

SERVIZIO PROPONENTE: Servizio Aziendale di Psicologia

Allegati:

"A" Progetto Valutazione della "customer satisfaction" presso i presidi ospedalieri 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. Domenico Putzolu

Il sottoscritto Responsabile del Servizio Affari Generali Legali certifica che la presente deliberazione verrà pubblicata nell'Albo Pretorio di questa Azienda dal 28/03/2014 al 11/04/2014.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO AFFARI GENERALI
Dr.ssa Antonina Daga

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

PROPOSTA N° _____ IN DATA _____

Servizio: Servizio di Psicologia

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:
Dr. Domenico Putzolu

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;

PREMESSO, altresì, che l'Art. 11, comma 1, d.lg. 30 luglio 1999, n. 286, prevede la partecipazione dei cittadini alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

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 ospedaliere dell'ASL5, vorrebbero contribuire a migliorare la qualità del servizio;

DATO ATTO che la valutazione del grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute nelle strutture 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 dovrà diventare uno strumento di rilevazione costante, su base volontaria, e sarà effettuata sugli utenti in dimissione dalle strutture ospedaliere;

CONSTATO che il progetto è stato preliminarmente illustrato e condiviso dal Direttore Sanitario Aziendale e dei Presidi Ospedalieri, dai Direttori delle UU.OO. delle strutture sanitarie ospedaliere, dal Direttore delle Professioni Sanitarie e i Coordinatori Infermieristici;

VISTO che l'indagine sarà coordinata dal Servizio di Psicologia in collaborazione con gli psicologi tirocinanti c/o il suddetto Servizio, e visto 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 ospedaliere della ASL5 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 ospedaliere, vorrebbero contribuire a migliorare la qualità del servizio;

2) stabilire che la valutazione del grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute nelle strutture sanitarie 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;

3) stabilire, altresì, che la rilevazione dovrà diventare uno strumento d'indagine costante nel tempo e sarà effettuata, su base volontaria, sugli utenti in dimissione dalle strutture ospedaliere;

4) di specificare che l'indagine sarà coordinata e 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;

5) 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

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dr.ssa Maria Giovanna Porcu

IL DIRETTORE SANITARIO
Dr. Orlando Scintu