

D.A. N° 03185/16

|      |   |           |            |
|------|---|-----------|------------|
| 2016 | Dipartimento per la pianificazione strategica | Area<br>1 | Serv.<br>✓ |
|------|---|-----------|------------|

REPUBBLICA ITALIANA

**Regione Siciliana**



ASSESSORATO DELLA SALUTE

Dipartimento Regionale per la Pianificazione  
Strategica

- VISTO lo Statuto della Regione;
- VISTA la Legge 23 dicembre 1978 n. 833 "Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale";
- VISTO il Decreto legislativo 502/92 e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTO il D.M. 15 ottobre 1996 "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie";
- VISTO il D.M. 12-12-2001 "Sistema di garanzia per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria";
- VISTA la legge regionale 14 aprile 2009, n. 5 "Norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale";
- VISTE le Direttive del Presidente della Regione del 6/03/2009 e del 7/08/2 (REP.2/SPCS 2009) per la parte relativa alla necessità dell'applicazione della customer satisfaction nella pubblica amministrazione
- CONSIDERATA la necessità di realizzare un sistema regionale per la rilevazione della "Customer Satisfaction" al fine di monitorare la qualità percepita dagli utenti del SSR;
- CONSIDERATA la necessità di dover preliminarmente procedere ad una standardizzazione della metodologia di valutazione della qualità percepita in ordine al ricovero ordinario ed all'attività ambulatoriale nelle Aziende del S.S.R.
- VISTA la nota Prot./Area 1/n. 39104 del 19/10/2009 con la quale è stata convocata apposita riunione con i referenti aziendali della customer satisfaction;
- CONSIDERATO che, a seguito di successivi, specifici incontri tra l'Assessorato ed i responsabili delle U.O. della qualità e gli URP delle Aziende del S.S.R., è stato elaborato un documento sul sistema regionale di valutazione della qualità percepita;
- RITENUTO necessario approvare il documento allegato "Il sistema regionale di valutazione della qualità percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti", quale atto di indirizzo per l'implementazione del sistema regionale di valutazione della Qualità Percepita nelle Aziende del S.S.R.

DECRETA

- Art. 1 Per le motivazioni di cui in premessa, che si intendono qui riportate e confermate, è approvato l'allegato documento, parte integrante del presente decreto, "Il sistema regionale di valutazione della qualità percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti", quale atto di

indirizzo per l'implementazione del sistema regionale di valutazione della Qualità Percepita nelle Aziende del S.S.R.

Art. 2 Con successivi provvedimenti saranno definite le modalità operative per l'implementazione del sistema regionale di valutazione della Qualità Percepita nelle strutture pubbliche della Regione Siciliana.

Art. 3 Il presente decreto sarà pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Regione Siciliana.

Palermo, li 28 DIC. 2010

Il Dirigente Generale  
(Dott. Maurizio Guizzardi)



L'ASSESSORE  
Dott. Massimo Russo

