



# Regione Lombardia

## IL CONSIGLIO

XI LEGISLATURA

ATTI: 2018/XI.2.6.4.291

SEDUTA DEL 18 DICEMBRE 2018

DELIBERAZIONE N. XI/344

Presidenza del Presidente FERMI

Segretari: consiglieri MALANCHINI e VIOLI

### Consiglieri in carica:

ALBERTI Ferdinando	ERBA Raffaele	PALUMBO Angelo
ALPARONE Marco	FERMI Alessandro	PASE Riccardo
ALTITONANTE Fabio	FIASCONARO Andrea	PEDRAZZI Simona
ANELLI Roberto	FONTANA Attilio	PIAZZA Mauro
ASTUTI Samuele	FORATTINI Antonella	PICCIRILLO Luigi
BAFFI Patrizia	FORMENTI Antonello	PILONI Matteo
BARUCCO Gabriele	FORTE Monica	PIZZUL Fabio
BASAGLIA COSENTINO Giacomo	FRANCO Paolo	PONTI Pietro Luigi
BASTONI Massimiliano	FUMAGALLI Marco Maria	PRAVETTONI Selene
BECCALOSSO Viviana	GALIZZI Alex	ROMANI Federico
BOCCI Paola	GHIROLDI Francesco Paolo	ROMEO Paola
BORGHETTI Carlo	GIRELLI Gian Antonio	ROZZA Maria
BRIANZA Francesca Attilia	GIUDICI Simone	SARDONE Silvia
BUSSOLATI Pietro	INVERNIZZI Ruggero	SCANDELLA Jacopo
CAPPELLARI Alessandra	LENA Federico	SCURATI Silvia
CARRETTA Niccolò	LUCENTE Franco	SENNA Gianmarco
CARZERI Claudia	MALANCHINI Giovanni Francesco	SPELZINI Gigliola
CENCI Roberto	MAMMI' Consolato	STRADA Elisabetta
CERUTI Francesca	MARIANI Marco Maria	STRANIERO Raffaele
COLOMBO Marco	MASSARDI Floriano	TIRONI Simona
COMAZZI Gianluca	MAZZALI Barbara	TREZZANI Curzio
CORBETTA Alessandro	MAZZOLENI Monica	TURBA Fabrizio
DE ROSA Massimo	MONTI Andrea	USUELLI Michele
DEGLI ANGELI Marco	MONTI Emanuele	VERNI Simone
DEL GOBBO Luca	MURA Roberto	VILLANI Giuseppe
DI MARCO Nicola	ORSENIGO Angelo Clemente	VIOLI Dario
EPIS Federica	PALMERI Manfredi	

Consiglieri in congedo: //

Assiste il Segretario dell'Assemblea Consiliare: SILVANA MAGNABOSCO

OGGETTO: ORDINE DEL GIORNO CONCERNENTE L'INTRODUZIONE DEI QUESTIONARI ON LINE PER MISURARE LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA ALLA DIMISSIONE DAGLI OSPEDALI LOMBARDI.

INIZIATIVA: CONSIGLIERI USUELLI e STRADA.

CODICE ATTO: ODG/291

## IL CONSIGLIO REGIONALE DELLA LOMBARDIA

Visto il progetto di legge n. 40 concernente “Bilancio di previsione 2019 - 2021”;

a norma dell’art. 85 del Regolamento generale, con votazione nominale, che dà il seguente risultato:

Voti favorevoli	n.	55
Voti contrari	n.	0
Astenuti	n.	0

### DELIBERA

di approvare l’Ordine del giorno n. 291 concernente l’introduzione dei questionari on line per misurare la soddisfazione dell’utenza alla dimissione dagli ospedali lombardi, nel testo che così recita:

