



Determinazione del Direttore Generale n. 1742 del 09 NOV. 2017, Atti n. 220/2014 all.

avente come oggetto: " **AFFIDAMENTO DIRETTO PREVIA RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO OPERATIVO ALLO SVILUPPO DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION UN PERIODO DI 24 MESI (ANNI 2018-2019)**".

ATTESTAZIONE REGOLARITA' ISTRUTTORIA E LEGITTIMITA' DEL PROVVEDIMENTO

1. Breve esposizione del contenuto della determinazione

Il presente provvedimento è relativo all'affidamento del servizio di supporto operativo allo sviluppo dell'indagine di customer satisfaction della Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico

2. Estremi relativi ai principali documenti e/o normative citate

- determinazione n. 391 del 3 marzo 2016;
- d.G.R. della Regione Lombardia n. 14890 del 18/12/2006;
- nota del 30.10.2017 del Dirigente Responsabile dell'UOS URP e Rapporti con le associazioni.

3. Attestazione contabile

La presente determina comporta oneri pari a € 9.760,00 IVA inclusa

Pratica gestita da dott. Giorgio Riccardo Ruscica

Responsabile del procedimento
UOC Acquisti, Appalti, Logistica
Ing. Paolo Cassoli





Determinazione del Direttore Generale n. 1742 del 09 NOV, 2017 Atti n. 220/2014 all.

Pag. 2

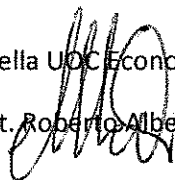
ATTESTAZIONE COPERTURA ECONOMICA

Il costo complessivo di € 9.760,00 IVA inclusa sarà imputato nel BPE così come segue:

BILANCIO	N. CONTO E DESCRIZIONE	N. IMPEGNO	PROGET TO	IMPORTO 2018	IMPORTO 2019	TOTALI
SAN	454093	2017002335		4.880,00	4.880,00	9.760,00
Totale						9.760,00
RIC						
Totale						
TOTALE						9.760,00

Milano, _____

Il Direttore della UOC Economico-Finanziaria

(Dott.  Alberti)





Determinazione del Direttore Generale n. 1742 del 09 NOV. 2017, Atti n. 220/2014 all.

OGGETTO: "AFFIDAMENTO DIRETTO PREVIA RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO OPERATIVO ALLO SVILUPPO DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER UN PERIODO DI 24 MESI (ANNO 2018-2019)".

IL DIRETTORE GENERALE

su proposta del DIRETTORE dell'UOC. Acquist, Appalti, Logistica

PREMESSO che, con determinazione n. 391 del 3 marzo 2016, veniva conferito l'incarico alla Società Teseo Marketing research Srl per fornire un supporto operativo allo sviluppo dell'indagine di Customer Satisfaction;

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 l'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. della Regione Lombardia 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 una società specializzata 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, il Dirigente Responsabile dell'UOS URP e Rapporti con le associazioni, con nota inviata a mezzo mail il 30.10.2017, ha trasmesso tre offerte per la realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction, con i seguenti risultati:

- MPS evolving marketing research	€ 6.750,00 + IVA;
- Società Teseo Marketing research Srl.	€ 4.200,00 + IVA;
- Studio Quattro Associati	€ 6.100,00 + IVA;

RICHIAMATO l'art. 36, comma 2, lett. a) del d.lgs. n. 50/2016, che prevede che per affidamenti di importo inferiore a 40.000,00, si possa procedere mediante affidamento diretto adeguatamente motivato;

17



17



Determinazione del Direttore Generale n. 1732 del 09 NOV. 2017 Atti n. 220/2014 all.

RICHIAMATA inoltre la determinazione ANAC 1907 del 26/10/2017 - Linee Guida n. 4, di attuazione del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici" - che prevede al punto 3.3.3, quanto segue:

"L'onere motivazionale relativo all'economicità dell'affidamento e al rispetto dei principi di concorrenza può essere soddisfatto mediante la valutazione comparativa dei preventivi di spesa forniti da due o più operatori economici";

