

Aziende agro-venatorie:

5) A.A.V. "Azienda agricola Baronazzo", ricadente nel territorio del comune di Noto (SR2);

6) A.A.V. "Montagna di Avola", ricadente nel territorio del comune di Noto (SR2).

Il rimanente territorio agro-silvo-pastorale costituisce gli ambiti territoriali di caccia della provincia di Siracusa dove l'attività venatoria viene esercitata nel rispetto delle prescrizioni e divieti recati dalla legge regionale n. 33/97 e successive modifiche ed integrazioni e dagli articoli, da 1 a 12, dell'allegato "A" al presente decreto.

#### Provincia regionale di Trapani

Il territorio di seguito indicato, sottoposto a protezione, è precluso all'esercizio venatorio:

a) Riserve naturali:

- 1) "Bosco di Alcamo" (TP1);
- 2) "Zingaro" (TP1);
- 3) "Saline di Trapani" (TP1);
- 4) "Monte Cofano" (TP1);
- 5) "Foce del fiume Belice e dune limitrofe" (TP2);
- 6) "Isole dello stagnone di Marsala" (TP2);
- 7) "Grotta Santa Ninfa" (TP2);
- 8) "Lago Preola e Gorgi Tondi" (TP2);
- 9) "Isola di Pantelleria" (TP4).

b) Oasi di protezione e rifugio della fauna selvatica:

1) "Capofeto", ricadente nel territorio del comune di Mazara del Vallo (TP2).

c) Zone Cinologiche di tipo "B":

- 1) Ricadente nel territorio del comune di Salemi (TP2), contrada San Giorgio;
- 2) Ricadente nel territorio del comune di Partanna (TP2), contrada Magaggiaro;
- 3) Ricadente nel territorio del comune di Petrosino (TP2), contrada Ferla;
- 4) Ricadente nel territorio del comune di Castelvetro (TP2), contrada SS. Trinità, all'interno dell'azienda agro-venatoria;
- 5) Ricadente nel territorio del comune di Salemi (TP2), contrada Rampigallo;
- 6) Ricadente nel territorio del comune di Marsala (TP2), contrada Volpara Bartolotta;
- 7) Ricadente nel territorio del comune di Trapani (TP1), contrada Casal Monaco.

d) Zone del Demanio forestale regionale e comunale.

e) Fondi chiusi.

Il sottoindicato territorio è riservato a gestione privata della caccia, nel rispetto delle condizioni e dei criteri di cui agli artt. 25 e 26 della legge regionale n. 33/97 e dell'art. 12 dell'allegato "A" al presente decreto:

Aziende agro-venatorie:

1) A.A.V. "SS. Trinità", ricadente nel territorio del comune di Castelvetro (TP2);

2) A.A.V. "Casal Monaco", ricadente nel territorio del comune di Trapani (TP1).

Il rimanente territorio agro-silvo-pastorale costituisce gli ambiti territoriali di caccia della provincia di Trapani dove l'attività venatoria viene esercitata nel rispetto delle prescrizioni e divieti recati dalla legge regionale n. 33/97 e successive modifiche ed integrazioni e dagli articoli, da 1 a 12, dell'allegato "A" al presente decreto.

#### Disposizioni generali

Si rappresenta che ai sensi del comma 1, art. 10, della legge n. 353/2000 è, inoltre, vietato per dieci anni l'esercizio venatorio nei soprassuoli delle zone boscate percorse dal fuoco. Il catasto incendi, con la cartografia dettagliata delle aree percorse da fuoco, è consultabile presso tutti i comuni siciliani.

Si ricorda che ai sensi del comma 3 art. 21 della legge regionale 1 settembre 1997 n. 33 "tutte le zone comunque sottratte all'esercizio venatorio devono essere delimitate da apposite tabellazioni, da installare a cura delle Ripartizioni faunistico-venatorie, dei soggetti indicati negli artt. 24, 25 e 38, degli enti pubblici e privati che sono preposti alla vigilanza delle zone sottratte all'esercizio venatorio".

Per la cartografia delle aree naturali protette istituite dall'Assessorato regionale territorio e ambiente è consultabile il sito: [www.regione.sicilia.it/territorio/index.htm](http://www.regione.sicilia.it/territorio/index.htm).

Le Ripartizioni faunistico-venatorie, sono incaricate di dare ampia pubblicità ai divieti di caccia riguardanti le aree ricadenti nel territorio provinciale di rispettiva competenza.

Alla diffusione delle presenti disposizioni, divieti e/o prescrizioni territoriali in materia di prelievo venatorio provvederà l'Assessorato delle risorse agricole e alimentari della Regione siciliana anche per il tramite delle Ripartizioni faunistico-venatorie, unità operative del servizio VII del Dipartimento Interventi strutturali per l'agricoltura.

(2011.34.2593)020

## ASSESSORATO DELLA SALUTE

DECRETO 22 luglio 2011.

**Guida all'implementazione per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita - Protocollo operativo.**

L'ASSESSORE PER LA SALUTE

Visto lo Statuto della Regione;

Visto la legge 23 dicembre 1978, n. 833 "Istituzione del servizio sanitario nazionale";

Visto il decreto legislativo n. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni;

Visto il D.M. 15 ottobre 1996 "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie";

Visto il D.M. 12 dicembre 2001 "Sistema di garanzia per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria";

Vista la legge regionale 3 novembre 1993, n. 30;

Vista la legge regionale 15 maggio 2000, n. 10;

Vista la legge regionale 16 dicembre 2008, n. 19

"Norme per la riorganizzazione dei dipartimenti regionali. Ordine del Governo e dell'Amministrazione della Regione";

Vista la legge regionale 14 aprile 2009, n. 5 "Norme per il riordino del servizio sanitario regionale";

Vista la legge regionale 11 maggio 2011, n. 8 "Bilancio di previsione della Regione siciliana per l'anno finanziario 2011 e bilancio pluriennale per il triennio 2011-2013";

Viste le direttive del Presidente della Regione del 6 marzo 2009 e del 7 agosto 2009 (REP.2/SPCS 2009) per la parte relativa alla necessità dell'applicazione della customer satisfaction nella pubblica amministrazione;

Visto il decreto n. 3185 del 28 dicembre 2010 pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Regione siciliana del 28 gennaio 2011 n. 5, parte I, con il quale viene approvato il documento "Il sistema regionale di valutazione della qualità percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti" quale atto di indirizzo per l'implementazione del sistema regionale di valutazione della Qualità Percepita nelle strutture pubbliche della Regione siciliana;

Considerata la necessità di avviare il sistema regionale per la rilevazione della "Customer Satisfaction" al fine di monitorare la qualità percepita dagli utenti del SSR;

Considerata la necessità di dover procedere all'adozione di una guida all'implementazione per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita e di un protocollo operativo per la rilevazione della qualità percepita relativa al ricovero ordinario ed all'attività ambulatoriale e dei servizi diagnostici in tutte le strutture sanitarie pubbliche della Regione siciliana;

