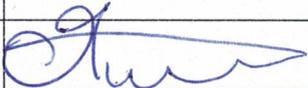


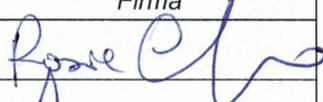
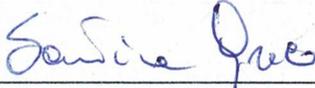
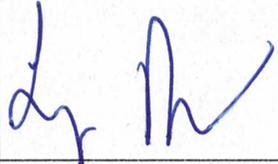
	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	PG 07	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			Pagina 1 di 12	

PROPOSTA

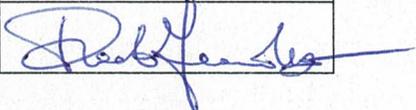
Struttura	Responsabile/Direttore (1) Nome e Cognome	Firma
U.O.C. Coordinamento Staff Strategico	Francesco Monterosso	

(1) Coordinatore del Gruppo di Lavoro - Redazione

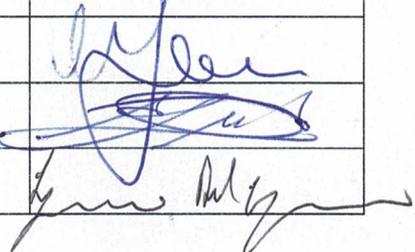
GRUPPO DI LAVORO - REDAZIONE

Struttura	Nome e Cognome	Qualifica/ Funzione	Firma
U.O.S. Comunicazione e Informazione	Rosaria Coniglio	Assistente Sociale	
U.O.S. Comunicazione e Informazione/URP – DS39	Sergio Ilardo	Professionista della Salute e Funzionario/Infermiere	
U.O.S. Comunicazione e Informazione/URP – DS35	Santina Greco	Professionista della Salute e Funzionario/Infermiere	
U.O.C. Coordinamento Staff Strategico	Sergio Piscitello	Collaboratore Amministrativo Professionale / Coordinamento Gruppo Aggiornamneto Sito Web Aziendale	
U.O.S. Comunicazione e Informazione	Paolo Rotondo	Assistente Informatico / Amministratore Sistema Customer "Lime Survey"	

VERIFICA DI CONFORMITÀ

UOS Qualità e Gestione Rischio Clinico Nome e Cognome	Qualifica/ Funzione	Firma
Paola Fernandez	Dirigente Medico	

APPROVAZIONE

Macrostruttura	Direttore/Responsabile Nome e Cognome	Firma
Direzione Generale	Dott.ssa Daniela Faraoni	
Direzione Sanitaria	Dott. Antonino Levita	
Direttore Amministrativo	Dott. Ignazio Del Campo	

ADOZIONE

Macrostruttura	Numero Delibera/Determina	Data
ASP Palermo	Delibera n. 872	13/12/2024

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	PG 07	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			Pagina 2 di 12	

REVISIONI

Revisione	Data	Codice revisione
Ultima revisione effettuata		
Revisione biennale prevista		

1) REVISIONE

Codice Revisione:		
Data Revisione:		
<input type="checkbox"/> Immodificata rispetto al Documento adottato <input type="checkbox"/> Modificata rispetto al Documento adottato per: <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche organizzative: Specificare _____ ----- <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche Normative interne ed esterne (Leggi, Decreti, Circolari, Regolamenti) Specificare _____ ----- <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche delle evidenze scientifiche (Protocolli, Linee Guida, Buone Pratiche Clinico-Assistenziali) Specificare _____ ----- <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche del Gruppo di Lavoro/Redazione (come indicato nella specifica sezione sopra riportata)		
VERIFICA DI CONFORMITÀ UOS Qualità e Gestione Rischio Clinico	Dott./Dott.ssa	Firma _____
APPROVAZIONE Direttore Sanitario o Direttore/Responsabile Macrostruttura	Dott./Dott.ssa	Firma _____

 ASP PALERMO AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 3 di 12</i>	

SOMMARIO

1. OGGETTO.....	4
2. SCOPO.....	4
3. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
4. LISTA DI DISTRIBUZIONE.....	4
5. DEFINIZIONE E ABBREVIAZIONI.....	5
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	5
6.1 Soggetti coinvolti nella <i>Customer Satisfaction</i>	6
6.2 Aree di indagine.....	7
6.3 Metodologia adottata.....	7
6.3.1 Acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali.....	8
6.3.2 Intervista telefonica.....	8
6.4 Valutazione dei dati raccolti ed elaborazione dei piani di miglioramento.....	9
6.5 Relazione Aziendale Annuale sulla <i>Customer Satisfaction</i>	9
7. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ.....	10
8. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI.....	10
9. MONITORAGGIO.....	11
10. CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE.....	12
11. ALLEGATI.....	12

 ASP PALERMO AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 4 di 12</i>	

1. OGGETTO

La rilevazione della qualità percepita, attraverso la *Customer Satisfaction*, consente di rafforzare la relazione di cura e di ascolto tra l'ASP Palermo e i cittadini, la conoscenza e il monitoraggio continuo del grado di soddisfazione dell'utenza in qualità di fruitore dei servizi e la programmazione/revisione dei servizi che erogano assistenza, attraverso il monitoraggio continuo della qualità dei servizi medesimi, la verifica delle eventuali criticità emergenti nella relazione tra i servizi e, soprattutto, tra questi e l'utenza finale.