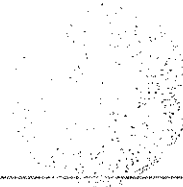
VALUTATO che il migliore offerente per fornire un supporto operativo allo sviluppo dell'indagine di Customer Satisfaction risulta essere la Società Teseo Marketing research S.r.L., e che tale Società ha presentato un'analoga offerta anche per l'anno 2019, l'UOS URP e Rapporti con le associazioni propone di assegnare l'incarico biennale per l'indagine di Customer Satisfaction alla suddetta società per un costo complessivo di € 9.760,00 IVA inclusa, per una durata di 24 mesi (anni 2018-2019), 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 Marketing research Srl. per la realizzazione degli incarichi di Customer Satisfaction:

- definizione di un piano di campionamento dell'utenza "ottimizzato". In ottemperanza alle linee guida definite dalla Regione Lombardia, il campionamento avverrà per "quota sam-pling" con le numerosità campionarie derivanti dai criteri di affidabilità e accuratezza richiesti. Per garantire la massima rappresentatività sia a livello globale che a livello di detta-glio, il campione sarà stratificato rispetto alle dimensioni seguenti:
 - numero di ricoveri (medio) per semestre in ogni unità ospedaliera;
 - numero di interventi ambulatoriali per ambulatorio specialistico;
- 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 (solo versione WEB);
- realizzazione di un portale WEB dedicato alla visualizzazione dei dati aggregati (= risultati indagine), aggiornato in tempo reale e consultabile on line dai Responsabili aziendali;
- 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.

In aggiunta alle attività classiche, al fine di migliorare la raccolta dei questionari auto-compilati on line viene incluso il seguente servizio:





Determinazione del Direttore Generale n. _____ del 09 NOV. 2017, Atti n. 220/2014 all.

- gestione dei database contenenti i numeri telefonici degli utenti ed invio, secondo procedure concordate, di SMS personalizzati (160 caratteri max) o di mail con l'invito a partecipare alla survey. La numerosità massima prevista è fissata in 24.000 invii, di cui 12.000 agli utenti del servizio di degenza e 12.000 agli utenti delle prestazioni ambulatoriali. L'invio mensile è stimato in 1.000 SMS degenti e 1.000 SMS ambulatori.

ACCERTATO che, come risulta dalla pagina riepilogativa del relativo sito web istituzionale Consip, alla data odierna non sono attive convenzioni, aventi per oggetto beni/servizi comparabili con quelli relativi alla presente procedura di approvvigionamento né contratti stipulati dalla Centrale Regionale Acquisti (ARCA);

VISTA l'attestazione di regolarità istruttoria e di legittimità del provvedimento;

VISTA l'attestazione di copertura economica;

DATO ATTO che le predette attestazioni costituiscono parte integrante del presente atto;

DATO ATTO che il Responsabile del procedimento è il Direttore dell'UOC Acquisti, Appalti, Logistica;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario;

DETERMINA

Per tutti i motivi in premessa indicati, di:

1. affidare, per le motivazioni di cui in premessa, il servizio di supporto operativo allo sviluppo dell'indagine di Customer Satisfaction alla Società Teseo Marketing research Srl Via Carlo Poma n. 1, 20129 Milano, per un costo complessivo di € 9.760,00 IVA inclusa per 24 mesi (anni 2018-2019),
2. nominare, quale responsabile dell'esecuzione del contratto, il Dirigente Responsabile dell'UOS URP e Rapporti con le associazioni;
3. dare atto che il costo complessivo di € 9.760,00 IVA inclusa sarà imputato nel BPE per 24 mesi (anni 2018- 2019), il totale dell'importo verrà corrisposto alla Società con fatturazione semestrale pari al 50% del valore annuo;
4. dare atto che le attestazioni richiamate in premessa formano parte integrante del presente atto;



Handwritten signature and initials.



Determinazione del Direttore Generale n. 1342 del 09 NOV. 2017 Atti n. 220/2014 all.

5. disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo online dell'Azienda, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (art. 17 comma 6, L.R. n.33/2009 così come sostituito dall'art.1 della L.R. n.23/2015);
6. disporre l'invio della presente determinazione alle UOC interessate

IL DIRETTORE GENERALE
Dott.ssa Simona Girolodi

IL DIRETTORE SANITARIO
Dr.ssa Laura Chiappa

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dott. Fabio Agnò

REGISTRATA NELLE SEZIONI DELLE DETERMINAZIONI
IN DATA 09 NOV. 2017 N. _____

UOS/UOC proponente	U.O.C. Approvvigionamenti	
Responsabile del procedimento:	Ing. Paolo Cassoli	
Pratica trattata da	Dott. Giorgio Riccardo Ruscica	