Ritenuto necessario approvare il documento allegato "Guida all'implementazione per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita - Protocollo operativo", quale direttiva per l'avvio del sistema regionale di valutazione della Qualità Percepita nelle strutture pubbliche della Regione siciliana;

Ritenuto inoltre che il già citato decreto n. 3185/10 prevede al punto 8.10 della "Procedura per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita", la costituzione a livello regionale nell'ambito del dipartimento attività sanitarie e osservatorio epidemiologico in particolare presso il servizio 5 Qualità, governo clinico e sicurezza dei pazienti

ti, e presso l'area interdipartimentale 7 Comunicazione, di un osservatorio sulle metodologie e gli strumenti della qualità percepita;

Ritenuto di dover supportare tale osservatorio con l'esperienza operativa di alcuni responsabili URP e Qualità operanti nelle Aziende pubbliche presenti sul territorio regionale;

Decreta:

#### Art. 1

Per le motivazioni di cui in premessa, che si intendono qui riportate e confermate, è approvato l'allegato documento che ne costituisce parte integrante "Guida all'implementazione per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita - Protocollo operativo", quale direttiva per l'avvio del sistema regionale di valutazione della qualità percepita nelle strutture pubbliche della Regione siciliana.

#### Art. 2

Di costituire un Gruppo regionale di supporto all'Osservatorio regionale sulle metodologie e gli strumenti della qualità percepita istituito nell'ambito del dipartimento attività sanitarie e osservatorio epidemiologico presso il servizio 5 qualità, governo clinico e sicurezza dei pazienti, e l'area interdipartimentale 7 Comunicazione. In particolare, compiti del Gruppo regionale di supporto sono:

- coadiuvare i servizi 5 e l'area interdipartimentale 7 Comunicazione dal punto di vista tecnico-metodologico per l'implementazione del sistema regionale di valutazione della qualità percepita nelle strutture pubbliche della Regione siciliana.

#### Art. 3

Sono componenti del Gruppo regionale di supporto di cui all'articolo precedente:

- dr.ssa Gelsomina Di Pietro - U.O. Qualità - A.O.U. Policlinico Palermo;
- dr. Calogero Moscanera - URP - ASP Agrigento;
- dr. Vincenzo Parrinello - U.O. Qualità - A.O.U. Policlinico Catania;
- dr. Salvatore Cacciola - URP - ASP Catania;
- dr.ssa Lavinia Lo Curzio - URP - ASP Siracusa;
- dr.ssa Maria Anelli - U.O. Qualità - ASP Trapani;

#### Art. 4

Il presente decreto sarà inviato alla ragioneria centrale dell'Assessorato regionale della salute e sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Regione siciliana.

Palermo, 22 luglio 2011.

RUSSO

N.B. - Il decreto non è soggetto al controllo della ragioneria centrale ai sensi della circolare n. 23 del 31 dicembre 1999.

#### Allegato

### GUIDA ALL'IMPLEMENTAZIONE PER L'AVVIO DEL SISTEMA REGIONALE DI QUALITÀ PERCEPITA

Direttiva assessoriale

#### 1. Il sistema regionale di qualità percepita

Con decreto 28 dicembre 2010 Approvazione del documento "Il sistema regionale di valutazione della qualità percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti" pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Regione siciliana del 28 gennaio 2011, n. 5, parte I, è stato adottato l'atto di indirizzo che disciplina nell'ambito della Regione siciliana l'im-

plementazione del sistema regionale di valutazione della qualità percepita nelle aziende del servizio sanitario regionale.

Secondo quanto stabilito dal documento sopra citato, il monitoraggio della customer satisfaction "deve perseguire lo scopo principale di valutare la percezione del cittadino della qualità erogata rispetto alla qualità progettata" e di consentire l'avvio delle coerenti azioni di miglioramento.

A tal proposito il presente documento ripercorrendo le fasi del ciclo di Deming che vanno dalla pianificazione, all'attuazione di quanto pianificato, al controllo ed infine all'azione di miglioramento, delinea i diversi livelli di responsabilità all'interno delle aziende.

La Regione nel documento di cui trattasi, ha definito il proprio modello organizzativo (cfr. Punto 7 "La qualità progettata"), che delinea i rapporti tra operatori aziendali e pazienti, in particolare per i due setting assistenziali quali il ricovero ospedaliero e le prestazioni ambulatoriali.

Scopo del presente documento è quello di guidare le Aziende Sanitarie all'implementazione del sistema regionale di qualità percepita.

#### Pianificazione

Secondo quanto stabilito al Punto 8.2 Procedura per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita, "i direttori generali delle aziende promuovono e sostengono nelle proprie aziende la cultura della valutazione della qualità del servizio, dal lato degli utenti, dando attuazione alle linee di indirizzo del sistema regionale di qualità percepita".

Tale attività si sostanzia nell'adozione nell'ambito del Piano qualità annuale, su proposta del responsabili qualità e URP, degli obiettivi generali e specifici in tema di qualità percepita, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- l'implementazione di processi organizzativi a supporto dell'esercizio dei diritti dei pazienti e dei familiari durante l'assistenza;
- gli standard di qualità del servizio;
- le politiche di coinvolgimento degli operatori nel miglioramento della qualità del servizio;
- la modalità di partecipazione degli utenti al miglioramento della qualità del servizio;
- le modalità di comunicazione con gli utenti;
- le modalità di rilevazione e valutazione della qualità percepita;
- le modalità di avvio di azioni di miglioramento a seguito della valutazione della qualità percepita;
- le modalità di avvio di azioni di miglioramento a seguito del monitoraggio degli obiettivi generali e specifici definiti e dell'analisi dei reclami.

Nell'ambito del Piano qualità riguardo a questi temi devono essere stabiliti:

- gli indicatori e le verifiche interne per monitorare l'attuazione degli obiettivi generali e specifici;
- le risorse umane, economiche e strumentali messe a disposizione per l'attuazione degli obiettivi generali e specifici;
- il piano formativo a supporto dell'attuazione degli obiettivi generali e specifici adottati;
- il piano di comunicazione e diffusione a tutti gli operatori aziendali degli obiettivi stabiliti.

Si precisa che i questionari adottati dalla Regione non esauriscono le modalità con cui le aziende possono rilevare il gradimento degli utenti.

È auspicabile, pertanto, che il direttore generale adotti modalità appropriate e specifiche per la propria Azienda oltre a quelle adottate dal decreto 28 gennaio 2010, qualora si ravvisi l'esigenza di monitorare su argomenti specifici il punto di vista dell'utente, in una logica di partecipazione attiva dei cittadini allo sviluppo della qualità dei servizi.

La valutazione dei servizi deve divenire infatti, una pratica costante delle aziende con il contributo anche dei comitati consultivi aziendali, istituiti ai sensi dell'art. 9 comma 8 della legge regionale 14 aprile 2009 "Norme per il riordino del servizio sanitario regionale", così come precisato dal Punto 9. "Procedura per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita".

