

REGIONE ABRUZZO  
**AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO**

Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo

C.F. 00115590671

Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia

Deliberazione n° 0160 del 27 GEN. 2023

**U.O.C. Formazione, Qualità e Comunicazione Strategica**

**OGGETTO: Realizzazione del Progetto: definizione del disegno della ricerca e validazione degli indicatori dell'“Indagine continua sulla Qualità percepita”.**

Data 18-01-23 Firma Daniela Casalena  
Il Responsabile dell'istruttoria Dott.ssa Daniela Casalena

Data 18-01-23 Firma Daniela Casalena  
Il Responsabile del procedimento Dott.ssa Daniela Casalena

Il Direttore della U.O.C. proponente con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

VISTO: Il Direttore del Dipartimento/Coordinamento  
Data 23/1/2023  
Maurizio Be

Firma Francesco Micheloni  
Il Direttore UOC Dott. Francesco Micheloni

**PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

- favorevole  
 non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 26-1-2023



Firma Franco Santarelli

Il Direttore Amministrativo: Dott. Franco Santarelli

**PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO**

- favorevole  
 non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 26/1/2023



Firma Maurizio Brucchi

Il Direttore Sanitario: Dott. Maurizio Brucchi

REGIONE ABRUZZO  
**AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO**

Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo  
C.F. 00115590671

Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia



**IL DIRETTORE DELLA U.O.C. FORMAZIONE, QUALITÀ E COMUNICAZIONE STRATEGICA**

PREMESSO che:

- la "Qualità dei servizi resi" è un tema di cruciale attualità ed importanza e tende principalmente a coinvolgere direttamente l'utente dei servizi nel sistema di valutazione e nei meccanismi di miglioramento, soprattutto quando l'utente/fruitori riveste il ruolo di paziente, ovvero nei casi di ricovero in ospedale o di visita medico specialistica;
- il significato della qualità percepita è di difficile valutazione se espresso in termini assoluti, dipendendo non solo dalla qualità progettata e proposta ma anche dalle specifiche attese dell'utente/cliente, e che la misurazione acquista invece una dimensione operativamente solida se utilizzata in termini di *benchmarking* fra le strutture e in termini di trend, quale variazione rispetto alla serie storica delle valutazioni espresse;
- è intenzione della ASL di Teramo dare avvio all'"Indagine continua sulla Qualità percepita" dai pazienti e dai loro *caregiver* che misuri costantemente la Qualità percepita dei servizi resi, così come nelle indagini di *Customer Satisfaction* delle grandi aziende di servizi;
- detta indagine si avvale di diversi questionari che consentono di elaborare, sulla base delle risposte, indicatori di qualità percepita dell'*outcome* per le attività svolte dalle diverse strutture, secondo lo schema riportato;

VISTO il D.L.vo 30 marzo 2001, n.165, così come modificato ed aggiornato, che dispone che le amministrazioni pubbliche curano la formazione e l'aggiornamento del personale, ivi compreso quello con qualifiche dirigenziali, garantendo altresì l'adeguamento dei programmi formativi, al fine di contribuire allo sviluppo della cultura di genere della pubblica amministrazione;

CONSIDERATO che il Regolamento per la Formazione e Aggiornamento Professionale del Personale Dipendente, approvato, previa contrattazione integrativa con le Organizzazioni sindacali, con Deliberazione n. 358 del 04 maggio 2006, come successivamente modificato ed integrato con deliberazioni n. 831, del 31 luglio 2008, n. 604, del 21 maggio 2009, n.122, del 15 febbraio 2011, n. 580, del 10 giugno 2013 e n. 571, del 19 aprile 2018 al Punto 5.1 "Formazione-aggiornamento obbligatorio interno" testualmente recita: "Per formazione e aggiornamento obbligatorio interno si intende la partecipazione del personale dipendente ad iniziative organizzate e gestite dall'Azienda anche in collaborazione con altri Enti Pubblici e/o Privati, nel perseguimento dei propri obiettivi di sviluppo, sulla base di una programmazione annuale che vede coinvolte tutte le figure professionali dei vari settori";

RICHIAMATA la Deliberazione del Direttore Generale dell'ASL di Teramo n. 1870 del 24.10.2022 con la quale si è proceduto all'acquisto di un sistema software per la rilevazione della qualità percepita da parte dei pazienti dell'ASL;

CONSIDERATO che, nella realizzazione del Progetto in argomento, sono previste cinque azioni e precisamente:

Dettaglio Azione 1.