L'ASP di Palermo, intende quindi affermare il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di prestazioni e servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

2. SCOPO

Scopo della presente Procedura è definire le modalità di rilevazione della qualità percepita mediante la *Customer Satisfaction*.

La rilevazione della *Customer Satisfaction*, risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione dei servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura Generale si applica a tutte le articolazioni aziendali dell'ASP di Palermo.

4. LISTA DI DISTRIBUZIONE

La presente procedura sarà distribuita come segue:

- Dipartimenti Sanitari e Amministrativi
- Distretti Sanitari e Presidi Ospedalieri

Le suddette strutture sono incaricate della distribuzione della presente Procedura Generale a tutte le articolazioni organizzative o Unità Operative loro afferenti, come da Atto Aziendale, nonché alle strutture di nuova Istituzione con il DM 77/2022: Casa della Comunità; Centrale Operativa Territoriale e Ospedale di

 ASP PALERMO AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 5 di 12</i>	

Comunità. La distribuzione del presente documento deve essere effettuata mediante protocollo Akropolis, ai sensi della delibera n. 420 del 26/09/2024.

Si rende necessaria l'evidenza della distribuzione del documento, digitale o cartacea.

5. DEFINIZIONE E ABBREVIAZIONI

Customer Satisfaction: rilevazione qualità percepita

DA: Decreto Assessoriale

D.Lgs: Decreto legislativo

DPR: Decreto Presidente della Repubblica

PUA: Punto Unico di Accesso

ADI: Assistenza Domiciliare Integrata

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico

PI/PIA: Punto informativo/Punto informazione e ascolto

SDO: scheda di dimissione ospedaliera

U.O./UU.OO.: Unità Operativa - Unità Operative

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

L'ASP di Palermo ha promosso l'indagine sulla qualità percepita in ottemperanza al D.A. n. 3185 del 28.12.2010 che impone a tutte le Aziende Sanitarie della Regione una rilevazione della qualità percepita con metodologie omogenee su tutto il territorio regionale; con il D.A. n. 1373 del 22 luglio 2011 la rilevazione della Qualità percepita è diventata "sistematica" e per il cittadino è divenuto un diritto-dovere partecipare e indirizzare i piani di miglioramento redatti dalle Aziende.

L'Azienda deve assicurare ad ogni paziente/utente la prestazione che produca il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili, che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per il paziente, tutto questo deve collimare con il minor consumo di risorse.

Del resto appare utile ricordare che l'OMS nei "*The principles of quality assurance*" del 1983, divide la qualità in quattro aspetti principali: qualità tecnica dei professionisti, uso delle risorse – efficienza, gestione del rischio, soddisfazione dei pazienti, quest'ultima non può quindi essere marginale nel rapporto di cura.

L'ASP di Palermo, con Nota Prot. N. 530727 dell'11/11/2024, alla luce dei nuovi indirizzi Aziendali, ha realizzato una revisione degli assetti organizzativo/procedurali in seno alle funzioni di ascolto, indirizzamento e valutazione della qualità percepita, riorganizzando il sistema aziendale di rilevazione della *Customer Satisfaction* e costruendo una rete di referenti aziendali all'interno di tutte le strutture sanitarie, di ricovero, ambulatoriali e territoriali.

Il fine ultimo della *Customer Satisfaction* risiede nel miglioramento della qualità dei servizi e la sua rilevazione anche da parte degli operatori che operano in seno alle varie realtà territoriali di cui si compone l'azienda, rafforza la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto consente di visionare/revisionare in

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 6 di 12</i>	

maniera più capillare le decisioni sanitarie di contesto e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni espressi dai destinatari di tali attività.

Tutti i Direttori di Distretto e le Direzioni Mediche dei Presidi Ospedalieri hanno individuato un referente che presieda quest'attività, specificatamente formato al fine di svolgere il ruolo di "osservatore locale" a supporto del Direttore di Distretto/P.O. sulla qualità percepita, sia per il monitoraggio e la verifica dei nuovi percorsi organizzativi che per assolvere a funzioni di comunicazione e indirizzamento a livello territoriale e ospedaliero.

