

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Struttura proponente UOC URP ACCOGLIENZA E PARTECIPAZIONE	Proposta n. 3758 (Digitale) del 22/07/2026
Oggetto: Approvazione del sistema aziendale di rilevazione della soddisfazione degli utenti e delle relative modalità di attuazione	
<i>Il Direttore e il Responsabile del Procedimento con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.e che lo stesso non comporta oneri di spesa a carico del bilancio aziendale lo trasmette per il seguito di competenza</i>	
Estensore Data 22/07/2026	Firmato Augusto Iaboni
Responsabile del Procedimento Data 22/07/2026	Firmato Augusto Iaboni
Direttore Struttura Data 23/07/2026	Firmato Massimo Masetti
<i>Il Direttore della UOC Economia e Finanze attesta la correttezza dell'imputazione contabile indicata dalla struttura proponente e che l'atto non comporta scostamenti rispetto al budget economico annuale.</i>	
Direttore UOC Economia e Finanze Data 23/07/2026	Firmato Vincenzo Brusca
Note:	
Parere del Direttore Amministrativo Data 23/07/2026	☒ Favorevole ☐ Non favorevole Firmato Giovannino Rossi
Parere del Direttore Sanitario Data 24/07/2026	☒ Favorevole ☐ Non favorevole Firmato Maria Giovanna Colella
Il Direttore Generale	Firmato Arturo Cavaliere

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate

Il Direttore della UOC Ufficio relazioni con il Pubblico - URP

Visti

il Decreto Legislativo n.502 del 30 dicembre 1992 recante “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n.421” e ss.mm.ii.;

la Legge Regionale n. 18/94 e s.m.i. in materia di organizzazione e funzionamento del Servizio Sanitario Regionale delle Aziende sanitarie ed ospedaliere;

la deliberazione della Giunta regionale del 31 luglio 2025 n. 650 recante “Approvazione dell’Atto di autonomia aziendale dell’Azienda Sanitaria Locale di Frosinone”, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio numero 64 del 05 agosto 2025;

il Decreto del Presidente della Regione Lazio n.T00037 del 24 marzo 2025 avente ad oggetto: “Variazione della sede di assegnazione del Direttore Generale Arturo Cavaliere in applicazione dell’art.1 comma 4 del contratto di prestazione d’opera intellettuale firmato in data 14 febbraio 2025”, con il quale è stata disposta la nomina del Dottor Arturo Cavaliere a Direttore Generale dell’Azienda Sanitaria Locale di Frosinone;

la deliberazione n. 250 del 02.04.2025 con cui si è preso atto del Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00037 del 24 marzo 2025 avente ad oggetto: “Variazione della sede di assegnazione del Direttore Generale Arturo Cavaliere in applicazione dell’art.1 comma 4 del contratto di prestazione d’opera intellettuale firmato in data 14 febbraio 2025” a decorrere dal 01 aprile 2025;

la deliberazione n. 616 del 16 luglio 2025 inerente la nomina della Dottoressa Maria Giovanna Colella quale Direttore Sanitario dell’ASL di Frosinone, con decorrenza dal 01 agosto 2025;

la deliberazione n. 617 del 16 luglio 2025 inerente la nomina del Dottor Giovannino Rossi quale Direttore Amministrativo dell’ASL di Frosinone, con decorrenza dal 01 agosto 2025;

Viste

la nota prot.n.39419 del 25.05.2026, con cui il Dirigente Amministrativo Dott. Massimo Masetti è stato nominato con decorrenza 01 giugno 2026 Referente della UOC “Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP”;

la deliberazione n.738 dell’11 settembre 2025, inerente l’attribuzione di talune deleghe di funzione gestionali in coerenza con il funzionigramma aziendale;

la deliberazione n.805 del 30 settembre 2025 inerente la correzione di errore materiale e precisazione della delibera n.738/2025;

