



DETERMINAZIONE N. **391** del **9 MAR. 2016** Atti n. 220/15 All.

Oggetto: 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 2016-2017. AUTORIZZAZIONE ALL'ACQUISTO DEL RELATIVO SERVIZIO.

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che, con determinazione n. 633 del 24 marzo 2015, 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, l'UOS Relazioni con il Pubblico e Carta dei Servizi, tenuto conto di quanto previsto dall'art. 125 del d.g.l.s n. 163/2006, e dalle linee guida in materia di cassa economale, di acquisti di beni e di servizi in economia, di cui all'art. 10 della determinazione n. 217 del 30.15.2015, ha acquisito tre offerte per la realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction, con i seguenti risultati:

- | | |
|---|-------------------|
| - MPS evolving marketing research | € 6.250,00 + IVA; |
| - Società Teseo Marketing research Srl. | € 3.800,00 + IVA; |
| - Studio Quattro Associati | € 6.100,00 + IVA; |





DETERMINAZIONE N. **391** del **9 MAR. 2016** Atti n. 220/15 All.

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 2017, l'UOS Relazioni con il Pubblico e Carta dei Servizi propone di assegnare l'incarico biennale per l'indagine di Customer Satisfaction alla suddetta società per un costo complessivo di € 8.784,00 IVA inclusa, per una durata di 24 mesi (anno 2016-2017), 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.

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

ACCERTATO che, come risulta dalle pagine riepilogative sito web istituzionale di Consip, non v'è attualmente convenzione attiva riguardo servizio in parola e, nel contempo, non sono in essere convenzioni già stipulate della Soc. Azienda Regionale Centrale Acquisti S.p.A. concernenti il servizio in oggetto;





DETERMINAZIONE N. **391** del **9 MAR. 2016** Atti n. 220/15 All.

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

DETERMINA

1. di dare atto che, come risulta dalle pagine riepilogative sito *web* istituzionale di Consip S.p.A., non v'è attualmente convenzione attiva riguardo servizio in parola e, nel contempo, non sono in essere convenzioni già stipulate della Soc. Azienda Regionale Centrale Acquisti S.p.A. concernenti il servizio in oggetto;
2. di autorizzare, per le ragioni e per i contenuti puntualmente indicati in narrativa, l'affidamento del servizio della durata di 2 anni, per la realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction anno 2016 e 2017 alla Società Teseo Marketing research Srl Via Carlo Goldoni n. 32, 20129 Milano, per un costo complessivo di € 8.784,00 IVA inclusa, disponendo la sottoscrizione del relativo contratto nelle forme di rito;
3. di nominare, quale responsabile dell'esecuzione del contratto, il Dirigente Responsabile *pro tempore* dell'U.O.S Relazioni con il Pubblico e Carta dei Servizi;
4. di dare atto che la spesa complessiva € 8.784,00.= IVA inclusa è stata registrata a carico del conto 454093 – DI 2016000247 come segue:

anno 2016	€ 4.392,00.= IVA 22% inclusa;
anno 2017	€ 4.392,00.= IVA 22% inclusa;

il totale dell'importo verrà corrisposto alla Società Teseo Marketing research con fatturazione semestrale pari al 50% del valore annuo.

IL DIRETTORE GENERALE

(Dott.ssa Simona Gioldi)

IL DIRETTORE SANITARIO

(Dr.ssa Laura Chiappa)

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

(Dott.ssa Francesca Fancelli)

Procedimento presso U.O.C. APPROVVIGIONAMENTI
Responsabile del procedimento: avv. Gianluca Bracchi
Pratica trattata da : dott. Giorgio Riccardo Ruscica

REGISTRATA NELL'ELENCO DELLE DETERMINAZIONI
IN DATA **9 MAR. 2016** AL N. **391**