6.1 Soggetti coinvolti nella *Customer Satisfaction*

➤ **L'UOS Comunicazione e Informazione/URP**

L'UOS Comunicazione e Informazione/URP è il servizio preposto alla informazione e comunicazione istituzionale, volto all'orientamento dell'utenza nell'accesso ai servizi. Rappresenta l'attore principale nel riconoscere e valorizzare il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere risposte chiare ed esaurienti, ad esercitare il loro diritto di presentare osservazioni, segnalazioni e reclami. In tal modo favorisce il ruolo attivo dei cittadini e la loro partecipazione alle scelte dell'Azienda secondo i principi di trasparenza e di semplificazione delle attività istituzionali.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico, destinatario di tutte le segnalazioni pervenute all'Azienda, svolge azioni di:

- Coordinamento/supporto centrale
- Gestione istruttoria, predisposizione risposta, classificazione e archiviazione delle segnalazioni/reclami (vedi Procedura Generale: "Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami");
- Predisposizione annuale della relazione sui reclami da fornire alla Direzione Strategica
- Gestione e coordinamento della valutazione della Customer Satisfaction
- Predisposizione annuale della relazione sulla Customer Satisfaction e predisposizione di progetti di complessità medio alta per azioni di miglioramento a valenza Aziendale (rilevazione annuale),
- Governo e coordinamento delle attività del numero unico

➤ **Cittadini**

In un processo aziendale così importante non possono essere esclusi i cittadini, che devono essere informati sull'importanza di esprimere il proprio gradimento. Pertanto, obiettivo prioritario è garantire al cittadino un ruolo attivo e partecipe, consapevole dei propri bisogni, e in grado di richiedere risposte e attenzione in riferimento alle criticità.

➤ **Referenti aziendali**

Affinché l'indagine sulla qualità percepita sia completa ed efficace e raggiunga l'obiettivo di individuare le criticità e formulare piani idonei di miglioramento è necessaria la collaborazione di tutti gli operatori.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	PG 07	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			Pagina 7 di 12	

La rilevazione costante della *Customer Satisfaction*, a partire dal 2011, ha incrementato la consapevolezza del significato della stessa e delle risorse propulsive ad essa legate. Questa consapevolezza va certamente incrementata con una efficace e costante informazione. A seguito della revisione degli assetti organizzativo/procedurali dell'ASP di Palermo in merito alla corretta valutazione della *Customer Satisfaction*, la nuova figura del Referente Aziendale URP è formata per:

- fornire informazioni, ascolto e accoglienza per problematiche di bassa complessità;
- comunicare con l'utenza al fine di facilitare i percorsi di accesso dei cittadini ai servizi;
- raccogliere le osservazioni e i reclami per i quali è possibile fornire una immediata risoluzione;
- raccogliere e inviare trimestralmente all'U.O.S. Comunicazione e Informazione i moduli di "Consenso al trattamento dei dati", propedeutici all'intervista telefonica per la somministrazione del questionario della *Customer Satisfaction* o all'invio del link per la compilazione dello stesso sulla piattaforma apposita all'interno del sito web Aziendale (Lime Survey);
- collaborare con i Direttori/Responsabili delle UU.OO. nella condivisione dei dati della qualità percepita locale e nella promozione del processo di miglioramento della qualità dei servizi critici (rilevazione semestrale);
- supportare la Direzione di Distretto/Presidio nell'elaborazione semestrale dei piani di miglioramento

6.2 Aree di indagine

In relazione alle criticità rilevate nel corso delle precedenti rilevazioni sono state identificate le seguenti aree di indagine:

- Qualità delle Informazioni e Comunicazioni
- Aspetti organizzativi
- Professionalità degli operatori
- Qualità delle cure
- Aspetti alberghieri (vitto, alloggio, igiene)

Ogni questionario/intervista indagherà in maniera mirata su specifici ambiti del settore oggetto della prestazione erogata.

6.3 Metodologia adottata

La rilevazione della *Customer Satisfaction* coinvolge tutte le Unità Operative: a seguito di visita ambulatoriale, ricovero o prestazione ADI presso ASP Palermo è richiesto il consenso al trattamento dei dati personali (Allegato 1) per la *Customer Satisfaction*.

Per ogni ambito è stata prevista la raccolta di almeno n. 20 consensi al trattamento dei dati personali al mese, sottoscritti e firmati dagli utenti, al fine di procedere al 10% delle interviste e/o compilazione di questionari.

 ASP PALERMO AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 8 di 12</i>	

La rilevazione di gradimento può avvenire in due modalità diverse:

- con intervista telefonica
- mediante auto compilazione di un questionario sul sito Web Aziendale (il cui link è inviato a mezzo email)

Le interviste vengono effettuate tramite un apposito questionario caricato su piattaforma aziendale. I questionari somministrati all'utente saranno differenti sulla base delle diverse prestazioni (ambulatoriali, ospedaliere o territoriali).

