



FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA  
OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO

Pag. 1

DETERMINAZIONE N. **706** del **25 MAR. 2014** Atti n. 220/14 All.10

**APPROVAZIONE DEL PROGETTO DI APPLICAZIONE DELLA D.G.R. 14890 DEL 18/12/2006 SULLA QUALITA' PERCEPITA DEI SERVIZI SANITARI E SUI METODI E STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI NELLE AREE DI DEGENZA, DAY HOSPITAL E AMBULATORIALI PER L'ANNO 2014**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTA** la D.G.R. n. 14890 del 18/12/2006 "Revisione dei contenuti delle Linee Guida per la rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi sanitari approvate con D.G.R. n. VII/8504 del 22/03/2002" che indica le linee guida per la rilevazione sistematica del grado di soddisfazione dell'utenza nelle strutture sanitarie;

**CONSIDERATA** la necessità di rivolgersi a un istituto specializzato per la somministrazione dei questionari e la realizzazione del data-entry, per l'elaborazione e l'analisi statistica dei dati secondo le modalità e i tempi richiesti dalla Regione Lombardia;

**VISTA** la Circolare n. 43/SAN. del 4/10/2002 con la quale vengono stabiliti i criteri per la trasmissione dei flussi informativi di Customer Satisfaction tramite la A.S.L. competente per territorio, secondo le modalità operative ivi indicate;

**CONSIDERATA** la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica del 24/03/2004 che specifica gli impegni richiesti alle amministrazioni pubbliche e le indicazioni da seguire per la realizzazione e l'utilizzo delle rilevazioni sulla qualità percepita;

**RICHIAMATA** la Determinazione n. 1595 del 08/06/2007 in atti 370/03 con la quale si prende atto della convenzione di tirocinio di formazione e orientamento tra la Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico e la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM per l'attivazione di stage formativi all'interno della Fondazione stessa;

**VISTO** il Protocollo d'intesa del 18/03/2014 in Atti n. 220/14 All. 09 con il quale la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM fornisce un supporto operativo allo sviluppo dell'indagine coordinata per l'acquisizione di un servizio di campionamento, disponibilità di stagisti in qualità di intervistatori, stampa dei questionari, scarico questionari, data entry, clean, elaborazione dei dati e analisi statistica e presentazione dei dati. Tale servizio, valutato forfettariamente in 7.500,00 euro, con gli impegni e gli obblighi sopra descritti, ridotti rispetto alla collaborazione in atto fino all'anno 2012, verrà reso, e non contabilizzato economicamente, solo in relazione ad uno scambio di servizio che prevede la possibilità di utilizzare un'aula della struttura del Policlinico di valore pari a 7.500,00 euro per lo svolgimento delle lezioni del Master MASA dell'Università IULM nei giorni di Sabato per l'intero anno 2014, secondo la calendarizzazione del Master;

**RITENUTO** di accettare l'offerta nel rispetto dei termini sopracitati;

IRCCS di natura pubblica



FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA  
OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO

Pag. 2

DETERMINAZIONE N. **706** del **25 MAR. 2014** Atti n. 220/14 All.10

**CON** il parere favorevole del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo

**DETERMINA**

1. di eseguire, nell'anno 2014, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e con la collaborazione della Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM, le indagini di gradimento sui pazienti nelle aree di degenza, day hospital e ambulatoriali con le modalità indicate nelle linee guida della deliberazione di Giunta Regionale n. 14890 del 18/12/2006;

2. di conferire l'incarico - secondo quanto previsto dal Protocollo d'intesa in Atti n. 220/14 All. 09 - alla Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM per fornire un supporto operativo allo sviluppo dell'indagine coordinata per l'acquisizione di un servizio di campionamento, disponibilità di stagisti in qualità di intervistatori, stampa dei questionari, scarico questionari, data entry, clean, elaborazione dei dati e analisi statistica e presentazione dei dati. Tale servizio, valutato forfettariamente in 7.500,00 euro, con gli impegni e gli obblighi sopra descritti, ridotti rispetto alla collaborazione in atto fino all'anno 2012, verrà reso, e non contabilizzato economicamente, solo in relazione ad uno scambio di servizio che prevede la possibilità di utilizzare un'aula della struttura del Policlinico di valore pari a 7.500,00 euro per lo svolgimento delle lezioni del Master MASA dell'Università IULM nei giorni di Sabato per l'intero anno 2014, secondo la calendarizzazione del Master;

3. di dare atto che l'adozione del presente provvedimento non comporta alcun onere aggiuntivo per l'Ente;

IL DIRETTORE GENERALE  
(Dr. Luigi Macchi)

IL DIRETTORE SANITARIO  
(Dr.ssa Anna Pavan)

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
(Dott. Osvaldo Basiglio)

REGISTRATA NELL'ELENCO DELLE DETERMINAZIONI  
IN DATA **25 MAR. 2014** N. **706**

Procedimento presso: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Responsabile del procedimento: Dott.ssa M. T. Bottanelli  
Pratica trattata da: Dott.ssa I. Pace

IRCCS di natura pubblica

[www.AlboPretorionline.it](http://www.AlboPretorionline.it) 09/04/14