Premesso che

il miglioramento continuo della qualità dei servizi sanitari costituisce obiettivo strategico dell’Azienda;

la rilevazione della soddisfazione degli utenti rappresenta uno strumento fondamentale per valutare la qualità percepita delle prestazioni erogate e individuare aree di miglioramento;

la partecipazione attiva dei cittadini è un principio ispiratore del Servizio Sanitario Nazionale;

Visti

il Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009;

la Legge n. 241 del 7 agosto 1990;

il Regolamento (UE) 2016/679 e il Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003;

Considerato che

la raccolta sistematica delle opinioni degli utenti consente di valutare e monitorare la qualità percepita dei servizi;

i risultati delle rilevazioni, attraverso la partecipazione degli utenti, costituiscono elemento di supporto alla programmazione aziendale e al miglioramento organizzativo dei servizi;

è necessario uniformare le modalità di raccolta, elaborazione e diffusione dei dati;

Dato atto che l'adozione del presente provvedimento non comporta oneri a carico dell'Azienda

il soggetto che adotta il presente atto non incorre in alcuna delle cause di incompatibilità previste dalla normativa vigente, con particolare riferimento al Codice di Comportamento dei Pubblici Dipendenti e alla normativa in materia di anticorruzione e che non sussistono, in capo allo stesso, situazioni di conflitto di interesse in relazione all'oggetto dell'atto, ai sensi della L. n.190/2012 e norme collegate;

Visti, altresì il DPR n.184/2006 (Regolamento in materia di accesso ai documenti amministrativi);

la Legge n.190/2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione);

il D. Lgs n.97/2016 (Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza);

Ritenuto di dover bilanciare gli obblighi derivanti dalla normativa relativa alla Trasparenza D. Lgs. 33/2013 e la Tutela dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 216/679 (GDPR), del D. Lgs. 196/2003 così come aggiornato dal D. Lgs. 101/2018 e ss.mm.ii.;

Attestato che il presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art.1 della L. 20/1994 e s.m.i. nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art. 1, comma 1, della L. n. 241/1990 e s.m.i.;

P R O P O N E

Per quanto in premessa che si intende richiamato

1. di istituire il sistema aziendale di rilevazione della soddisfazione degli utenti mediante questionari di gradimento, da somministrare presso le strutture e i servizi sanitari dell'Azienda;
2. di adottare due distinti questionari, allegati al presente atto, per valutare la percezione di gradimento dei pazienti ricoverati in una struttura ospedaliera ovvero ricevuti presso ambulatori, denominati rispettivamente "Questionario di gradimento del servizio ospedaliero" e "Questionario di gradimento del servizio ambulatoriale"
3. di prevedere la somministrazione dei questionari presso le strutture ospedaliere e distrettuali mediante strumenti digitali e in formato cartaceo;
4. di elaborare in forma aggregata i dati raccolti esclusivamente per finalità di monitoraggio della qualità, valutazione della performance e miglioramento organizzativo, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali;
5. di attribuire la responsabilità del coordinamento del sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti ai Direttori dei Distretti Sanitari A – B – C – D e ai Direttori dei Presidi Ospedalieri Frosinone / Alatri – Sora e Cassino, ricadenti nei rispettivi ambiti territoriali e funzionali di competenza, affidando agli stessi l'adozione di tutti gli adempimenti necessari alla corretta esecuzione delle disposizioni del presente provvedimento;
6. di stabilire, altresì, che ciascun Direttore di Distretto e di Presidio Ospedaliero provveda al monitoraggio delle attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti e alla predisposizione di

un report annuale, riferito all'anno precedente, contenente gli esiti dei questionari di gradimento, l'analisi dei risultati, le eventuali criticità emerse e le azioni di miglioramento intraprese o programmate. Il report dovrà essere trasmesso alla Direzione Strategica e alla UOC Controllo di Gestione entro il mese di febbraio di ogni anno, al fine di consentire il monitoraggio della qualità percepita dei servizi erogati e la valutazione delle conseguenti azioni di miglioramento;