6.3.1 Acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali

Il consenso al trattamento dei dati personali (Allegato 1) è la manifestazione di volontà che il paziente/utente, preventivamente informato in maniera esaustiva, dà per l'utilizzo dei suoi dati personali. L'Autorità Garante per la privacy definisce il consenso come la libera manifestazione di volontà dell'interessato con cui questi accetta espressamente un determinato trattamento dei suoi dati personali. Per l'utilizzo dei dati è necessario che il consenso sia documentato in forma scritta e firmato dall'utente.

Nel caso specifico della *Customer Satisfaction*, il consenso viene sottoscritto e firmato per l'utilizzo del recapito telefonico al fine di effettuare l'intervista, oppure per l'utilizzo di email nel caso di auto compilazione sul sito aziendale da parte del paziente.

In ambito Ospedaliero la raccolta del consenso al trattamento dei dati dovrà essere coordinata dal referente di P.O. e garantita dai Coordinatori delle singole UU.OO.

In ambito Distrettuale, invece, sarà cura del referente rapportarsi direttamente con i poliambulatori per garantirne l'acquisizione. Per le cure domiciliari sarà invece l'operatore sanitario al primo accesso al domicilio del paziente a raccogliere il consenso al trattamento dei dati personali ed a raccordarsi con il referente distrettuale per la sua trasmissione.

Tutti i consensi al trattamento dei dati personali raccolti saranno inviati, con cadenza trimestrale, alla UOS Comunicazione e Informazione mediante Akropolis.

6.3.2 Intervista telefonica

L'UOS Comunicazione e Informazione, ricevuti i consensi, li distribuirà agli operatori in modo da poter effettuare le interviste telefoniche; tali interviste verranno effettuate nella percentuale del 10% sulla base di almeno n. 20 consensi mensili per ambito specialistico, somministrando il questionario appositamente predisposto per area di pertinenza ospedaliera/residenziale, domiciliare o ambulatoriale (vedi Allegati 2, 3, 4).

Le interviste telefoniche, permettono di avere un accesso immediato con l'utente ed una disponibilità immediata dei dati, inoltre garantiscono il contatto con un operatore diverso rispetto a chi ha somministrato le cure.

 ASP PALERMO AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 9 di 12</i>	

6.4 Valutazione dei dati raccolti ed elaborazione dei piani di miglioramento

Ogni questionario presenta item dedicati alle diverse aree di indagine. Per la valutazione dei singoli item è stata proposta una scala di 4 valori con 2 giudizi negativi, 1 positivo ed 1 neutro:

1. pessimo
2. scarso
3. discreto
4. ottimo

I dati rilevati consentono il monitoraggio e la verifica degli standard di qualità dei servizi offerti, attraverso l'analisi, l'elaborazione e la formulazione di grafici e calcoli statistici che sono pubblicati sul sito web aziendale a cura del Responsabile dell'U.O.S Comunicazione e Informazione /U.R.P.

Ogni sei mesi l'U.O.S Comunicazione e Informazione /U.R.P effettua una valutazione dei dati raccolti e li confronta globalmente con i reclami pervenuti (vedi Procedura Generale: "Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami"), inviandoli ai Responsabili delle UU.OO ospedaliere e territoriali. I Direttori/Responsabili delle UU.OO., a seguito della rilevazione semestrale, con la collaborazione dei referenti aziendali, promuoveranno i processi di miglioramento della qualità dei servizi critici.

6.5 Relazione Aziendale Annuale sulla Customer Satisfaction

L'U.O.S Comunicazione e Informazione/U.R.P predispone annualmente un relazione sull'attività delle strutture aziendali, corredata da dati statistici, circa i risultati della qualità percepita.

Tale Relazione sarà suddivisa in tre parti, per l'anno di riferimento:

- Valutazione della qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali;
- Valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cure nelle strutture ospedaliere/residenziali;
- Valutazione della qualità dei servizi di cure domiciliare.

La Relazione Annuale sarà inviata dalla UOS Comunicazione e Informazione/URP ai Direttori di Dipartimento, Direttori di Distretto, Direttori dei PP.OO. e Responsabili delle UU.OO.SS. attraverso il protocollo elettronico (Akropolis) e sarà presentata alla Direzione Strategica per la condivisione dei risultati.

I Responsabili delle UU.OO. Ospedaliere e Territoriali, a loro volta, con il supporto dei propri referenti, coinvolgeranno i propri dipendenti nella discussione dei dati emersi dalla valutazione, relazionando sulla percezione del servizio erogato da parte degli utenti; ciò permetterà di rilevare le criticità, i disservizi ed eventualmente adottare piani di miglioramento, e di offrire il necessario feedback al personale per un'autovalutazione e autocorrezione in cui considerare anche eventuali azioni di cambiamento/apprendimento organizzativo da attuare attraverso *setting* formativi mirati.