#### Attuazione ed implementazione di quanto pianificato

Secondo quanto stabilito ai Punti 8.3 e 8.4 "Procedura per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita", "il responsabile della qualità ed il responsabile dell'URP delle aziende sanitarie avviano un processo interno alle rispettive aziende per l'adozione del modello di qualità percepita all'interno di ciascuna unità operativa, secondo il modello di "qualità progettata" di cui ai punti 7.2 e 7.3.", al fine anche di garantire la più ampia partecipazione dei professionisti operanti nell'Azienda.

A tal fine, il direttore generale, costituisce il gruppo di lavoro aziendale per la qualità percepita, composto dai diversi soggetti scelti, per competenza e funzione aziendale, oltre che per esperienza nell'utilizzo della metodologia Joint Commission International (JCI).

Questo gruppo fornirà il supporto metodologico per l'adozione del modello di "qualità progettata" e coadiuverà la direzione generale nell'attuazione di quanto richiesto dal decreto 28 dicembre 2010, e dal Piano qualità aziendale.

Il responsabile della qualità ed il responsabile dell'URP, rispetto ai temi di cui al Punto 7 "Procedura per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita", dopo aver effettuato un'analisi della situazione aziendale:

- predispongono quanto specificato al paragrafo precedente "Pianificazione", affinché venga adottato nell'ambito del Piano qualità dal direttore generale;
- governano insieme il processo di implementazione del Piano qualità per quanto concerne i punti riferiti ai temi sopra specificati;
- coordinano la somministrazione dei questionari della qualità percepita relativi ai setting assistenziali, ricovero ordinario e prestazioni ambulatoriali;
- definiscono ed implementano le azioni di miglioramento da adottare a seguito della valutazione della qualità percepita, del monitoraggio dei reclami e del monitoraggio sull'attuazione degli obiettivi generali e specifici inseriti nel Piano qualità;
- attuano le modalità di verifica interna stabilite dal Piano;
- predispongono l'aggiornamento della Carta dei servizi aziendale, ed altri strumenti informativi differenziati a seconda del target da raggiungere, per informare l'utenza sugli standard di qualità del servizio adottati dall'Azienda, e sull'esercizio dei diritti e doveri dei pazienti e dei loro familiari.

Secondo quanto stabilito nell'ambito del Piano qualità, ed in attuazione dello stesso:

- monitorano il processo di attuazione utilizzando gli indicatori adottati ed attuano le verifiche interne per monitorare l'attuazione degli obiettivi generali e specifici;
- coordinano l'utilizzo delle risorse umane, economiche e strumentali messe a disposizione per l'attuazione degli obiettivi generali e specifici;
- attuano il piano formativo a supporto dell'attuazione degli obiettivi generali e specifici adottati;
- attuano il piano di comunicazione e diffusione a tutti gli operatori aziendali degli obiettivi stabiliti.

#### Controllo ed attività di reporting

Per svolgere l'attività di reporting, il responsabile della qualità ed il responsabile dell'URP provvedono a:

- elaborare con periodicità trimestrale i dati raccolti mediante i questionari adottati ai Punti 9 e 10 "Procedura per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita" per i due setting assistenziali individuati in modo da discriminare i risultati per azienda, presidio ospedaliero e/o distretto sanitario, unità operativa. Tale analisi deve essere fornita rispettivamente al Management delle unità operative, dei presidi ospedalieri e/o distretti sanitari, al fine di predisporre le consequenziali azioni di miglioramento a partire dalle criticità evidenziate;
- elaborare un report annuale da pubblicare sul sito web aziendale entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello cui fa riferimento. Si adotta lo schema allegato per l'elaborazione del report aziendale (Allegato 1). Si precisa che le informazioni contenute nello schema di cui trattasi costituiscono il set minimo di informazioni e che ciascuna Azienda in rapporto alle proprie esigenze potrà arricchirlo delle informazioni che reputa più necessarie con l'azione di monitoraggio.
- elaborare specifici report relativi agli indicatori adottati e le verifiche interne per monitorare l'attuazione degli obiettivi generali e specifici stabiliti dal Piano qualità sui temi della qualità percepita, al fine di monitorare il processo di attuazione e di adottare eventuali azioni correttive in tempo utile per il raggiungimento degli obiettivi.

#### Elaborazione delle azioni di miglioramento a partire dall'attività di reporting

A partire dall'analisi dei dati raccolti, e dal monitoraggio dell'attuazione degli obiettivi generali e specifici stabiliti dal Piano qualità sui temi della qualità percepita, il responsabile della qualità ed il responsabile dell'URP, coadiuvati dal gruppo di lavoro aziendale per la qualità percepita:

- Elaborano ed adottano le eventuali azioni correttive in tempo utile per il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici stabiliti dal Piano qualità sui temi della qualità percepita.
- Elaborano ed adottano le azioni di miglioramento a partire dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita adottati ai Punti 9 e 10 "Procedura per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita" per i due setting assistenziali ricovero ospedaliero e prestazioni ambulatoriali, coinvolgendo il management delle strutture interessate.

A tal fine in allegato si fornisce lo schema da seguire per l'elaborazione delle azioni di miglioramento. (Allegato 2)

## 2. Protocollo operativo per l'avvio del sistema regionale di valutazione della qualità percepita

*Adempimenti relativi al flusso informativo regionale di rilevazione della qualità percepita ed obiettivi assegnati ai direttori generali per l'anno 2011*

Secondo quanto stabilito al Punto 8.7 "Procedura per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita", questo Assessorato, al fine di

attivare un flusso informativo regionale di rilevazione per la valutazione della qualità percepita, ha adottato lo strumento dell'intervista strutturata mediante i modelli di questionario contenuti nel decreto di cui trattasi, comprensivo delle azioni di miglioramento realizzate dalle aziende a fronte delle criticità riscontrate.

