

REPUBBLICA ITALIANA  
Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE  
Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie  
e Osservatorio Epidemiologico  
Servizio 5  
“Qualità, Governo Clinico e Sicurezza dei pazienti”

Prot. DASOE/5 - 47527

Palermo li 30.05.2016

OGGETTO: Obiettivo Direttori Generali - Valutazione della Qualità percepita dei servizi di ricovero, di DH e dei servizi diagnostici e ambulatoriali -

**Ai Direttori Generali Aziende Sanitarie  
E Ospedaliere della Regione Sicilia  
Ai Referenti aziendali qualità percepita**

**LORO SEDI**

L'Assessorato della Salute attribuisce grande importanza alla soddisfazione dei pazienti per i servizi sanitari ricevuti, pertanto, ha inserito tra gli obiettivi del PAA 2016-2017 la rilevazione della qualità percepita con il nuovo sistema regionale progettato in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Statistiche dell'Università di Palermo.

Il programma regionale prevede un impegnativo Piano di Interviste 2016 per Azienda, che comprende la raccolta dei Consensi informati e la somministrazione e il caricamento di un cospicuo numero di interviste.

Con nota 39348 del 3 maggio 2016 è stata trasmessa la specifica direttiva, che si allega in copia, con lo scopo di fornire alle aziende sanitarie i criteri per il monitoraggio della qualità percepita. Per la valutazione del raggiungimento dell'obiettivo sarà valutata l'aderenza al progetto da parte delle aziende sanitarie e, a tal fine, saranno utilizzati due indicatori, costruiti per misurare quantitativamente l'attività svolta a livello aziendale in termini di interviste effettuate in totale (per *Aggregazione di reparti o Reparti, Presidio e Azienda*), distribuzione *quadrimestrale* delle interviste (per cogliere le differenze stagionali e per monitorare eventuali cambiamenti nel tempo) e distribuzione *spaziale* delle interviste (per stabilire quanti *Presidi*, all'interno di ogni *Azienda*, hanno coperto le interviste programmate).

Le SS.LL. sono, pertanto, invitate a porre in essere tutte le azioni e le iniziative necessarie a garantire e rendere sostenibile il raggiungimento dell'obiettivo, anche utilizzando strumenti idonei a responsabilizzare e motivare il personale dedicato, ad esempio trasferendo in sede di negoziazione di budget l'obiettivo ai Responsabili di unità operativa, dotando le strutture di Comunicazione/URP delle adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per lo svolgimento del lavoro (ove non appropriate), individuando ulteriori misure organizzative che possano favorire il raggiungimento dell'obiettivo.

A tal fine i referenti aziendali del progetto potranno procedere ad un'autovalutazione organizzativa evidenziando alle Direzioni aziendali le eventuali criticità ostative al raggiungimento dell'obiettivo.

Il Dirigente Generale DASOE  
(Avv. Ignazio Tozzo)

Il Dirigente Responsabile del Servizio 5  
(Dott. Giuseppe Murolo)

Il Dirigente U.O.B. 5.1  
(Dott. Giovanni De Luca)