In ambito Ospedaliero, qualora le criticità evidenziate dall'indagine riguardino la struttura ospedaliera in generale (es. spazi comuni, cartellonistica, igiene etc.) sarà cura della Direzione Medica di Presidio elaborare un piano di miglioramento congiuntamente con il Coordinamento Amministrativo di riferimento.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 10 di 12</i>	

Nel caso in cui la criticità si evidenziasse all'interno di un reparto, sarà cura del responsabile di quest'ultimo, congiuntamente col Direttore del Dipartimento in cui la disciplina afferisce, elaborare un piano da sottoporre alla Direzione Medica di Presidio. Resta a capo dell'UOS Comunicazione e Informazione collaborare con i Direttori delle Strutture coinvolte, ospedaliere e territoriali, per attivare risorse aggiuntive per far fronte ad eventuali criticità del sistema ad alta complessità.

7. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Descrizione dell'attività	UOS Comunicazione e Informazione/URP	Operatore URP	Referente Aziendale URP	Direttori / Responsabili / Coordinatori UU.OO. Ospedaliere, Ambulatoriali e Territoriali
Raccolta consensi al trattamento dei dati			R	C
Somministrazione interviste	C	R	C	
Raccolta ed elaborazione dati	R	C	C	
Definizione piani di miglioramento	C		C	R

R = responsabile C = coinvolto

8. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

- Decreto legislativo 502/1992 e successive modifiche
- Art. 11 L. 15 marzo 1997, n. 59 prevede che, i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi (art. 11, comma 1, D.lg. 30 luglio 1999, n. 286).
- Artt. 2 e 3, 8, comma 1, lett. c), 13, comma 6, lett. f), D.lg. 27 ottobre 2009, n. 150 i sistemi di rilevazione della qualità assumono particolare rilievo, specie alla luce delle recenti disposizioni normative che impongono alle pubbliche amministrazioni di adottare metodi e strumenti idonei a misurare e valutare la performance per assicurare elevati standard qualitativi ed economici dei servizi pubblici.
- Art. 12 del DL n° 29/1993, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/gennaio 1994
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione pubblica del 24 marzo 2004

 ASP PALERMO AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 11 di 12</i>	

6. D.P.C.M. 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”, in esecuzione dell'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 12 maggio 1995” Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”, richiede che l'ente erogatore di prestazioni sanitarie adotti standard di qualità del servizio di cui assicura il rispetto e ne verifichi il grado di soddisfazione degli utenti;
7. Art. 85, comma 1, del Codice le attività di rilevazione della qualità dell'assistenza sanitaria effettuate dagli organismi sanitari nell'ambito del Servizio sanitario nazionale e dagli altri organismi sanitari pubblici perseguono finalità che il Codice qualifica “di rilevante interesse pubblico”.
8. Delibera n. 88/2010 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza, l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT): Linee guida per la definizione degli standard di qualità e tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici.
9. D.A. n.3185 del 28/12/2010 “Sistema regionale di valutazione della qualità percepita” e D.A. n.1373 del 22 luglio 2011
10. Nota DASOE /588728 del 18/11/2015: regolamentazione della *Customer Satisfaction* nelle Strutture Sanitarie Regionali nei servizi di assistenza e di ricovero, *day hospital*, servizi diagnostici e ambulatoriali
11. Direttiva DASOE n° 11556 del 9/2/2018: estensione della raccolta della *Customer Satisfaction* alle aree di emergenza.
12. Nota Prot. N. 530727 del 11/11/2024 ASP Palermo: “Revisione degli assetti organizzativo/procedurali in seno alle funzioni di ascolto, indirizzamento e valutazione della qualità percepita alla luce dei nuovi indirizzi Aziendali”.

9. MONITORAGGIO

Indicatore	VALORI ATTESI	Fonte dei dati	Frequenza di misurazione	Responsabile della rilevazione
n. consensi al trattamento dei dati personali per ogni U.O. di P.O./ n° totale SDO per quella U.O.	≥ 20%	Protocollo Akropolis/ Registro SDO	Trimestrale	Responsabile U.O. Comunicazione e Informazione
n. consensi al trattamento dei dati personali per Distretto Sanitario/ n° totale ADI attivate in quel Distretto Sanitario	≥ 20%	Protocollo Akropolis/ Flusso ADI	Trimestrale	Responsabile U.O. Comunicazione e Informazione
n. consensi al trattamento dei dati personali per PTA o Distretto Sanitario / n° totale prestazioni ambulatoriali di quel Distretto.	≥ 20%	Protocollo Akropolis/ Registro ambulatoriale	Trimestrale	Responsabile U.O. Comunicazione e Informazione

 ASP PALERMO AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 12 di 12</i>	

10. CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE

La presente procedura sarà archiviata presso l'U.O.S Qualità e Gestione Rischio Clinico, dove sarà resa disponibile per la consultazione; inoltre, presso tutte le Unità Operative/Servizio/Funzione, Dipartimento, Presidio Ospedaliero, Distretto Sanitario in cui sarà registrata, distribuita e diffusa (mediante Akropolis, pec, mail, lista di distribuzione) a tutto il personale operante nella Struttura, in forma cartacea o digitale, e resa disponibile per la consultazione.