Nelle more della predisposizione degli strumenti tecnici ed informatici necessari per supportare l'istituzione di un flusso informativo regionale, le Aziende sono tenute a compiere le seguenti attività:

- La somministrazione dei questionari riportati nell'allegato 3 ed adottati ai Punti 9 e 10 "Procedura per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita" per i due setting assistenziali, ricovero ospedaliero e prestazioni ambulatoriali, a partire dal primo giorno del mese successivo alla trasmissione del presente documento, in tutte le unità operative di ricovero e in tutte le strutture che erogano prestazioni ambulatoriali e diagnostiche.
- L'individuazione delle criticità mediante l'elaborazione trimestrale dei dati che consenta di discriminare i risultati relativi ai dati raccolti mediante i questionari adottati con livello di dettaglio per azienda, presidio ospedaliero e/o distretto sanitario, unità operativa;
- La predisposizione delle azioni di miglioramento per le criticità riscontrate a seguito dell'analisi trimestrale dei dati compiuta. Le azioni di miglioramento devono contenere almeno gli elementi contenuti nell'Allegato 2;
- L'elaborazione di due relazioni annuali aziendali relative agli esiti dei questionari di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura, e dei servizi diagnostici ed ambulatoriali da pubblicare sul sito web aziendale entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello cui fa riferimento redatte secondo gli schemi riportati nell'Allegato 1;
- L'invio dei file excel fornito dal dipartimento regionale ASOE contenenti i dati relativi alle due tipologie di questionari rispettivamente per la valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura e la valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali, somministrati in un anno, entro e non oltre il 31 gennaio dell'anno successivo a quello cui i dati fanno riferimento, all'Assessorato regionale sanità, Dipartimento attività sanitarie e osservatorio epidemiologico - servizio 5 all'indirizzo di posta elettronica: qualita@regione.sicilia.it

Al fine del soddisfacimento dell'obiettivo "Rilevazione sistematica della Qualità percepita" assegnato ai direttori generali per l'attribuzione della quota integrativa del trattamento economico art.11, comma 5 del D.P.C.M. n. 502/1995, i valori obiettivo, per l'anno 2011, dovranno essere raggiunti entro il 31 dicembre 2011 e dovranno essere i seguenti:

- il rapporto percentuale tra il numero dei questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura ed il numero dei dimessi in ricovero ordinario dovrà essere non inferiore a 5% (vedi sub obiettivo 1 - Scheda 9 per le Aziende ospedaliere e Aziende ospedaliero-universitarie - Scheda 17 per le Aziende sanitarie provinciali);
- il rapporto percentuale tra il numero dei questionari somministrati per la valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali ed il numero di utenti dovrà essere non inferiore a 1% (vedi sub obiettivo 2 - Scheda 9 per le Aziende ospedaliere e Aziende ospedaliero-universitarie - Scheda 17 per le Aziende sanitarie provinciali);
- l'elaborazione di due relazioni aziendali redatte secondo lo schema, e contenente:
  - a) l'elaborazione e analisi dei dati raccolti secondo gli schemi riportati nell'Allegato 2;
  - b) le azioni di miglioramento progettate secondo lo schema dell'Allegato 1 a partire dalle criticità riscontrate grazie all'analisi dei dati raccolti di cui al punto a).

A tal fine si vedano sub obiettivi 3 e 4 "Esiti dei questionari di valutazione dei servizi di ricovero e cura in ospedale" ed "Esiti dei questionari di valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali" (Scheda 9 per le Aziende ospedaliere e Aziende ospedaliero-universitarie - Scheda 17 per le Aziende sanitarie provinciali).

La pubblicazione della relazione aziendale su sito web aziendale entro il mese di gennaio 2012.

Per agevolare l'elaborazione dei dati e la successiva reportistica aziendale si forniscono i seguenti strumenti di lavoro:

- Questionario da sottoporre agli utenti di valutazione della qualità percepita dei servizi di ricovero e cura (Allegato 3)
- Questionario da sottoporre agli utenti di valutazione della qualità percepita dei servizi diagnostici ed ambulatoriali (Allegato 4)
- Schema di decodifica del questionario sottoposto agli utenti per i servizi di ricovero e cura (Allegato 5)
- Schema di decodifica del questionario sottoposto agli utenti per i servizi diagnostici ed ambulatoriali (Allegato 6)

Si fa presente che tutti gli allegati menzionati nel presente documento ed i file Excel necessari per l'elaborazione e l'invio dei dati saranno disponibili e scaricabili sul sito web dell'Assessorato regionale della salute nell'area tematica "Qualità, governo clinico e sicurezza dei pazienti".

## Allegato 1

## A) Schema da utilizzare per predisporre la relazione annuale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

Relazione annuale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

Azienda .....  
Relazione aziendale anno .....

N. utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda .....

N. questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda .....

Parte I  
Presentazione dei dati

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?

pessimo N. ___ ( %)	insufficiente N. ___ ( %)	sufficiente N. ___ ( %)	buono N. ___ ( %)	non compilato N. ___ ( %)	nullo N. ___ ( %)
------------------------	------------------------------	----------------------------	----------------------	------------------------------	----------------------

D2) Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero per gli aspetti qui elencati?

	pessimo N. ___ ( %)	insufficiente N. ___ ( %)	sufficiente N. ___ ( %)	buono N. ___ ( %)	non compilato N. ___ ( %)	nullo N. ___ ( %)
D2a) Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta						
D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto						
D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto						

D3) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico per ciascuno degli aspetti qui elencati?

	pessimo N. ___ ( %)	insufficiente N. ___ ( %)	sufficiente N. ___ ( %)	buono N. ___ ( %)	non compilato N. ___ ( %)	nullo N. ___ ( %)
D3a) Gentilezza e cortesia nei rapporti						
D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste						
D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute						
D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia						
D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)						

D4) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per ciascuno degli aspetti qui elencati?

	pessimo N. ___ ( %)	insufficiente N. ___ ( %)	sufficiente N. ___ ( %)	buono N. ___ ( %)	non compilato N. ___ ( %)	nullo N. ___ ( %)
D4a) Gentilezza e cortesia nei rapporti						
D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste						
D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio						
D4d) Disponibilità a dare informazioni						

D5) Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?

D5a) Cura e decoro degli ambienti	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5b) Pulizia degli ambienti	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5c) Funzionalità dei servizi igienici	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5d) Temperatura nelle stanze	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5e) Illuminazione nelle stanze	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5g) Qualità dei pasti	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5h) Orari dei pasti	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5i) Possibilità di scelta del menu	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5j) Orari di visita dei familiari	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5k) Rispetto della privacy	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)

D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato

N.\_\_\_\_ ( %) peggiore di come me lo aspettavo

N.\_\_\_\_ ( %) come me lo aspettavo

N.\_\_\_\_ ( %) migliore di come me lo aspettavo

N.\_\_\_\_ ( %) non compilato

N.\_\_\_\_ ( %) nullo

D8) Chi risponde al questionario	N.____ ( %) paziente N.____ ( %) altra persona N.____ ( %) non compilato	N.____ ( %) familiare N.____ ( %) nullo
D9) Sesso	N.____ ( %) maschio N.____ ( %) non compilato	N.____ ( %) femmina N.____ ( %) nullo
D10) Età	N.____ ( %) 18-30 N.____ ( %) 31-50 N.____ ( %) 51-70 N.____ ( %) oltre 70 N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo	
D11) Titolo di studio conseguito	N.____ ( %) nessuno N.____ ( %) licenza elementare N.____ ( %) licenza di scuola media inf. N.____ ( %) diploma N.____ ( %) laurea e post-laurea N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo	
D12) Professione	N.____ ( %) casalinga N.____ ( %) operaio / impiegato N.____ ( %) dirigente N.____ ( %) pensionato N.____ ( %) artigiano N.____ ( %) commerciante N.____ ( %) studente N.____ ( %) in cerca di occ. N.____ ( %) altro, specificare..... N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo	

D13) Residenza	N.____ ( %) Stessa provincia dell'Azienda N.____ ( %) Provincia diversa dall'Azienda N.____ ( %) Altra Regione N.____ ( %) Altro Stato N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo
D14) Nazionalità	N.____ ( %) Nazionalità italiana N.____ ( %) Altra nazionalità N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo
D15) È stato già ricoverato in questa unità operativa?	N.____ ( %) sì N.____ ( %) no N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo

*Note per la compilazione*

Indicare il numero assoluto dei soggetti che hanno compilato il singolo campo ed anche le percentuali calcolate sul totale dei soggetti che hanno risposto al questionario.

