



DECRETO DEL DIRETTORE GENERALE - N. 1535 del 23/04/2025

**OGGETTO: AFFIDAMENTO DIRETTO, AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 1 LETT.B), PER ASSEGNAZIONE A SOCIETA' ESTERNA DEL SERVIZIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO- PER UN IMPORTO PARI A EURO 13.020,00 IVA ESCLUSA, PER IL 2025 -DITTA LEAN LEMON SL – CIG: B68B5C107A ( Atti 1.7.05/2025-1).**

### IL DIRETTORE GENERALE

su proposta del Responsabile della SC Sistemi Informativi

#### **PREMESSO** che:

- con Decreto della Direzione Generale Sanità di Regione Lombardia n. 1490 del 18/12/2006 sono stati approvati:
  - la revisione dei contenuti delle Linee guida approvate con DGR VII/8504 del 22/03/2002 per la Customer Satisfaction – metodi e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione nelle strutture sanitarie;
  - i nuovi modelli di questionario suddivisi in area degenza ordinaria/diurna e area ambulatoriale;
  - la numerosità del campione, relativa alla produzione aziendale in regime di ricovero (Ordinario e Diurno) e ambulatoriale;
- In vista dell' iter autorizzativo e di accreditamento del nuovo padiglione Sforza, viene richiesto di fornire evidenza dell'effettuazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione degli utenti e degli operatori in Fondazione a cadenza semestrale. In particolare, il requisito OGVA10, previsto dalla DGR 38113/1998, recita: " *Esiste, almeno nel 20% delle unità operative, un sistema di indagini per la valutazione della soddisfazione degli utenti e degli operatori, basato sulla distribuzione, raccolta ed elaborazione di questionari, reclami ed interviste in misura pari al 10% dei pazienti trattati nella singola U.O. in ogni semestre?*

**TENUTO CONTO** della necessità rappresentata dall' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Fondazione IRCCS con nota Prot: 0015860-I di acquisire un sistema di valutazione della Customer Satisfaction entro l'inizio del processo di accreditamento previsto entro il 30/06/2025;

**DATO ATTO** che, in relazione a quanto sopra, la SC Sistemi Informativi ha predisposto un avviso di manifestazione d'interesse mediante Sistema di Intermediazione Telematica della Regione Lombardia (Sintel ID: 198113822) al fine di individuare gli operatori economici cui affidare, tramite affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. b) del d.lgs 36/2023, il servizio di rilevazione della soddisfazione degli utenti della Fondazione IRCCS;

**PRECISATO** che il sistema di misurazione e analisi della soddisfazione del paziente è basato sugli elementi specifici di seguito indicati:

- **il canale di distribuzione del sondaggio** e raccolta delle risposte previsto è il messaggio **SMS**, per la misurazione dell'esperienza 24/48 ore dopo l'erogazione della prestazione sanitaria (Ricovero, Day Hospital, Visite ambulatoriali, MAC, ecc.).



- **la pianificazione e progettazione** delle indagini digitali personalizzate per i diversi servizi ospedalieri, con questionari specifici definiti. La struttura del questionario deve prevedere anche la parte anagrafica e i dati relativi alla scolarità.
- **una piattaforma digitale** per l'analisi diretta e in tempo reale dei risultati e della reportistica inerente ciascun servizio/specialità, da parte degli operatori della Fondazione IRCCS autorizzati. La piattaforma di analisi deve essere in grado di mostrare la reportistica in forma di grafico, per le specialità classificate, aggregate e anche singolarmente. Lo strumento deve anche consentire l'invio di report periodici, via e-mail ai diversi Responsabili dell'organizzazione dei servizi, ad esempio, invio settimanale, mensile, ecc.;
- **possibilità di invio degli SMS** agli utenti da parte del gestore della piattaforma, e collegamento al sistema aziendale per l'acquisizione delle informazioni necessarie all'invio degli SMS.

