

SERVIZIO PROPONENTE: Servizio di Psicologia

Allegati:

"A" Progetto Valutazione della "customer satisfaction" presso i presidi sanitari territoriali ASL5 Oristano ASL5 Oristano

Il Responsabile dell'Istruttoria
Dr. Domenico Putzolu

Il sottoscritto Responsabile della struttura proponente, DICHIARA la presente proposta di deliberazione legittima, regolare sotto il profilo tecnico e contabile.

IL Responsabile del Servizio

Dott.ssa Antonella Carreras

Il sottoscritto Responsabile del Servizio Affari Generali Legali certifica che la presente deliberazione verrà pubblicata nell'Albo Pretorio di questa Azienda dal 29/04/2013 al 13/05/2013

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO AFFARI GENERALI

Dr.ssa Antonina Daga

firma apposta

OGGETTO: Valutazione della "customer satisfaction" presso i presidi sanitari territoriali ASL5 Oristano

PROPOSTA N° 340 IN DATA 16.04.2013

Servizio: Servizio di Psicologia

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: Dr. Domenico Putzolu

IL DIRIGENTE: Dott.ssa Antonella Carreras

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che la legge Regionale 28 Luglio 2006 n.10, all'art. 1, comma 4, stabilisce che la Regione promuove la qualità e l'appropriatezza dei servizi resi dalle Aziende Sanitarie, vigilando affinché essi siano improntati ai principi della personalizzazione e dell'umanizzazione del trattamento, così che ogni persona che entra in contatto con il S.S.R. Sia accolto secondo i suoi bisogni e le sue esigenze esistenziali;

VISTO il progetto presentato dal Responsabile del Servizio di Psicologia, allegato alla presente deliberazione sotto la lettera "A", con il quale si propone di dar voce a quei cittadini che, avendo sperimentato il sistema di cure ricevute nelle strutture sanitarie territoriali extra-ospedaliere, vorrebbero contribuire a migliorare la qualità del servizio;

DATO ATTO che la valutazione del grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute nelle strutture sanitarie territoriali extra-ospedaliere interesserà l'individuazione delle componenti principali della qualità percepita, dei punti di forza e di debolezza delle stesse, il raffronto tra la realtà percepita dal paziente e la realtà obiettiva, l'analisi e la correlazione tra il grado di soddisfazione e le variabili demografiche;

RILEVATO che l'indagine sarà effettuata su un campione volontario degli utenti che afferiscono alle strutture

sanitarie territoriali extra-ospedaliere, in un arco temporale di tre mesi;

CONSTATATO che il progetto è stato preliminarmente illustrato e condiviso dal Direttore Sanitario e dai Direttori delle UU.OO. delle strutture sanitarie territoriali extra-ospedaliere;

DATO ATTO che l'indagine sarà condotta dal Servizio di Psicologia in collaborazione con gli psicologi tirocinanti c/o il suddetto Servizio e che non prevede costi aggiuntivi al bilancio aziendale, fatte salve le spese di cancelleria e di fotocopisteria;

Per i motivi esposti in premessa;

VISTA la L.R. n. 10/06;

VISTA la L.R. n. 3 del 07.08.2009;

Con i pareri espressi dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario;

DELIBERA

1) di approvare il progetto per la Valutazione della "customer satisfaction" presso le strutture sanitarie territoriali extra-ospedaliere della ASL 5 Oristano, che si allega alla presente deliberazione, sotto la lettera "A", per farne parte integrante e sostanziale, presentato dal Responsabile del Servizio di Psicologia, con il quale si propone di dar voce a quei cittadini che, avendo sperimentato il sistema di cure ricevute nelle strutture sanitarie territoriali extra-ospedaliere, vorrebbero contribuire a migliorare la qualità del servizio;

2) di stabilire che la valutazione del grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute nelle strutture sanitarie territoriali extra-ospedaliere interesserà l'individuazione delle componenti principali della qualità percepita, dei punti di forza e di debolezza delle stesse, il raffronto tra la realtà percepita dal cittadino e la realtà obiettiva, l'analisi e la correlazione tra il grado di soddisfazione e le variabili demografiche;

2) di stabilire, altresì, che l'indagine sarà effettuata su un campione volontario degli utenti che afferiscono alle strutture sanitarie territoriali extra-ospedaliere, in un arco temporale di tre mesi;

3) di specificare che l'indagine sarà condotta dal Servizio di Psicologia in collaborazione con gli psicologi tirocinanti c/o il suddetto Servizio, e che non prevede costi aggiuntivi al bilancio aziendale, fatte salve le spese di cancelleria e di fotocopisteria;

4) di trasmettere il presente atto al Servizio Aziendale di Psicologia e alla Direzione Sanitaria del Presidio Ospedaliero San Martino di Oristano per gli atti relativi alle rispettive competenze.

IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Mariano Meloni

firma apposta

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dr.ssa Maria Giovanna Porcu
firma apposta

IL DIRETTORE SANITARIO
Dr. Orlando Scintu
firma apposta