7. di demandare alla UOC Digitalizzazione e Accesso ai Servizi l'individuazione e l'implementazione delle procedure operative volte alla somministrazione dei questionari e alla gestione della relativa reportistica mediante l'utilizzo di strumenti digitali;
8. di stabilire che dal presente provvedimento non derivano oneri a carico dell'Azienda;
9. di trasmettere il provvedimento medesimo alle direzioni dei Distretti Sanitari e dei Presidi Ospedalieri, alla UOC Controllo di Gestione, alla UOC Digitalizzazione e Accesso ai Servizi, al responsabile Privacy e di disporre la pubblicazione nell'Albo Pretorio on-line aziendale e nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web istituzionale dell'Azienda, ai sensi del D. Lgs n. 33/2013 e s.m.i.;
10. di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, attesa la valenza degli effetti.

IL DIRETTORE GENERALE

Vista	la relazione che precede;
Visto	il parere del Funzionario addetto al controllo di budget;
Visto	il parere del Dirigente e/o Responsabile del Procedimento attestante che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico;
Acquisti	i pareri del Direttore Amministrativo e del direttore Sanitario come innanzi espressi con l'apposizione delle rispettive firme;

DELIBERA

1. di istituire il sistema aziendale di rilevazione della soddisfazione degli utenti mediante questionari di gradimento, da somministrare presso le strutture e i servizi sanitari dell'Azienda;
2. di adottare due distinti questionari, allegati al presente atto, per valutare la percezione di gradimento dei pazienti ricoverati in una struttura ospedaliera ovvero ricevuti presso ambulatori, denominati rispettivamente "Questionario di gradimento del servizio ospedaliero" e "Questionario di gradimento del servizio ambulatoriale";
3. di prevedere la somministrazione dei questionari presso le strutture ospedaliere e distrettuali mediante strumenti digitali e in formato cartaceo;
4. di elaborare in forma aggregata i dati raccolti esclusivamente per finalità di monitoraggio della qualità, valutazione della performance e miglioramento organizzativo, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali;
5. di attribuire la responsabilità del coordinamento del sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti ai Direttori dei Distretti Sanitari A – B – C – D e ai Direttori dei Presidi Ospedalieri Frosinone / Alatri – Sora e Cassino, ricadenti nei rispettivi ambiti territoriali e funzionali di

competenza, affidando agli stessi l'adozione di tutti gli adempimenti necessari alla corretta esecuzione delle disposizioni del presente provvedimento;

6. di stabilire, altresì, che ciascun Direttore di Distretto e di Presidio Ospedaliero provveda al monitoraggio delle attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti e alla predisposizione di un report annuale, riferito all'anno precedente, contenente gli esiti dei questionari di gradimento, l'analisi dei risultati, le eventuali criticità emerse e le azioni di miglioramento intraprese o programmate. Il report dovrà essere trasmesso alla Direzione Strategica e alla UOC Controllo di Gestione entro il mese di febbraio di ogni anno, al fine di consentire il monitoraggio della qualità percepita dei servizi erogati e la valutazione delle conseguenti azioni di miglioramento;
7. di demandare alla UOC Digitalizzazione e Accesso ai Servizi l'individuazione e l'implementazione delle procedure operative volte alla somministrazione dei questionari e alla gestione della relativa reportistica mediante l'utilizzo di strumenti digitali;
8. di stabilire che dal presente provvedimento non derivano oneri a carico dell'Azienda;
9. di trasmettere il provvedimento medesimo alle direzioni dei Distretti Sanitari e dei Presidi Ospedalieri, alla UOC Controllo di Gestione, alla UOC Digitalizzazione e Accesso ai Servizi, al responsabile Privacy e di disporre la pubblicazione nell'Albo Pretorio on-line aziendale e nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web istituzionale dell'Azienda, ai sensi del D. Lgs n. 33/2013 e s.m.i.;
10. di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, attesa la valenza degli effetti.

Il Direttore Generale
Dott. Arturo Cavaliere