

**DELIBERAZIONE DELLA DIRETTRICE GENERALE****TIPOLOGIA: Varie senza spesa Varie senza spesa****OGGETTO: QUESTIONARIO CON QR-CODE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI DI RICOVERO E DI CURA NEI  
PRESIDI OSPEDALIERI ASL BT**

Sull'argomento in oggetto, il Dirigente Responsabile della Struttura/ **U.O.S.V.D Rischio Clinico U.O.S.V.D. Gestione Rischio Clinico, Qualità & Bed Management ASL BT**, Dott.ssa Mara Masullo, in qualità di Responsabile del procedimento e Dirigente proponente, a seguito dell'istruttoria effettuata dall'Assistente Amministrativo Dott. Francesco Ramundo, che con la sottoscrizione della presente proposta viene confermata, relaziona quanto appresso:

- Visto il D.Lgs 30 dicembre 1992 n. 502 e successive integrazioni e modificazioni;
- Vista la Legge Regionale 28/12/1994 n. 36;
- Vista la Legge Regionale 30/12/1994 n. 38;
- Vista la Legge Regionale 12/08/2005 n. 11;
- Vista la Legge Regionale 28/12/2006 n. 39;
- Vista la Legge Regionale 25/02/2010 n. 7;
- Vista la Deliberazione di Giunta Regionale 07/02/2022 n.98;

**PREMESSO CHE**

- Da tempo, la Pubblica Amministrazione ha avviato un generale processo di trasformazione e modernizzazione tecnologica con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, nell'ottica di miglioramento delle performance organizzative;
- Attraverso i principi di Trasparenza ed Informazione propri della Pubblica Amministrazione, promuovendo la crescita della cultura della salute più attenta e vicina al paziente, risulta fondamentale per questa ASL, raccogliere le opinioni dei pazienti ricoverati presso i Presidi Ospedalieri della ASL BT attraverso la somministrazione (su base volontaria) di un questionario tramite QR-CODE in grado di rilevare la soddisfazione dell'utente nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti (*CUSTOMER SATISFACTION*);
- con il termine "*customer satisfaction*" si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione del paziente/utente nell'ottica del miglioramento dei prodotti/servizi offerti attraverso;

**CONSIDERATO CHE**

- L'Art. 19-bis del D.Lgs n°150/2009, come introdotto dal cd Decreto Madia, che prevede forme di partecipazione dei cittadini e degli "*altri utenti finali*", stabilendo che:  
*"1. I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo Indipendente di Valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso organismo."*



2. *Ciascuna amministrazione adotta sistemi di relazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall'art. 8, comma 1, lett.c) ed e)*”;

- Si ritiene doveroso ed opportuno dare esecuzione al predetto art.19 bis del D.Lgs n°150/2009, favorendo la comunicazione tra ASL e cittadino, quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali;
- Questa U.O.S.V.D., unitamente alla U.O.S.V.D. Informazione, Comunicazione Polo Universitario e Formazione, a seguito anche di valutazione da parte del Data Protection Officer/Responsabile Protezione Dati ASB BT hanno approntato un questionario volto unicamente a ricercare il punto di vista del cittadino/utente ricoverato, garantendone riservatezza ed anonimato;
- Nell’ottica anche della imprescindibile dematerializzazione degli atti all’insegna dell’innovazione tecnologica e della semplificazione del rapporto tra Azienda e Cittadini tramite Qr-Code il questionario sarà accessibile e consultabile in tutti i P.O. dell Azienda anche con la collaborazione della U.O.S.V.D. ICT – Transizione Digitale;
- I dati riscontrati dall’analisi delle risposte ai questionari, operativi dal 01 Aprile 2023, consentiranno a fine anno rilevanti spunti di riflessione, allo scopo di approntare nell’anno 2024 il *“Piano di Miglioramento”* volto a favorire azioni che siano in grado di controllare i rischi, di promuovere l’assunzione di responsabilità da parte degli operatori sanitari ed indurre i cambiamenti di sistema necessari;

*“I sottoscritti dichiarano l’inesistenza del conflitto di interesse, allo stato attuale, ai sensi dell’art. 6 bis della legge 241/90 in relazione al presente procedimento e della misura contenuta nell’art. 5 del Piano triennale della prevenzione della corruzione e trasparenza”.*

Tanto premesso, si propone l’adozione dell’atto deliberativo concernente l’argomento indicato in oggetto e di cui ognuno, nell’ambito della propria competenza, attesta la legittimità e conformità alla vigente normativa europea, nazionale e regionale, nonché la conformità alle risultanze istruttorie

L’Assistente Istruttore  
F.to Dott. Francesco Ramundo

Il Responsabile del procedimento  
F.to Dott.ssa Mara Masullo

Il Dirigente Proponente  
F.to Dott.ssa Mara Masullo



## LA DIRETTRICE GENERALE

Sulla base dell'istruttoria e della proposta dell'Area/Struttura competente

Acquisiti i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario per le rispettive competenze;

### DELIBERA

Per i motivi in premessa specificati che si intendono integralmente riportati e approvati:

- 1) di approvare il questionario aziendale **“QUESTIONARIO CON QR-CODE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI DI RICOVERO E DI CURA NEI PRESIDI OSPEDALIERI ASL BT”**, per farne parte integrante della presente Deliberazione;
- 2) di stabilirne l'adozione dello stesso in tutte le UU.OO. Aziendali di degenza con affissione del Qr –Code in ogni singola stanza di degenza;
- 3) di notificare copia della presente Deliberazione a:
  - a) Tutti i Direttori Medici di PP.OO. e per il loro tramite ai Direttori e Coordinatori UU.OO. di degenza;
  - b) Data Protection Officer/Responsabile Protezione Dati ASL BT;
  - c) Dirigente Responsabile U.O.S.V.D. ICT – Transizione Digitale;
- 4) di demandare alla U.O.S.V.D. Informazione, Comunicazione, Polo Universitario e Formazione, l'informazione ai cittadini dell'iniziativa attraverso la diffusione di un comunicato stampa di presentazione e l'utilizzo dei canali social Aziendali, nonché la gestione di ogni aspetto pubblicitario e comunicativo ai cittadini, ivi compreso l'approvvigionamento del materiale di diffusione e cartellonistica nelle sedi Aziendali di interesse;
- 5) di demandare alle Dirigenti Responsabili U.O.S.V.D. Informazione, Comunicazione, Polo Universitario, Formazione e Gestione Rischio Clinico, Qualità e Bed Management, la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Aziendale, nelle sezioni di propria competenza;
- 6) di conferire al presente provvedimento, non soggetto a controllo, immediata esecutività;

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
F.to Dott. Ivan VIGGIANO

IL DIRETTORE SANITARIO  
F.to Dott. Alessandro SCELZI

LA DIRETTRICE GENERALE  
F.to Dott.ssa Tiziana DIMATTEO



Il segretario attesta la regolarità formale del presente provvedimento

IL SEGRETARIO

F.to Dott.ssa Annamaria Volpe



---

**SEGRETERIA DELIBERE**

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

Si certifica che il presente provvedimento è stato pubblicato sul sito web aziendale dal giorno di adozione.

Il Responsabile  
F.to Dott.ssa Annamaria Volpe

**ALLEGATI**

**1 Customer Satisfaction**

**2 Qr-Code**