



San Marino 5.4.18  
VIATO PER COPIA CONFOGLIO  
LA SEGRETERIA

Repubblica di San Marino  
ISTITUTO PER LA SICUREZZA SOCIALE  
IL COMITATO ESECUTIVO

SEDUTA DEL 21 Marzo 2018

DELIBERA N. 40

PAG. N. 51

Oggetto: Approvazione Regolamento "Indagini di soddisfazione degli utenti sui servizi ISS" e attuazione Piano indagini 2018-2019

*Il Comitato Esecutivo,*

*verificato che non sussiste agli atti della presente delibera conflitto di interessi in capo ai membri del Comitato Esecutivo*

*visto l'obiettivo dell'Accreditamento istituzionale, in applicazione all'articolo 2 – comma 3 del Decreto n.115/2008 "Interpretazione dei requisiti generali per l'accreditamento istituzionale di strutture sanitarie pubbliche" e per rispondere al requisito n.3.2 "si possiede evidenza di modalità e strumenti per l'informazione e l'ascolto degli utenti..."*

*considerato che la valutazione della qualità percepita è uno dei rilievi essenziali per rispondere al Patto col Cittadino "mettere al centro la Persona nelle scelte strategiche e organizzative dell'Iss";*

*delibera*

*l'approvazione del Regolamento (allegato n.1) "Indagini di soddisfazione degli utenti sui servizi ISS" e l'avvio delle indagini per gli anni 2018/2019 secondo il Piano biennale (all.2) e il "Questionario di valutazione" (all.3 solo per i reparti ospedalieri) elaborati e trasmessi dalla Dott.ssa Stefania Stefanelli.*

*Dà mandato*

*alla UOS Formazione, Comunicazione, URP, Qualità e Accreditamento di pianificare, gestire, monitorare gli andamenti, estrapolare i dati e redigere i rapporti statistici degli studi, presentarli e pubblicarli.*

IL DIRETTORE GENERALE  
- Dott. Andrea Gualtieri -

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
- Dott. Sandro Pavesi -

IL DIRETTORE DELLE ATTIVITA'  
SANITARIE E SOCIO SANITARIE  
- Dott.ssa Maurizia Rolli -

*Estratto del processo verbale ad uso: Comitato Esecutivo, Segreteria di Stato alla Sanità, Dipartimento Ospedaliero, Direttore Dipartimento socio sanitario, Dipartimento Prevenzione, Direttori UOC, Responsabili UOS, UOSD, MF, GFP, Esperti Staff e Servizi Comuni, Esperti Amministrazione, UOS Formazione, Comunicazione, URP, Qualità e Accreditamento*

*Atto divulgabile tramite sito web dell'ISS*