11. ALLEGATI

Sono presenti n. 4 allegati:

- Allegato 1: Consenso al trattamento dei dati personali
- Allegato 2: Questionario di gradimento ricoveri
- Allegato 3: Questionario di gradimento visite ambulatoriali
- Allegato 4: Questionario di gradimento Cure Domiciliari

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 1 di 2</i>	
Allegato 1: consenso al trattamento dei dati personali				

Consenso al trattamento dei dati personali
(ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR)

Dopo aver attentamente preso visione dell'informativa e averne compreso il contenuto,
il/la sottoscritto/a _____, nato/a a _____ il _____

Presta il consenso al trattamento dei propri dati personali per le finalità indicate.

Data _____ **Firma** _____

Nel caso in cui l'interessato sia un minore di 16 anni, il consenso è prestato o autorizzato dal titolare della responsabilità genitoriale

a cura dell'operatore che raccoglie il consenso al trattamento dei dati

Unità Operativa/Ambulatorio: _____ **PRESSO LA SEDE ASP:** _____

RECAPITI TELEFONICI: _____

INDIRIZZO EMAIL: _____

GIORNI SETTIMANA: [LUN] [MAR] [MER] [GIO] [VEN] –

ORARIO: [mattina 10-13] - [pomeriggio 14-18]

GENERE DEL PAZIENTE: [M] - [F]

Età del paziente: [<18] [18-35] [36-50] [51-65] [66-85] [>85]

TITOLO DI STUDIO: [Nessuno o Elementare] - [diploma media] - [diploma superiore] - [laurea e post laurea]

NAZIONALITÀ: [italiana] - [straniera] - **RESIDENZA:** [Sicilia] - [fuori Sicilia]

Nome e Cognome
operatore che acquisisce i dati

Firma dell'operatore

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	PG 07	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			Pagina 2 di 2	
Allegato 1: consenso al trattamento dei dati personali				

INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI

(ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR)

1. Titolare del Trattamento dei Dati Personali

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo (di seguito "ASP-PA"), con sede in Palermo (PA), via Giacomo Cusmano n. 24, 90141, in qualità di Titolare del Trattamento, tratterà i Suoi dati personali e Particolari relativi allo stato di salute, nell'ambito delle attività svolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) in conformità a quanto stabilito dal Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito "GDPR"), che abroga la Direttiva 95/46/CE, e secondo quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 così come novellato dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

2. Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD)

Il Titolare ha nominato, ai sensi dell'art. 37 del GDPR, il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) raggiungibile all'indirizzo rpd@asppalermo.org

3. Finalità del Trattamento e Base Giuridica del Trattamento dei Dati

Il Trattamento dei dati personali da Lei rilasciati avviene da parte dell'Azienda per le seguenti finalità:

- Per poterLa contattare al fine di svolgere una breve intervista telefonica per ottenere utili informazioni sulla Valutazione dei servizi erogati dai reparti e/o dagli ambulatori dell'Azienda Sanitaria Provinciale ASP Palermo. Si precisa che il conferimento dei dati personali è facoltativo per le finalità indicate, pertanto non sussiste nessuna conseguenza in caso di Suo rifiuto.
- Per poterLe inviare a mezzo *email* il link al questionario di gradimento per ottenere informazioni utili sulla Valutazione dei servizi erogati dai reparti e/o dagli ambulatori dell'Azienda Sanitaria Provinciale ASP Palermo.
- Tutti i destinatari sono stati da noi incaricati come Responsabili del trattamento e sono tenuti al rispetto della riservatezza. I destinatari possono essere oggetto di frequenti aggiornamenti e revisioni, pertanto, Lei potrà richiedere l'elenco aggiornato dei destinatari contattandoci attraverso i canali indicati al punto B. della presente informativa.
- I Suoi dati NON saranno oggetto di diffusione.

Periodo di conservazione dei dati personali:

I Suoi dati personali saranno conservati per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità indicate.

Diritti dell'interessato

Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di seguito indicati: F1: diritto di accesso ai dati personali; F2: diritto di rettifica; F3: diritto all'oblio o alla cancellazione dei dati; F4: diritto alla limitazione del trattamento.

Qualora desiderasse ottenere ulteriori informazioni sul Trattamento dei dati personali e familiari può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati Aziendali Privacy all'indirizzo di posta elettronica rpd@asppalermo.org

Inoltre, potrà proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità: www.garanteprivacy.it.