Per risposta nulla si intende la risposta non interpretabile (soggetti che hanno scelto più risposte alla stessa domanda,...).

**Parte II**

*Analisi dei dati raccolti ed azioni di miglioramento*

In questa parte della relazione dovranno essere esposti i seguenti argomenti:

- Breve descrizione del contesto.
- Analisi dei dati e commento. Se vi sono particolari criticità rilevate in un presidio o U.O., si richiede un approfondimento sui dati disponibili a livello di U.O., presidio.
- L'elaborazione dei dati dovrà essere effettuata trimestralmente in maniera da poter tempestivamente identificare ed affrontare le eventuali criticità emerse.
- Definizione delle priorità di intervento sulla base dell'analisi dei dati.
- Azioni di miglioramento intraprese per la risoluzione delle criticità evidenziate dai report trimestrali dell'anno di riferimento.
- Criticità risolte con le azioni di miglioramento intraprese durante l'anno di riferimento.
- Criticità che necessitano di azioni di miglioramento da intraprendere nell'anno successivo a quello di riferimento.

**B) Schema da utilizzare per predisporre la relazione annuale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi diagnostici ed ambulatoriali**

Relazione annuale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi diagnostici ed ambulatoriali

Azienda .....

Relazione aziendale anno .....

N. utenti dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda .....

N. questionari somministrati per la valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda .....

**Parte I**

*Presentazione dei dati*

Indicare il numero assoluto dei soggetti che hanno compilato il singolo campo ed anche le percentuali calcolate sul totale dei soggetti che hanno risposto al questionario.

Per risposta nulla si intende la risposta non interpretabile (soggetti che hanno scelto più risposte alla stessa domanda,...).

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?					
pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D2) È la prima volta che si reca in questo ambulatorio?					
sì N.____ ( %)	no N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)		
D3) Oggi ha effettuato?					
una visita N.____ ( %)	una terapia N.____ ( %)	un esame N.____ ( %)	una visita ed un esame N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D4) Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?					
N.____ ( %) consiglio di un medico (medico di famiglia, specialista...)					
N.____ ( %) consiglio di amici/parenti					
N.____ ( %) competenza della struttura/del professionista					
N.____ ( %) vicinanza					
N.____ ( %) tempi di attesa più brevi					
N.____ ( %) altro					
N.____ ( %) non compilato					
N.____ ( %) nullo					
D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica?					
N.____ ( %) medico di famiglia					
N.____ ( %) lo specialista					
N.____ ( %) è un controllo a seguito di ricovero					
N.____ ( %) altro					
N.____ ( %) non compilato					
N.____ ( %) nullo					

D6) Come ha effettuato la prenotazione?	N.____ ( %) di persona N.____ ( %) telefonicamente N.____ ( %) tramite internet N.____ ( %) tramite fax N.____ ( %) altro N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo
---	---

D7) La modalità di prenotazione è stata agevole?			
si N.____ ( %)	no N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)

D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?	N.____ ( %) molto lungo N.____ ( %) lungo N.____ ( %) adeguato N.____ ( %) breve N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo
---	---

D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?						
D9a) Disponibilità di parcheggi	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D9b) Raggiungibilità della struttura	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D9d) Barriere architettoniche	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)

D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?	N.____ ( %) sì N.____ ( %) una fascia oraria N.____ ( %) no, nessuna indicazione N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo
D11) Se Le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'orario in cui Le è stato fissato l'appuntamento ed il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia?	N.____ ( %) meno di 30 minuti N.____ ( %) tra 30 e 60 minuti N.____ ( %) più di 60 minuti N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo

D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche)?	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche)?	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?	scarsa N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	adeguata N.____ ( %)	ottima N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)

D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?	pessimo N.____ ( %)	insufficiente N.____ ( %)	sufficiente N.____ ( %)	buono N.____ ( %)	non compilato N.____ ( %)	nullo N.____ ( %)
D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?	N.____ ( %) molto lungo N.____ ( %) lungo N.____ ( %) adeguato N.____ ( %) breve N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo					
D20) Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?	N.____ ( %) molto lungo N.____ ( %) lungo N.____ ( %) adeguato N.____ ( %) breve N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo					
D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	N.____ ( %) peggiore di come me lo aspettavo N.____ ( %) come me lo aspettavo N.____ ( %) migliore di come me lo aspettavo N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo					
D23) Chi risponde al questionario	N.____ ( %) paziente N.____ ( %) familiare N.____ ( %) altra persona N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo					
D24) Sesso	N.____ ( %) maschio N.____ ( %) femmina N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo					
D25) Età (in anni compiuti)	N.____ ( %) 18-30 N.____ ( %) 31-50 N.____ ( %) 51-70 N.____ ( %) oltre 70 N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo					
D26) Titolo di studio conseguito	N.____ ( %) nessuno N.____ ( %) licenza elementare N.____ ( %) licenza di scuola media inf. N.____ ( %) diploma N.____ ( %) laurea e post-laurea N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo					
D27) Professione	N.____ ( %) casalinga N.____ ( %) operaio / impiegato N.____ ( %) dirigente N.____ ( %) pensionato N.____ ( %) artigiano N.____ ( %) commerciante N.____ ( %) studente N.____ ( %) in cerca di occ. N.____ ( %) altro N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo					
D28) Residenza	N.____ ( %) Stessa provincia dell'Azienda N.____ ( %) Provincia diversa dall'Azienda N.____ ( %) Altra Regione N.____ ( %) Altro Stato N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo					
D29) Nazionalità	N.____ ( %) Nazionalità italiana N.____ ( %) Altra nazionalità N.____ ( %) non compilato N.____ ( %) nullo					

## Parte II

## Analisi dei dati raccolti ed azioni di miglioramento

In questa parte della relazione dovranno essere esposti i seguenti argomenti:

- Breve descrizione del contesto.
- Analisi dei dati e commento. Se vi sono particolari criticità rilevate in un presidio, o in un distretto, o U.O., si richiede un approfondimento sui dati disponibili a livello di U.O., presidio.
- L'elaborazione dei dati dovrà essere effettuata trimestralmente in maniera da poter tempestivamente identificare ed affrontare le eventuali criticità emerse.
- Definizione delle priorità di intervento sulla base dell'analisi dei dati.
- Azioni di miglioramento intraprese per la risoluzione delle criticità evidenziate dai report trimestrali dell'anno di riferimento.
- Criticità risolte con le azioni di miglioramento intraprese durante l'anno di riferimento
- Criticità che necessitano di azioni di miglioramento da intraprendere nell'anno successivo a quello di riferimento.