“Il Consiglio regionale della Lombardia

premessò che

- nonostante nel Sistema sanitario lombardo, fin dall’approvazione della l.r. 31/1997, siano stati introdotti criteri organizzativi che hanno ridisegnato la gestione degli ospedali lombardi secondo un’ottica aziendale, le strutture sanitarie non possono essere considerate a tutti gli effetti solo aziende in quanto erogano servizi che hanno a che fare con i diritti fondamentali dei cittadini;
- il DRG, meccanismo di rimborso regionale delle prestazioni erogate dalle strutture sanitarie, non tiene conto in alcun modo il tema della qualità di cura percepita dai pazienti, un aspetto molto importante soprattutto se considerato in maniera complessiva e strutturata;

considerato che

- molti reparti adottano già questionari di soddisfazione dell’utente, ma solo per uso interno, in particolare per comprendere come migliorare non solo la qualità delle cure, ma aspetti non secondari come l’accoglienza, la pulizia percepita, la cortesia del personale etc., in assenza però di una strutturazione capillare e sistematica e senza una regia che consenta di utilizzare i dati raccolti come criterio reale e misurabile di valutazione dei servizi offerti;
- negli ultimi anni si è assistito ad una crescita dei fenomeni di litigiosità e frustrazione da parte degli utenti che ha determinato un aumento delle denunce, spesso immotivate, nei confronti del personale sanitario e che potrebbe essere almeno parzialmente evitata consentendo agli utenti di esprimersi attraverso sistemi di valutazione con conseguenze reali e misurabili e permetterebbe, tra l’altro, ai pazienti che hanno ricevuto buone cure di manifestare in modo ufficiale il proprio apprezzamento;
- nel PCP 2018 - ambito dei livelli di garanzia per l’utente, sono stati inseriti alcuni nuovi ambiti di controllo finalizzati a verificare se le strutture di erogazione garantiscono un buon livello di servizio, dal punto di vista dell’utente ed in particolare si richiama il seguente punto: "Considerare e ricondurre la prospettiva dell’utilizzatore del servizio tra gli strumenti di controllo sull’unità d’offerta rappresenta un elemento di novità. Si tratta di attività di controllo, non ricompresa tra le funzioni tradizionalmente esercitate dai NOC, in particolare: controlli sulla Qualità percepita dall’utente “Customer Satisfaction”);

- l'approvazione nel Programma regionale di sviluppo della XI legislatura dell'emendamento n. 310 che recitava: "In termini di vera customer satisfaction, la Regione si farà carico di sperimentare questionari di dimissione che valutino la qualità percepita e che abbiano un impatto economico simbolico, ma sufficientemente significativo sul DRG rimborsato";
- l'agenzia di controllo del sistema sociosanitario lombardo ha tra i suoi compiti la verifica della customer satisfaction (l.r. 23/2015) e che nella relazione 2017 alla Commissione consiliare "Sanità e assistenza sociale", si proponeva con un approccio originale ed innovativo riconoscendo che:
  - i sistemi di misurazione della customer satisfaction stanno assumendo a livello internazionale un ruolo sempre più rilevante nel monitoraggio dei servizi sociosanitari;
  - ACSS ha analizzato i questionari di customer (oltre 410.000 record - anno 2016), senza considerare strumenti dalle conseguenze reali e misurabili nei confronti dei "sistemi reparto";

invita la Giunta regionale

a valutare con l'Agenzia di controllo del sistema sociosanitario lombardo, in collaborazione con le ASST e le ATS, l'introduzione di nuovi strumenti di misurazione della customer satisfaction, attraverso la compilazione da parte dell'utente, al momento della dimissione o al termine di un percorso di cura, di un questionario on line inoltrato direttamente alla Direzione generale regionale competente, attraverso il quale la Regione valuterà - secondo criteri definiti in precedenza, che non pregiudichino l'equilibrio finanziario della struttura e che al contempo incentivino gli operatori a migliorare i propri indicatori - il rimborso pieno della prestazione o eventuali decurtazioni o premialità, in misura variabile fino al 5 per cento basate sul livello di soddisfazione dell'utenza, superando l'attuale sistema che prevede un automatismo assoluto tra le prestazioni erogate e il DRG rimborsato, con l'obiettivo di innescare un modello virtuoso che favorisca le strutture che garantiscono un elevato grado di soddisfazione e generando in quelle meno virtuose la necessità di adeguare i propri servizi.".

**IL PRESIDENTE**

(f.to Alessandro Fermi)

**I CONSIGLIERI SEGRETARI**

(f.to Giovanni Francesco Malanchini)

(f.to Dario Violi)

**IL SEGRETARIO**

**DELL'ASSEMBLEA CONSILIARE**

(f.to Silvana Magnabosco)