Ogni ulteriore informazione riguardante il Trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 1 di 2</i>	
Allegato 2: questionario di gradimento dei ricoveri				

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RICOVERI

Gent.ma Signora, Egregio Signore, Le chiediamo di fornire la sua opinione riguardante la qualità del servizio ricevuto. La informiamo che il questionario è anonimo e Lei non potrà essere identificato in alcun modo. Le siamo grati fin da ora per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere perché, grazie alle sue indicazioni, sarà possibile migliorare aspetti ritenuti critici e rispondere meglio alle esigenze dei nostri assistiti. La ringraziamo per la cortese attenzione e le porgiamo i più cordiali saluti.

Il questionario viene compilato

- Dall'Assistito
- Da un Familiare/Caregiver
- Conoscente

Stato Civile

- Celibe/Nubile
- Coniugato/a Separato/a
- Divorziato/a
- Vedovo/a

Sesso

- Uomo
- Donna

Età

- Da 0 a 17 anni
- Da 18 a 40 anni
- Da 41 a 60 anni
- Da 61 a 80 anni
- >80 anni

Scolarità

- Scuola elementare
- Scuola media
- Media superiore/Università

Con chi vive?

- Solo
- Coniuge/Convivente/Assistente
- Figlio/Figli
- Altro

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	PG 07	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			Pagina 2 di 2	
Allegato 2: questionario di gradimento dei ricoveri				

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RICOVERI				
Gentile Utente, al fine di migliorare i nostri servizi la invitiamo ad esprimere la Sua opinione sulla prestazione sanitaria ricevuta.				
VALUTAZIONE QUALITA' AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Accoglienza, comfort e organizzazione del reparto				
Igiene del reparto e della stanza di degenza				
Qualità e quantità dei pasti				
VALUTAZIONE QUALITA' ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERSONALE	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Cortesìa e disponibilità del personale Infermieristico ad ascoltare con attenzione le Sue esigenze				
Informazioni ricevute dal personale Infermieristico sull'organizzazione del reparto				
Facilità nel richiedere un contatto con il personale Infermieristico				
Chiarezza del personale Infermieristico nel fornire indicazioni sul percorso di cura				
Rispetto da parte del personale Infermieristico per la Sua persona (intimità e riservatezza)				
VALUTAZIONE QUALITA' ASSISTENZA DEL FISIOTERAPISTA	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Cortesìa e disponibilità del Fisioterapista ad ascoltare con attenzione le Sue esigenze				
Informazioni ricevute dal Fisioterapista sul percorso riabilitativo				
Trattamenti ricevuti				
Chiarezza delle informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione				
Rispetto da parte del Fisioterapista per la Sua persona (intimità e riservatezza)				
VALUTAZIONE QUALITA' ASSISTENZA MEDICA	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Cortesìa e disponibilità del Medico ad ascoltare con attenzione le Sue esigenze				
Facilità nel richiedere un contatto con il personale medico				
Attenzione del personale medico alla gestione del dolore e relativo trattamento				
Informazioni sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero				
Chiarezza delle informazioni sulla diagnosi e sulla terapia				
Informazioni ricevute sul comportamento da adottare dopo la dimissione				
Rispetto da parte dei Medici per la Sua persona (intimità e riservatezza)				
La sua valutazione generale sulla struttura	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Cosa pensa in generale della sua esperienza nella struttura?				

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 1 di 2</i>	
Allegato 3: questionario di gradimento visite ambulatoriali				

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO VISITE AMBULATORIALI

Gent.ma Signora, Egregio Signore, Le chiediamo di fornire la sua opinione riguardante la qualità del servizio ricevuto. La informiamo che il questionario è anonimo e Lei non potrà essere identificato in alcun modo. Le siamo grati fin da ora per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere perché, grazie alle sue indicazioni, sarà possibile migliorare aspetti ritenuti critici e rispondere meglio alle esigenze dei nostri assistiti. La ringraziamo per la cortese attenzione e le porgiamo i più cordiali saluti.

Il questionario viene compilato

- Dall'Assistito
- Da un Familiare/Caregiver
- Conoscente

Stato Civile

- Celibe/Nubile
- Coniugato/a Separato/a
- Divorziato/a
- Vedovo/a

Sesso

- Uomo
- Donna

Età

- Da 0 a 17 anni
- Da 18 a 40 anni
- Da 41 a 60 anni
- Da 61 a 80 anni
- > 80 anni

Scolarità

- Scuola elementare
- Scuola media
- Media superiore/Università

Con chi vive?