### Elementi da considerare per la predisposizione delle azioni di miglioramento

- Azienda
- Azione di miglioramento a seguito della criticità riscontrata in:
  - N. .... Presidi
  - N. .... Distretti
  - N. .... Unità operative
- Descrizione azione di miglioramento
- Professionista responsabile
- Tempi di attuazione
- Obiettivo
- Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo
- Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi.

### Questionario di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

Azienda cod. .... Presidio cod. ....  
 Unità Operativa cod. ....

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere la Sua opinione sull'assistenza ospedaliera ricevuta.

I dati da Lei forniti nel presente questionario verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza e Lei non potrà essere identificata/o in alcun modo.

Le informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Non ci sono risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa.

Annerisca [O] la casella che si avvicina di più alla Sua opinione, dando una sola risposta.

Grazie per la collaborazione.

.....

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?

pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
----------------------------------	--	--------------------------------------	--------------------------------

D2) Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero per gli aspetti qui elencati?

D2a) Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>

D3) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico per ciascuno degli aspetti qui elencati?

D3a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>

D4) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per ciascuno degli aspetti qui elencati?

D4a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D4d) Disponibilità a dare informazioni	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>

D5) Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?

D5a) Cura e decoro degli ambienti	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5b) Pulizia degli ambienti	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5c) Funzionalità dei servizi igienici	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5d) Temperatura nelle stanze	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5e) Illuminazione nelle stanze	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5g) Qualità dei pasti	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5h) Orari dei pasti	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5i) Possibilità di scelta del menu	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5j) Orari di visita dei familiari	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5k) Rispetto della privacy	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>

D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato

peggiore di come me lo aspettavo

come me lo aspettavo

migliore di come me lo aspettavo

D7) Suggerimenti:

Indichi l'aspetto positivo che l'ha colpita maggiormente:

.....

Indichi l'aspetto negativo che l'ha colpita maggiormente:

.....

D8) Chi risponde al questionario	<input type="radio"/> paziente <input type="radio"/> familiare <input type="radio"/> altra persona
D9) Sesso	<input type="radio"/> maschio <input type="radio"/> femmina
D10) Età	
D11) Titolo di studio conseguito	<input type="radio"/> nessuno <input type="radio"/> licenza elementare <input type="radio"/> licenza di scuola media inferiore <input type="radio"/> diploma <input type="radio"/> laurea e post-laurea
D12) Professione	<input type="radio"/> casalinga <input type="radio"/> operaio/impiegato <input type="radio"/> dirigente <input type="radio"/> pensionato <input type="radio"/> artigiano <input type="radio"/> commerciante <input type="radio"/> studente <input type="radio"/> in cerca di occupazione <input type="radio"/> altro, specificare.....
D13) Residenza	<input type="radio"/> provincia (specificare) ..... <input type="radio"/> altre regioni (specificare)..... <input type="radio"/> altro Stato (specificare).....
D14) Nazionalità	<input type="radio"/> italiana <input type="radio"/> altra (specificare) .....
D15) È stato già ricoverato in questa unità operativa?	<input type="radio"/> sì <input type="radio"/> no

### Questionario di valutazione della qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali

Azienda cod. .... Presidio/Distretto cod. ....  
 Unità Operativa/Disciplina cod. ....

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere la Sua opinione sull'assistenza ospedaliera ricevuta.

I dati da Lei forniti nel presente questionario verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza e Lei non potrà essere identificata/o in alcun modo.

Le informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Non ci sono risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa.

Annerisca [O] la casella che si avvicina di più alla Sua opinione, dando una sola risposta.

Grazie per la collaborazione.

.....

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?

pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
----------------------------------	--	--------------------------------------	--------------------------------

D2) È la prima volta che si reca in questo ambulatorio?

si <input type="radio"/>	no <input type="radio"/>
-----------------------------	-----------------------------

D3) Oggi ha effettuato?

una visita <input type="radio"/>	una terapia <input type="radio"/>	un esame <input type="radio"/>	una visita ed un esame <input type="radio"/>
-------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	---

D4) Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

- consiglio di un medico (medico di famiglia, specialista...)
- consiglio di amici/parenti
- competenza della struttura/del professionista
- vicinanza
- tempi di attesa più brevi (era la prima disponibile in termini di tempo)
- altro

D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica?

- il medico di famiglia
- lo specialista
- è un controllo a seguito di ricovero
- altro (specificare).....

D6) Come ha effettuato la prenotazione?

- di persona
- telefonicamente
- tramite Internet
- tramite fax
- altro (specificare) .....

D7) La modalità di prenotazione è stata agevole?

si <input type="radio"/>	no <input type="radio"/>
-----------------------------	-----------------------------

D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?

- molto lungo
- lungo
- adeguato
- breve

D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?

D9a) Disponibilità di parcheggi	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D9b) Raggiungibilità della struttura	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>
D9d) Barriere architettoniche	pessimo <input type="radio"/>	insufficiente <input type="radio"/>	sufficiente <input type="radio"/>	buono <input type="radio"/>