Per questa Azione sono previste le seguenti attività di massima: definizione del complessivo disegno della ricerca con l'individuazione dei quesiti conoscitivi e degli obiettivi dell'indagine, anche alla luce dell'acquisto

del software RateNow di cui alla citata Delibera n. 1870/2022. Questa attività comporta anche un test delle funzionalità della piattaforma stessa.

Inoltre, sempre in questa Azione, è previsto lo sviluppo di un iniziale sistema di valutazione ex ante e in itinere dell'intera attività di indagine.

Dettaglio Azione 2.

Per questa Azione sono previste le seguenti attività di massima: definizione del set degli indicatori e loro definizione operativa, attraverso un processo di validazione semantica alla luce delle principali teorie di riferimento come quella del cittadino consumatore "Customer Satisfaction", la teoria dei consumi, la teoria psicosociale sulle percezioni e la teoria della qualità della vita e del benessere.

Inoltre, sempre in questa Azione, è previsto lo sviluppo del piano di campionamento.

Dettaglio Azione 3.

Per questa Azione sono previste le seguenti attività di massima: definizione dei sistemi di misura (es scale Likert) con la definizione dei questionari da somministrare ai pazienti e/o ai loro caregiver.

Inoltre, sempre in questa Azione, è previsto lo sviluppo di un sistema di controllo della fedeltà dello strumento con test/re-test e/o interviste in profondità.

Dettaglio Azione 4.

Per questa Azione sono previste le seguenti attività di massima: animazione e conduzione dei gruppi di discussione per la condivisione delle finalità di ricerca e dello strumento di rilevazione. Analisi delle risultanze e valutazione ai fini dell'integrazione nel disegno della ricerca.

Redazione di un primo rapporto di valutazione ex ante.

Dettaglio Azione 5.

Per questa Azione sono previste le seguenti attività di massima: animazione e conduzione dei gruppi di discussione per la condivisione dei risultati della ricerca e della valutazione ex ante e in itinere.

Inoltre, sempre in questa Azione, è previsto lo sviluppo di un sistema di valutazione ex-post della ricerca.

Per le attività previste all'interno di questo incarico si prevedono i seguenti impegni orari ed economici:

Azione	Descrizione	periodo	Durata in ore	Costo
Azione 1	revisione e definizione del disegno della ricerca dell'"Indagine continua sulla Qualità percepita" (ICoQuP);	dal 1° al 28 febbraio 2023	5	€ 500,00
Azione 2	validazione degli indicatori e loro definizione operativa	dal 1° al 28 febbraio 2023	5	€ 500,00
Azione 3	redazione dello strumento di rilevazione (questionario) e definizione dei test di affidabilità	dal 1° al 28 febbraio 2023	5	€ 500,00
Azione 4	animazione degli incontri di condivisione dell'indagine con i responsabili delle unità operative coinvolte	dal 1° marzo al 30 aprile 2023	5	€ 500,00
Azione 5	animazione degli incontri annuali di condivisione dei risultati rilevati.	dal 1° maggio al 30 giugno 2023	5	€ 500,00

RITENUTO di incaricare la prof.ssa Agnese Vardanega, professore Ordinario di Sociologia Generale presso il Dipartimento di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Teramo, per la realizzazione del progetto succitato;

RILEVATO che:

- per i docenti esterni la prestazione viene effettuata a titolo personale e le tariffe orarie o giornaliere sono negoziate e concordate di volta in volta con gli stessi, tenuto conto della loro professionalità;
- è stato concordato un compenso pari ad € 100,00/h, per la suddetta professoressa Agnese Vardanega;

CONSIDERATO che la succitata Professoressa ha maturato esperienza professionale nell'ambito degli argomenti trattati, come si evince dal curriculum presentata dalla stessa, disponibile agli atti;

RITENUTO altresì, di dover dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile stante l'urgenza della realizzazione del progetto in argomento;

VISTO il D.Lvo 30 dicembre 1992, n. 502, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il D.Lvo 30 luglio 1999, n. 286, e successive modifiche ed integrazioni;

## PROPONE

- 1) DI AUTORIZZARE la realizzazione del Progetto: definizione del disegno della ricerca e validazione degli indicatori dell'Indagine continua sulla Qualità percepita" affidandone la realizzazione stessa alla prof.ssa Agnese Vardanega, professore Ordinario di Sociologia Generale presso il Dipartimento di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Teramo;
- 2) DI ASSUMERE a carico dell'Ente la somma di complessivi € 2.500,00, relativi alla realizzazione del Progetto;
- 3) DI PROVVEDERE alla liquidazione della suddetta somma, a ricevimento di idonei documenti fiscali;
- 4) DI IMPUTARE la suddetta somma pari ad € 2.500,00 al sottoconto n. 07.02.02.03.02.00, del Bilancio Economico Esercizio 2022;
- 5) DI DICHIARARE il presente atto immediatamente eseguibile.

## IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto:

- che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, ha attestato che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, è, nella forma e nella sostanza, legittimo ed utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche;
- che il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario hanno espresso formalmente parere favorevole

## DELIBERA

- di approvare e far propria la proposta di cui trattasi che qui si intende integralmente riportata;



**IL DIRETTORE GENERALE**  
*Dott. Maurizio Di Giosia*

(proponente)

**UA FORMAZIONE QUALITA' E COMUNICAZIONE STRATEGICA**

Spesa anno 2023 € 2.500,00 sottoconto 07.02.02.03.02.00 autorizzazione 2023/1 sub 7  
Spesa anno \_\_\_\_\_ € \_\_\_\_\_ sottoconto \_\_\_\_\_ autorizzazione (anno/numero) sub (numero)  
Spesa anno \_\_\_\_\_ € \_\_\_\_\_ sottoconto \_\_\_\_\_ autorizzazione (anno/numero) sub (numero)  
Spesa anno \_\_\_\_\_ € \_\_\_\_\_ sottoconto \_\_\_\_\_ autorizzazione (anno/numero) sub (numero)

Fonte di finanziamento: \_\_\_\_\_

Data 18.01.2023

Il Dirigente

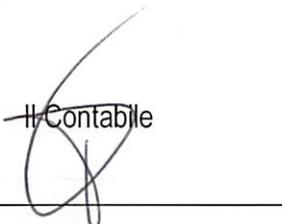


**U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie**

Si attesta la **REGOLARITÀ CONTABILE** della presente spesa che trova capienza nel Bilancio di previsione anno 2023.

Data: 19.1.2023

Il Contabile



Il Dirigente

U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie  
IL DIRIGENTE RESPONSABILE  
Dott.ssa Antonella Di Silvestre



Della sujestesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno  
27 GEN. 2023 con prot. n. 0369/23  
 all'Albo informatico della ASL per rimanervi 15 giorni consecutivi ai  
 sensi del d.lgs. n. 267/2000 e della L.R. n. 28/1992.

La sujestesa deliberazione diverrà esecutiva a far data  
 dal \_\_\_\_\_ quindicesimo giorno  
 successivo alla pubblicazione.

La sujestesa deliberazione è stata dichiarata  
 "immediatamente eseguibile"



Firma \_\_\_\_\_

**L'Addetto alla pubblicazione informatica**

La trasmissione al Collegio Sindacale è assolta mediante pubblicazione sull'Albo Aziendale.

Per l'esecuzione (E) ovvero per opportuna conoscenza (C) trasmessa a:

Coordinamenti/Dipartimenti e Distretti		Unità Operative		Staff	
Coordinamento Staff di Direzione		Segreteria Generale e Affari Legali		UOC Controllo di gestione	
Dipartimento Amministrativo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Acquisizione Beni e Servizi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOC Formazione, Qualità e Comunicazione Strategica	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Tecnico-Logistico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività Economiche e finanziarie	<input checked="" type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD Ufficio Relazioni con il Pubblico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Assistenza Territoriale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Gestione del Personale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD Servizio Prevenzione e Protezione Sicurezza Interna	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Coordinamento Assistenza Ospedaliera	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività Amministrative Assistenza Territoriale e Distrettuale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD CUP Aziendale e monitoraggio Liste di attesa	
Dipartimento Emergenza Urgenza	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Patrimonio, Lavori e manutenzioni	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Sistemi Informativi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Chirurgico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività amm.ve Dipartimenti Prevenzione e Salute Mentale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		
Dipartimento Salute Mentale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività amm.ve dei Presidi Ospedalieri	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Oncologico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e gestione complessiva del PO di Teramo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Medico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Atri	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento dei Servizi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Giulianova	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	<b>altre Funzioni di Staff</b>	
Dipartimento di Prevenzione	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Sant'Omero	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Comitato Unico di Garanzia	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Materno-Infantile	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Area Distrettuale Adriatico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Resp.le Prevenzione Corruzione e Trasparenza	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Distretto di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Area Distrettuale Gran Sasso - Laga	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Internal Audit	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Servizio Farmaceutico Territoriale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Organismo indipendente di valutazione	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Medicina Penitenziaria	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Ufficio Procedimenti Disciplinari	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Servizio Dipendenze Patologiche	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Gestione del Rischio	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Farmacia Ospedaliera di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Relazioni Sindacali	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	U.O. di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		