**CONSIDERATO** che entro il termine di scadenza (18.03.2025 ore 18:00), hanno presentato la propria manifestazione a presentare offerta economica i seguenti Operatori Economici:

- **Lean Lemon SL;**
- **Predicta s.r.l.;**

**PRECISATO** che il Direttore della SC Sistemi Informativi ha stimato, per il 2025, l'importo del contratto per un valore a base d'asta pari a € 13.020,00 oltre IVA;

**ACCERTATO** che alla data odierna non sono attive convenzioni della società Consip S.p.A., né della società ARIA S.p.A., per l'acquisizione dei servizi di cui in premessa;

**RITENUTO OPPORTUNO** che l'acquisto in parola, per un importo a base d'asta pari a €13.020,00 IVA esclusa, venga effettuato attraverso l'utilizzo della piattaforma telematica SINTEL della Società ARIA S.p.A., alle condizioni della lettera d'invito (in atti 1.7.05/2025-1 ), mediante espletamento di affidamento diretto, invitando le sole società Lean Lemon SL e Predicta s.r.l., ai sensi del richiamato art. 51, comma 1, lettera a) del D.L. n. 77/2021;

**DATO ATTO** che, a seguito dell'esperimento della predetta procedura di affidamento diretto, ai sensi dell'art.50, comma 1 lett. B) del D.Lgs. n.36/2023 SS.MM.II., soltanto la società Lean Lemon SL, ha presentato offerta (prot. inf. SinTel: 1744626556267) per un importo di €13.020,00 oltre IVA;

**PRESO ATTO** che la SC Gestione Economico Finanziaria ha registrato in atti 1.7.05/2025-1 l'onere derivante dal presente provvedimento sul relativo conto per un importo pari a €13.020,00 IVA esclusa;

**VERIFICATA** la congruità dei prezzi e l'economicità della spesa di cui trattasi;

**RITENUTO** applicabile l'art. 50, comma 1, lett. b), del d.lgs. n. 36/2023 che consente alle stazioni appaltanti di procedere con l'affidamento diretto di servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore ad € 140.000,00, anche senza consultazione di



più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali;

**TENUTO CONTO** dell'istruttoria compiuta dal dott. Armando Chiarelli che ne ha attestato la completezza;

**PRESO ATTO** che il Direttore della SC Sistemi Informativi, dott. Fabrizio Pizzo, responsabile del presente procedimento, ne ha dichiarato la regolarità tecnica e la legittimità;

**ACQUISITI** i pareri del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

### DECRETA

Per tutti i motivi in premessa indicati:

1. di autorizzare di acquisire, a seguito dell'espletamento mediante l'ausilio della piattaforma telematica Sintel della procedura in oggetto, protocollo informatico ID: 1744626556267 (CIG: **B68B5C107A**) , il servizio di rilevazione della soddisfazione degli utenti della Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico per il 2025 dalla società Lean Lemon SL, Carrer Dinou 3-8, Castelldefels, Spagna produttrice e distributrice in esclusiva del software RateNow Healt, per un importo pari a € 15.884,40 IVA compresa, ai sensi dell'art. 50 comma 1, lett. b), del d.lgs. n. 36/2023;
2. dare atto che non sono attive convenzioni della società Consip S.p.A., né della società ARIA S.p.A. per l'acquisizione dei servizi di cui in premessa;
3. dare atto che il Responsabile Unico del Progetto è il Dott. Fabrizio Pizzo;
4. nominare quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto il Direttore della SC Sistemi Informativi;
5. di dare atto che il Direttore della SC Economico Finanziaria attesta la regolarità contabile, la copertura economica e l'imputazione a bilancio degli oneri derivanti dal presente provvedimento, come nella scheda che segue:

| BILANCIO      | N. CONTO E DESCRIZIONE  | N. IMPEGNO | IMPORTO 2025 | TOTALI             |
|---------------|---|------------|--------------|--------------------|
| SAN           | 510301001001060030<br>-Manutenzione e assistenza sistemi software | 2025001070 | € 15.884,40  | € 15.884,40        |
| <b>Totale</b> |   |            |              | € 15.884,40        |
| RIC           |   |            |              |                    |
| <b>TOTALE</b> |   |            |              | <b>€ 15.884,40</b> |

6. di dare atto che il presente provvedimento è messo a disposizione del Collegio Sindacale, ai sensi dell'art. 3-ter del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m. e dell'art. 12, comma 14 della L.R. n. 33/2009, così come



modificata dalla L.R. n. 23/2015, mediante accesso all'intranet aziendale, nella sezione dedicata;

7. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo online dell'Azienda, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (art. 17 comma 6, L.R. n. 33/2009 così come sostituito dall'art.1 della L.R. n.23/2015);
8. di disporre l'invio del presente decreto alle Strutture interessate.

Firmato digitalmente

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**(Dott. Matteo Stocco)**