D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?	<input type="radio"/> sì <input type="radio"/> una fascia oraria <input type="radio"/> no, nessuna indicazione			
D11) Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'orario in cui Le è stato fissato l'appuntamento ed il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia?	<input type="radio"/> meno di 30 minuti <input type="radio"/> tra 30 e 60 minuti <input type="radio"/> più di 60 minuti			
D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche)?	<p>pessimo <input type="radio"/></p>	<p>insufficiente <input type="radio"/></p>	<p>sufficiente <input type="radio"/></p>	<p>buono <input type="radio"/></p>
D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche)?	<p>pessimo <input type="radio"/></p>	<p>insufficiente <input type="radio"/></p>	<p>sufficiente <input type="radio"/></p>	<p>buono <input type="radio"/></p>
D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?	<p>scarsa <input type="radio"/></p>	<p>sufficiente <input type="radio"/></p>	<p>adeguata <input type="radio"/></p>	<p>ottima <input type="radio"/></p>
D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?	<p>pessimo <input type="radio"/></p>	<p>insufficiente <input type="radio"/></p>	<p>sufficiente <input type="radio"/></p>	<p>buono <input type="radio"/></p>
D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?	<p>pessimo <input type="radio"/></p>	<p>insufficiente <input type="radio"/></p>	<p>sufficiente <input type="radio"/></p>	<p>buono <input type="radio"/></p>
D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?	<p>pessimo <input type="radio"/></p>	<p>insufficiente <input type="radio"/></p>	<p>sufficiente <input type="radio"/></p>	<p>buono <input type="radio"/></p>
D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?	<p>pessimo <input type="radio"/></p>	<p>insufficiente <input type="radio"/></p>	<p>sufficiente <input type="radio"/></p>	<p>buono <input type="radio"/></p>
D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?	<input type="radio"/> molto lungo <input type="radio"/> lungo <input type="radio"/> adeguato <input type="radio"/> breve			
D20) Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?	<input type="radio"/> molto lungo <input type="radio"/> lungo <input type="radio"/> adeguato <input type="radio"/> breve			
D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	<input type="radio"/> peggiore di come me lo aspettavo <input type="radio"/> come me lo aspettavo <input type="radio"/> migliore di come me lo aspettavo			
D22) Suggerimenti:				
D22a) Indichi l'aspetto positivo che l'ha colpita maggiormente :	<p>.....</p>			
D22b) Indichi l'aspetto negativo che l'ha colpita maggiormente :	<p>.....</p>			
D23) Chi risponde al questionario	<input type="radio"/> paziente <input type="radio"/> familiare <input type="radio"/> altra persona			
D24) sesso	<input type="radio"/> maschio <input type="radio"/> femmina			
D25) Età (in anni compiuti)				
D26) Titolo di studio conseguito	<input type="radio"/> nessuno <input type="radio"/> licenza elementare <input type="radio"/> licenza di scuola media inferiore <input type="radio"/> diploma <input type="radio"/> laurea e post-laurea			
D27) Professione	<input type="radio"/> casalinga <input type="radio"/> operaio/impiegato <input type="radio"/> dirigente <input type="radio"/> pensionato <input type="radio"/> artigiano <input type="radio"/> commerciante <input type="radio"/> studente <input type="radio"/> in cerca di occupazione <input type="radio"/> altro, specificare .....			
D28) Residenza	<input type="radio"/> provincia (specificare) ..... <input type="radio"/> altre regioni (specificare) ..... <input type="radio"/> altro Stato (specificare) .....			
D29) Nazionalità	<input type="radio"/> italiana <input type="radio"/> altra (specificare) .....			

**Scheda di decodifica per il questionario di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale**

Tale scheda serve per la decodifica delle risposte fornite nel questionario e il successivo inserimento nel foglio di calcolo Excel.

N.B. Per risposta nulla si intende la risposta non interpretabile (es. soggetti che hanno scelto più risposte alla stessa domanda,...)

Azienda cod. .... Presidio cod. ....

Unità Operativa cod. ....

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?

pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
--------------	--------------------	------------------	------------	--------------------	--------------

D2) Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero per gli aspetti qui elencati?

D2a) Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6

D3) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico per ciascuno degli aspetti qui elencati?

D3a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6

D4) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per ciascuno degli aspetti qui elencati?

D4a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D4d) Disponibilità a dare informazioni	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6

D5) Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?

D5a) Cura e decoro degli ambienti	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D5b) Pulizia degli ambienti	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
D5c) Funzionalità dei servizi igienici	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6

D5d) Temperatura nelle stanze	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D5e) Illuminazione nelle stanze	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D5h) Orari dei pasti	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D5i) Possibilità di scelta del menu	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D5j) Orari di visita dei familiari	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D5k) Rispetto della privacy	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6

D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato

- 1 peggiore di come me lo aspettavo  
2 come me lo aspettavo  
3 migliore di come me lo aspettavo  
4 non compilato  
5 nullo

D8) Chi risponde al questionario	1 paziente 2 familiare 3 altra persona 4 non compilato 5 nullo
D9) Sesso	1 maschio 2 femmina 3 non compilato 4 nullo
D10) Età	
D11) Titolo di studio conseguito	1 nessuno 2 licenza elementare 3 licenza di scuola media inf. 4 diploma 5 laurea e post-laurea 6 non compilato 7 nullo
D12) Professione	1 casalinga 2 operaio/impiegato 3 dirigente 4 pensionato 5 artigiano 6 commerciante 7 studente 8 in cerca di occ. 9 altro, specificare ..... 10 non compilato 11 nullo
D13) Residenza	1. (inserire cod. ISTAT prov.) 2. (inserire cod. ISTAT regione) 3. (inserire cod. ISTAT Stato) 5 non compilato 6 nullo
D14) Nazionalità	1 italiana 2. (inserire cod. ISTAT Stato) 3 non compilato 4 nullo
D15) È stato già ricoverato in questa unità operativa?	1 si 2 no 3 non compilato 4 nullo

N. B.

Per codificare le risposte alla domanda 13, collegarsi al seguente indirizzo:

1) <http://www.istat.it/strumenti/definizioni/comuni/> nel quale nell'area di download cliccando su "Denominazioni e codici ripartizioni, province e regioni" sono elencati sia i codici regione che i codici provincia;

2) <http://www.istat.it/strumenti/definizioni/cittadinanze/> nel quale nell'area di download cliccando su "Elenco degli Stati esteri al 31 dicembre 2010" sono elencati sia il codice Stato che la corrispondente denominazione.

Es. Nel caso di risposta "Sardegna" si codificherà: 20;

Nel caso di risposta "Agrigento" si codificherà: 084;

Nel caso di risposta "Austria" si codificherà: 203.

Per codificare la risposta 2 alla domanda 14, collegarsi al seguente indirizzo:

<http://www.istat.it/strumenti/definizioni/cittadinanze/> nel quale nell'area di download cliccando su "Elenco degli Stati esteri al 31 dicembre 2010" sono elencati sia il codice Stato che la corrispondente denominazione.

Es. Nel caso di risposta "Austria" si codificherà: .203.

**Scheda di decodifica per il questionario di valutazione della qualità dei servizi diagnostici ed ambulatoriali**

Tale scheda serve per la decodifica delle risposte fornite nel questionario e il successivo inserimento nel foglio di calcolo Excel.

N.B. Per risposta nulla si intende la risposta non interpretabile (es. soggetti che hanno scelto più risposte alla stessa domanda,...)

Azienda cod. .... Presidio/Distretto cod. ....

Unità Operativa/Disciplina cod. ....

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?

pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nessuno 6
--------------	--------------------	------------------	------------	--------------------	--------------

D2) È la prima volta che si reca in questo ambulatorio?

si 1	no 2	non compilato 3	nessuno 4
---------	---------	--------------------	--------------

D3) Oggi ha effettuato?

una visita 1	una terapia 2	un esame 3	una visita ed un esame 4	non compilato 5	nessuno 6
-----------------	------------------	---------------	-----------------------------	--------------------	--------------

D4) Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

- 1 consiglio di un medico (medico di famiglia, specialista...)
- 2 consiglio di amici/parenti
- 3 competenza della struttura/del professionista
- 4 vicinanza
- 5 tempi di attesa più brevi
- 6 altro
- 7 non compilato
- 8 nullo

D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica?

- 1 medico di famiglia
- 2 lo specialista
- 3 è un controllo a seguito di ricovero
- 4 altro
- 5 non compilato
- 6 nullo

D6) Come ha effettuato la prenotazione?

