



**REGIONE
PUGLIA**

Il Presidente, sulla base dell'istruttoria espletata dal funzionario istruttore e confermata dal Dirigente del Servizio Rapporti Istituzionali e dal Dirigente della Sezione Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditamento, riferisce quanto segue:

Il "Programma Operativo 2013-2015" della Regione Puglia – approvato con D.G.R. n. 1403 del 4/7/2014 e pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 103 del 30/7/2014 – ha previsto al punto 8.3 una specifica azione in materia di "Formazione e Comunicazione ai Cittadini" relativa alla rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti/cittadini nelle Aziende sanitarie, la responsabilità del cui processo attuativo è stata attribuita al Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica della Regione Puglia, come di seguito schematizzato:

Programma 8 - Formazione e comunicazione ai cittadini			
8.3 - Formazione e comunicazione ai cittadini: Qualità percepita			
Programma	Obiettivo Generale	Obiettivi Specifici	Indicatori di Risultato
Azione: Attivazione di azioni finalizzate alla rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti/cittadini	Rilevare le opinioni ed i giudizi dei cittadini circa la qualità del SSR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gruppo di lavoro per la definizione di una proposta metodologica di rilevazione omogenea regionale ▪ Produrre una Linea guida per la corretta gestione dei Questionari per la qualità 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuazione di un Referente regionale per la qualità percepita e di un gruppo di lavoro ▪ Produzione di una proposta metodologica ▪ Atto di adozione di una Linea guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita ▪ Diffusione della Linea Guida tra i soggetti interessati
Cronoprogramma	<p>Entro 31/12/2014</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuazione di un Referente regionale per la qualità percepita e di un gruppo di lavoro ▪ Produzione di una proposta metodologica <p>Entro 31/12/2015</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atto di adozione di una Linea guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita ▪ Diffusione della Linea Guida tra i soggetti interessati 		

La Giunta Regionale della Puglia, con D.G.R. n. 2686 del 16/12/2014 e per le motivazioni riportate in istruttoria allo stesso atto deliberativo, ha delegato gli adempimenti in materia di Valutazione

della qualità percepita all'Agenzia Regionale Sanitaria (A.Re.S.) ed ha nominato – giusta designazione del Direttore generale dell'A.Re.S. prot. 3828 del 25/11/2014 – il dott. Ettore Attolini quale Referente regionale per valutazione della Qualità percepita delle Aziende ed Enti del S.S.R. di cui all'Azione 8.3 (*"Formazione e comunicazione ai cittadini: Qualità percepita"*) del "Programma Operativo 2013-2015" della Regione Puglia, stabilendo altresì che il suddetto referente dovesse occuparsi della predisposizione di Linee guida per la corretta valutazione della Qualità percepita delle Aziende ed Enti del S.S.R., da sottoporre all'approvazione della Giunta Regionale previa istruttoria del competente Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditamento, nonché della successiva diffusione delle stesse Linee Guida tra i soggetti interessati.

Il Direttore Generale A.Re.S., con nota mail del 15/10/2015, ha trasmesso al Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditamento la propria Deliberazione n. 112 del 15/10/2015 recante adozione delle *"Linee Guida per la corretta gestione della valutazione della Qualità Percepita"* ai fini della necessaria approvazione da parte della Giunta Regionale in attuazione della citata D.G.R. 2686/2014.

Il Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditamento, con nota prot. AOO_151-21788 del 29/10/2015, ha formulato una serie di osservazioni rispetto alle Linee Guida predisposte dall'A.Re.S, invitando l'Agenzia a revisionare il documento in oggetto secondo le indicazioni fornite ed a trasmetterlo nuovamente alla Regione per gli adempimenti conseguenti.

Il Direttore Generale A.Re.S., accogliendo le osservazioni regionali, con Delibera n. 5 del 20/1/2016 ha adottato le *"Linee Guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita"* nelle Aziende e degli Enti del S.S.R. ed ha trasmesso il predetto atto al Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditamento per gli adempimenti conseguenti.

Si propone pertanto di approvare le *"Linee Guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita"* nelle Aziende e degli Enti del S.S.R., adottate dal Direttore Generale A.Re.S. con Delibera n. 5 del 20/1/2016 in attuazione della D.G.R. n. 2686/2014, allegate al presente schema di provvedimento quale sua parte integrante e sostanziale.

COPERTURA FINANZIARIA L.R. n. 28/2001 s.m.i.

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.



Il presente schema di provvedimento rientra nella competenza della Giunta Regionale a norma dell'art. 4, co. 4, lett. k) della L.R. 7/1997.

Il Presidente relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l'adozione del conseguente atto finale.

LA GIUNTA

- Udita e fatta propria la relazione e la conseguente proposta del Presidente;
- Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente schema di provvedimento dal funzionario istruttore, dal Dirigente del Servizio Rapporti Istituzionali e dal Dirigente della Sezione Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditamento.

A voti unanimi espressi nei modi di legge

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa, che qui si intendono integralmente riportate:

- Di approvare le *"Linee Guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita"* nelle Aziende e degli Enti del S.S.R., adottate dal Direttore Generale A.Re.S. con Delibera n. 5 del 20/1/2016 in attuazione della D.G.R. n. 2686/2014, allegate al presente provvedimento quale sua parte integrante e sostanziale.
- Di dare mandato al Servizio Rapporti Istituzionali della Sezione Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditamento per ogni adempimento conseguente all'adozione del presente provvedimento;
- Di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia ai sensi della L.R. n. 13/1994.

IL SEGRETARIO

IL PRESIDENTE

I sottoscritti attestano che il procedimento istruttorio loro affidato è stato espletato nel rispetto della normativa regionale, nazionale e comunitaria e che la relazione dagli stessi predisposta, ai fini dell'adozione dell'atto finale da parte della Giunta Regionale, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il funzionario istruttore (Roberto Carella)

Il Dirigente del Servizio (Rossella Caccavo)

Il Dirigente della Sezione (Giovanni Campobasso)

Il Direttore del Dipartimento Promozione della Salute,
del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti
(Giovanni Gorgoni)

IL PRESIDENTE (Michele Emiliano)
