



DETERMINAZIONE N.

633

del 24 MAR. 2015

Atti n. 220/15 All.09

**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 2015**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**PREMESSO che**

- con determinazione n. 706 in atti n. 220/2014 all.10 veniva conferito l'incarico alla Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM, per fornire un supporto operativo allo sviluppo dell'indagine di Customer Satisfaction. Tale servizio, non comportava nessun onere a carico della Fondazione in quanto veniva reso a titolo gratuito in cambio dell'utilizzo delle aule per lo svolgimento delle lezioni del Master MASA dell'Università IULM;
- con nota in atti n. 220/2015 all. 4, la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM comunica, nel 2015, che non potrà più fornire un supporto operativo allo sviluppo dell'indagine di Customer Satisfaction, a titolo gratuito, in cambio dell'utilizzo delle aule per lo svolgimento delle lezioni del Master MASA, dell'Università IULM, come per l'anno 2014;

**VISTA** la Circolare n. 43/SAN. del 04/10/2002 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;

**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/società 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, l'UOS Relazioni con il Pubblico e Carta dei Servizi, tenuto conto di quanto previsto dall'art. 125 del D.lgs. n. 163/2006, e dalle linee guide interne negli acquisti in economia, di cui alla determinazione 2831 del 26.12.2013 e s.m.i., ha acquisito tre offerte in Atti n. 220/15, per la realizzazione dell'indagine di Customer anno 2015, con i seguenti risultati:

- MPS marketing problem solving

€ 7.500,00 + IVA;

IRCCS di natura pubblica

*der*



FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA  
OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO

Pag. 2

DETERMINAZIONE N.

633

del 24 MAR 2015

Atti n. 220/15 All.09

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| - Società Teseo Marketing research S.r.L.             | € 3.950,00 + IVA;       |
| - La Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM | € 5.850,00 IVA inclusa. |

**VALUTATO** che il migliore offerente per fornire un supporto operativo allo sviluppo dell'indagine di Customer Satisfaction risulta essere la Società Teseo Marketing research S.r.L., l'UOS Relazioni con il Pubblico e Carta dei Servizi propone di conferire l'incarico, per l'indagine di Customer Satisfaction, alla suddetta società per un costo complessivo di € 4.819,00 IVA inclusa per una durata di 12 mesi (anno 2015) e che tale pagamento avverrà con fatturazione semestrale pari al 50% del valore annuo dell'incarico;

**RIASSUNTE** qui di seguito le principali attività che saranno svolte dalla Società Teseo per la realizzazione degli incarichi di Customer Satisfaction:

- Definizione di un piano di campionamento dell'utenza "ottimizzato" per rispettare la rappresentatività statistica del dato;
- Progettazione di un sistema di raccolta, analisi ed elaborazione dei questionari di Customer Satisfaction (opinioni degli utenti ambulatoriali e ricoverati) basato sull'utilizzo di più canali di ascolto tra loro integrati (questionario WEB compilabile on line e questionario cartaceo);
- Attività di coordinamento degli intervistatori messi a disposizione dall' Università IULM di Milano (stagisti) con compiti di formazione per le modalità di raccolta dei dati e di supervisione e controllo del raggiungimento degli obiettivi;
- Implementazione su nostra piattaforma dei questionari di C.S. secondo le vostre specifiche, eventualmente integrati da opportune domande in funzione di particolari vostre esigenze;
- Traduzione dei questionari in altre lingue per facilitarne la compilazione, con riconoscimento automatico della nazionalità (solo versione WEB);
- Realizzazione di un portale WEB dedicato alla visualizzazione dei dati aggregati (= risultati indagine), aggiornato periodicamente e consultabile on line dai responsabili aziendali;
- Ottimizzazione grafica dei questionari cartacei già attualmente in uso per adattarli alle procedure di lettura ottica e gestione dei questionari cartacei compilati;
- Presenza (se richiesta) di nostri consulenti in fase di presentazione dei risultati;
- Consulenza sulle modalità di integrazione/estensione dei vostri attuali questionari di C.S. (qualora richiesto);
- Redazione di tutta la documentazione cartacea ed elettronica già fornite negli anni precedenti, ed in particolare quella richiesta dalla Regione;

**PRECISATO** che la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM invia anche per l'anno 2015 degli stagisti presso la nostra Fondazione IRCCS, per tirocini di formazione ed orientamento, (stagisti) in base alla convenzione attivata con provvedimento n. 1595 del 06/06/2007 in atti 370/03 e che la Società Teseo coordinerà tali stagisti con compiti di formazione per le modalità di raccolta dati e supervisione e controllo del raggiungimento degli obiettivi di Customer Satisfaction;

IRCCS di natura pubblica

Sistema Sanitario



Regione  
Lombardia

*fer*



FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA  
OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO

633

24 MAR 2015

Pag. 3

DETERMINAZIONE N.

del

Atti n. 220/15 All.09

**DATO ATTO** che l'U.O.C. Economico-Finanziaria ha registrato l'onere derivante dal presente provvedimento sul relativo conto;

**CON** i pareri favorevoli del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo

**DETERMINA**

1. di prendere atto dell'impossibilità da parte della Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM per l'anno 2015 di fornire un supporto operativo allo sviluppo dell'indagine di Customer Satisfaction a titolo gratuito così come con nota in atti n. 220/2015 all. 4;

2. di conferire l'incarico per la realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction anno 2015 - secondo quanto dettagliatamente descritto in narrativa - alla Società Teseo Marketing research s.r.l. via Carlo Goldoni, 32 - 20129 Milano, Cod. fisc. E Part. IVA 10512430157, per un costo complessivo di € 4.819,00 IVA inclusa;

3. di autorizzare l'U.O.C. Economico Finanziaria ad emettere il relativo mandato di pagamento, il cui costo derivante, pari a complessivi Euro 4.819,00 IVA inclusa, sarà registrato sul conto economico n. 454093 - Bilancio 2015 (Prenotazione 2015000322). Il totale dell'importo verrà corrisposto alla Società Teseo Marketing research, con fatturazione semestrale pari al 50% del valore annuo.

**IL DIRETTORE GENERALE**

(Dr. Luigi Maschi)

**IL DIRETTORE SANITARIO**

(Dr.ssa Anna Pavan)

**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

(Dott.ssa Francesca Fancelli)

REGISTRATO NEL RENDICONTO DELLE DETERMINAZIONI  
IN DATA 24 MAR 2015 633

Procedimento presso: l'UOS Relazioni con il Pubblico e Carta dei servizi

Responsabile del procedimento: Dott.ssa M. T. Bottanelli

Pratica trattata da: Dott.ssa I. Pace

IRCCS di natura pubblica

Sistema Sanitario



Regione  
Lombardia