- 1 di persona
- 2 telefonicamente
- 3 tramite internet
- 4 tramite fax
- 5 altro
- 6 non compilato
- 7 nullo

D7) La modalità di prenotazione è stata agevole?

si 1	no 2	non compilato 3	nessuno 4
---------	---------	--------------------	--------------

D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?

- 1 molto lungo
- 2 lungo
- 3 adeguato
- 4 breve
- 5 altro
- 6 non compilato

D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?

D9a) Disponibilità di parcheggi	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D9b) Raggiungibilità della struttura	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D9d) Barriere architettoniche	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6

D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?

1 si  
2 una fascia oraria  
3 no, nessuna indicazione  
4 non compilato  
5 nullo

D11) Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'orario in cui Le è stato fissato l'appuntamento ed il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia?

1 meno di 30 minuti  
2 tra 30 e 60 minuti  
3 più di 60 minuti  
4 non compilato  
5 nullo

D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche)?	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche)?	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?	scarsa 1	sufficiente 2	adeguata 3	ottima 4	non compilato 5	nullo 6
D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6
D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?	pessimo 1	insufficiente 2	sufficiente 3	buono 4	non compilato 5	nullo 6

D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?

1 molto lungo  
2 lungo  
3 adeguato  
4 breve  
5 non compilato  
6 nullo

D20) Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?

1 molto lungo  
2 lungo  
3 adeguato  
4 breve  
5 non compilato  
6 nullo

D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato

1 peggiore di come me lo aspettavo  
2 come me lo aspettavo  
3 migliore di come me lo aspettavo  
4 non compilato  
5 nullo

D23) Chi risponde al questionario

1 paziente 2 familiare 3 altra persona  
4 non compilato 5 nullo



D24) Sesso	1 maschio 2 femmina 3 non compilato 4 nullo
D25) Età (in anni compiuti)	
D26) Titolo di studio conseguito	1 nessuno 2 licenza elementare 3 licenza di scuola media inf. 4 diploma 5 laurea e post-laurea 6 non compilato 7 nullo
D27) Professione	1 casalinga 2 operaio/impiegato 3 dirigente 4 pensionato 5 artigiano 6 commerciante 7 studente 8 in cerca di occ. 9 altro, specificare ..... 10 non compilato 11 nullo
D28) Residenza	1. (inserire cod. ISTAT prov.) 2. (inserire cod. ISTAT regione) 3. (inserire cod. ISTAT Stato) 4 non compilato 5 nullo
D29) Nazionalità	1 italiana 2. (inserire cod. ISTAT Stato) 3 non compilato 4 nullo

N.B.

Per codificare le risposte alla domanda 28, collegarsi al seguente indirizzo:

1) <http://www.istat.it/strumenti/definizioni/comuni/> nel quale nell'area di download cliccando su "Denominazioni e codici ripartizioni, province e regioni" sono elencati sia i codici regione che i codici provincia;

2) <http://www.istat.it/strumenti/definizioni/cittadinanze/> nel quale nell'area di download cliccando su "Elenco degli Stati esteri al 31 dicembre 2010" sono elencati sia il codice Stato che la corrispondente denominazione.

Es. Nel caso di risposta "Sardegna" si codificherà: 20;

Nel caso di risposta "Agrigento" si codificherà: 084;

Nel caso di risposta "Austria" si codificherà: 203.

Per codificare la risposta 2 alla domanda 29, collegarsi al seguente indirizzo:

<http://www.istat.it/strumenti/definizioni/cittadinanze/> nel quale nell'area di download cliccando su "Elenco degli Stati esteri al 31 dicembre 2010" sono elencati sia il codice Stato che la corrispondente denominazione.

Es. Nel caso di risposta "Austria" si codificherà: 203.

(2011.31.2416)102

DECRETO 22 luglio 2011.

**Graduatoria provinciale dei medici veterinari aspiranti ad incarichi ambulatoriali presso l'Azienda sanitaria provinciale di Ragusa, valida per l'anno 2011.**

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO PERSONALE  
CONVENZIONATO S.S.R. DEL DIPARTIMENTO  
REGIONALE PER LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA

Visto lo Statuto della Regione;

Vista la legge 23 dicembre 1978, n. 833;

Visto il decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, come modificato dal decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517 e dal decreto legislativo 19 giugno 1999, n. 229;

Visto l'Accordo collettivo nazionale per la disciplina dei rapporti con i medici specialisti ambulatoriali interni, i medici veterinari ed altre professionalità (biologi, chimici e psicologi) ambulatoriali, reso esecutivo in data 29 luglio 2009, come integrato, a seguito di apposita intesa sancita dalla Conferenza Stato-Regioni, con A.C.N. 8 luglio 2010 - biennio economico 2008-2009;

Visto il decreto n. 3173/09 del 22 dicembre 2009 con cui, in sede di prima applicazione, sono state emanate, apposite direttive per la formazione delle graduatorie provinciali dei medici veterinari ambulatoriali valide per l'anno 2011;

Vista la graduatoria dei medici veterinari ambulatoriali dell'Azienda sanitaria provinciale di Ragusa valida per l'anno 2011, predisposta dall'apposito comitato consultivo zonale ed approvata dal direttore generale della stessa con delibera n. 1111 del 17 giugno 2011;

Ritenuto di prendere atto della succitata graduatoria per la conseguente pubblicazione;

Decreta:

Art. 1

Ai sensi di quanto in premessa indicato, si prende atto della graduatoria provinciale dei medici specialisti aspi-

ranti ad incarichi ambulatoriali presso l'Azienda sanitaria provinciale di Ragusa valida per l'anno 2011, predisposta dal rispettivo comitato consultivo zonale ed approvata dal direttore generale della stessa con delibera n. 1111 del 17 giugno 2011.

Art. 2

La graduatoria potrà essere utilizzata per il conferimento di incarichi ambulatoriali temporanei di sostituzione, per l'assegnazione di incarichi provvisori per la copertura dei turni resisi vacanti e per l'attribuzione di incarichi ambulatoriali a tempo determinato.

Art. 3

La graduatoria sopra citata sarà pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Regione siciliana.

Palermo, 22 luglio 2011.

NOTO

Allegato

**COMITATO CONSULTIVO ZONALE**  
**Specialistica ambulatoriale**  
**c/o l'Azienda sanitaria provinciale di Ragusa**

GRADUATORIA DEI VETERINARI  
ASPIRANTI AD INCARICHI AMBULATORIALI  
VALIDA PER IL 2011

**Branca della sanità animale - area "A"**

1) Pancari Gioacchino, nato il 26 luglio 1960, residente a Vittoria, via Principe Umberto n. 70: punti 48,58;

2) Criscione Salvatore, nato il 15 settembre 1965, residente a Ragusa, via Falcone n. 67: punti 36,57;

3) Spadaro Angelo, nato il 23 ottobre 1966, residente a Modica, via Risorgimento n. 6/D: punti 32,92;