

Decreto ministeriale 15 ottobre 1996  
Gazzetta Ufficiale 18 gennaio 1997, n. 14

**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**

**IL MINISTRO DELLA SANITÀ**

Visto l'articolo 14 del Dlgs 30 dicembre 1992, n. 502, e successive modificazioni e integrazioni, il quale introduce il principio del costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini utenti e preordina allo scopo uno specifico sistema di 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 Dm 24 luglio 1995, con il quale, in attuazione del disposto dell'articolo 10 del citato Dlgs n. 502/92, sono stati fissati i contenuti e le modalità di utilizzo degli indicatori nazionali di efficienza e di qualità, attraverso i quali i livelli istituzionali, nell'esercizio delle diverse attribuzioni, procedono alla valutazione del servizio sotto il profilo dell'accessibilità, delle risorse, delle attività e dei risultati;

Visto il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995 che, in esecuzione del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito, con modificazione, dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, definisce lo schema generale di riferimento per l'adozione della Carta dei servizi pubblici sanitari, e prevede, tra l'altro, la periodica acquisizione della valutazione dell'utente circa la qualità del servizio rese;

Ritenuto che gli indicatori previsti dall'articolo 14 del citato Dlgs n. 502/92 si inseriscono nel complessivo sistema di valutazione del Ssn e rispondono alle esigenze valutative proprie dei livelli istituzionali di Governo individuati nella Regione e nel Ministro della sanità, ai sensi del comma 2 e comma 3 del medesimo articolo 14;

Preso atto delle indicazioni della commissione ministeriale di studio di cui al Dm 18 ottobre 1993;

Vista l'intesa raggiunta con il Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica e con il Ministro per la famiglia e la solidarietà sociale, ai sensi del richiamato articolo 14, comma 1;

D'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome, come espressa nella seduta del 12 settembre 1996.

**DECRETA:**

### **Articolo 1. Finalità e contenuti**

1. Il Ssn adotta un insieme di indicatori quale strumento ordinario per la verifica della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie con riferimento alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza al diritto all'informazione alle prestazioni alberghiere e alle attività di prevenzione delle malattie.

2. Gli indicatori sono riportati nell'allegato, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente decreto. Resta ferma la facoltà delle Regioni e delle Province autonome, delle Usl e delle Aziende ospedaliere di adottare ulteriori indicatori al fine di assistere efficacemente i processi decisionali regionali e locali.

### **Articolo 2. Raccolta e trasmissione delle informazioni**

1. Il direttore generale dell'Usl e, per la parte applicabile, il direttore generale dell'Azienda ospedaliera sono responsabili della raccolta delle informazioni necessarie per la produzione degli indicatori e della loro trasmissione alla Regione e al Ministero della sanità. Le Regioni e il Ministero possono definire modalità diverse di trasmissione dei dati.

2. Con successivo decreto del Ministro della sanità, sentite le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, saranno definiti i contenuti e le specifiche delle informazioni necessarie alla produzione degli indicatori previsti dal presente decreto, anche tenendo conto delle informazioni già prodotte dagli attuali flussi informativi nazionali. Nello stesso decreto saranno, altresì, indicati i tempi di realizzazione del complessivo sistema degli indicatori, coerentemente con la gradualità necessaria all'adeguamento del sistema informativo ai diversi livelli.

### **Articolo 3. Modalità di utilizzo**

1. Il Ministro della sanità, le Regioni e le Province autonome diffondono periodicamente la distribuzione dei valori di riferimento e gli intervalli di variazione osservati, rispettivamente a livello nazionale e regionale, onde consentire alle singole Aziende sanitarie di conoscere la propria situazione rispetto al dato nazionale e regionale.

2. Le Regioni e le Province autonome utilizzano gli indicatori definiti dal presente decreto per l'esercizio delle attività di cui all'articolo 2, comma 2, del Dlgs 30 dicembre 1992, n. 502, e sue successive modificazioni ed integrazioni, in materia di indirizzo tecnico, promozione e supporto nei confronti delle Usl e delle Aziende ospedaliere.

3. Il Ministero della sanità utilizza gli indicatori di cui al presente decreto per la valutazione del processo di miglioramento della qualità delle strutture e delle prestazioni, nonché per la redazione della relazione sullo stato sanitario del Paese, di cui all'articolo 1, comma 6, del Dlgs 30 dicembre 1992, n. 502, e sue successive modificazioni ed integrazioni.

### **Articolo 4. Norme finali**

1. Gli indicatori definiti con il presente decreto possono essere aggiornati con decreto del Ministro della sanità, da adottarsi secondo le modalità previste dall'articolo 14 del Dlgs 30 dicembre 1992, n. 502, e successive modificazioni ed integrazioni, sulla base dei seguenti criteri: indicazioni del Piano sanitario nazionale; andamento del processo di miglioramento della qualità dei servizi; adeguamento a direttive di livello europeo; grado di sviluppo dei sistemi informativi sanitari.

2. Il presente decreto sarà pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

Tavola riassuntiva degli indicatori

<b>Totale (compresi gli indicatori ripetuti)</b>	<b>Assist. Collett. amb. Vita e lav.</b>	<b>Assist. Sa- nit. di base</b>	<b>Assist. Special. semires. e territ.</b>	<b>Assist. Osped.</b>	<b>Assist. Sanit residenz.</b>	<b>Aspetti generali</b>
Personalizzazione/Umanizzazione	-	6	5	8	4	-
Diritto all'informazione	1	-	2	5	2	2
Prestazioni alberghiere	-	-	1	18	16	-
Aspetti della prevenzione	3	1	-	2	-	3
<b>Totale Generale = 79</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>5</b>