- Solo
- Coniuge/Convivente/Assistente
- Figlio/Figli
- Altro

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	PG 07	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			Pagina 2 di 2	
Allegato 3: questionario di gradimento visite ambulatoriali				

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO VISITE AMBULATORIALI				
Gentile Utente, al fine di migliorare i nostri servizi la invitiamo ad esprimere la Sua opinione sulla prestazione sanitaria ricevuta.				
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' ACCESSIBILITA'	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Ritiene che siano chiare le indicazioni per raggiungere l'ambulatorio per la visita, all'interno della struttura?				
Ritiene che questa struttura abbia sufficienti aree di parcheggio?				
Pensa che la struttura abbia dei limiti per la fruizione da parte di persone con limitata capacità motoria o sensoriale, più in generale, dai portatori di handicap?				
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' TEMPI DI ATTESA	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Ritiene che il tempo di attesa allo sportello per il pagamento del ticket sia stato...				
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' COMFORT	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Come ritiene il comfort degli ambienti, servizi igienici, arredi dei locali dell'ambulatorio?				
Ritiene che la pulizia dei locali dell'ambulatorio sia...				
Come valuta la tranquillità e il comfort degli ambienti di visita?				
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLA RELAZIONE	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Come valuta il comportamento del personale amministrativo?				
Come valuta il comportamento del personale infermieristico/tecnico?				
Come valuta il comportamento del personale medico?				
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Come valuta Il rispetto della sua privacy (riservatezza) durante la visita?				
Ritiene che le informazioni ricevute dai medici sulla visita effettuata siano...				
Ritiene che le informazioni/istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo la visita effettuata siano...				
Ritiene efficiente il raccordo tra le varie strutture sanitarie per la risoluzione del suo problema di salute?				
LA SUA VALUTAZIONE GENERALE SULL'OPERATO DEL PERSONALE È:	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Amministrativo				
Medico				
Infermieristico/tecnico/Sanitario				

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	PG 07	
			Data 02/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			Pagina 1 di 2	
Allegato 4: questionario di gradimento delle Cure Domiciliari				

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO CURE DOMICILIARI

Gent.ma Signora, Egregio Signore, Le chiediamo di fornire la sua opinione riguardante la qualità del servizio ricevuto. La informiamo che il questionario è anonimo e Lei non potrà essere identificato in alcun modo. Le siamo grati fin da ora per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere perché, grazie alle sue indicazioni, sarà possibile migliorare aspetti ritenuti critici e rispondere meglio alle esigenze dei nostri assistiti. La ringraziamo per la cortese attenzione e le porgiamo i più cordiali saluti.

Il questionario viene compilato

- Dall'Assistito
- Da un Familiare/Caregiver
- Conoscente

Stato Civile

- Celibe/Nubile
- Coniugato/a
- Divorziato/a o Separato/a
- Vedovo/a

Sesso

- Uomo
- Donna

Età

- Da 0 a 17 anni
- Da 18 a 40 anni
- Da 41 a 60 anni
- Da 61 a 80 anni
- > 80 anni

Scolarità

- Scuola elementare
- Scuola media
- Media superiore/Università

Con chi vive?

- Solo
- Coniuge/Convivente/Assistente
- Figlio/Figli
- Altro

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	<i>PG 07</i>	
			<i>Data 02/12/2024</i>	
			Revisione	Data Revisione
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELL'ASP PALERMO - CUSTOMER SATISFACTION -			<i>Pagina 2 di 2</i>	
Allegato 4: questionario di gradimento delle Cure Domiciliari				

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO CURE DOMICILIARI

Gentile Utente, al fine di migliorare i nostri servizi la invitiamo ad esprimere la Sua opinione sulla prestazione sanitaria domiciliare ricevuta.

VALUTAZIONE QUALITA' AREA INFORMAZIONI	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Come valuta la qualità delle informazioni ricevute sul servizio di Cure Domiciliari?				
VALUTAZIONE QUALITA' AREA CONTINUITA' ASSISTENZIALE	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Come valuta la qualità del servizio offerto dall'infermiere/terapista rispetto alle sue esigenze?				
Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione delle cure e il primo appuntamento?				
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute sul programma delle cure?				
Ritiene che la quantità di informazioni ricevute rispetto al suo programma di cure sia...				
Come valuta la qualità e la quantità delle indicazioni ricevute dal personale per affrontare in autonomia eventuali emergenze?				
VALUTAZIONE QUALITA' ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Come valuta la qualità, in generale, dell'organizzazione del servizio di Cure Domiciliari?				
Come valuta la qualità dell'organizzazione degli orari di cura rispetto alle sue esigenze?				
Come valuta la qualità del turn-over degli operatori?				
VALUTAZIONE QUALITA' AREA RELAZIONALE	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
Come valuta la cortesia dimostrata dagli operatori?				
Come valuta la disponibilità degli operatori (ad ascoltare, a fornire spiegazioni, ecc...)?				
AREA RISERVATA AL CAREGIVER	PESSIMA	SCARSA	DISCRETA	OTTIMA
In qualità di caregiver, quanto ritiene che, a seguito dell'assistenza ricevuta dal proprio familiare, lei abbia beneficiato di un alleviamento del carico assistenziale?				
In qualità di caregiver, quanto ritiene che gli operatori venuti al domicilio le abbiano insegnato le strategie adeguate per la gestione in autonomia del proprio familiare?				