

DELIBERAZIONE n°234 del 20/06/2011

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

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 22/06/2011 al 06/07/2011

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO AFFARI GENERALI
Dr.ssa Antonina Daga

PROPOSTA N° _____ IN DATA _____

Servizio: Servizio Aziendale 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;

VISTO il progetto presentato dal Responsabile del Servizio Aziendale 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 in ospedale, vorrebbero contribuire a migliorare la qualità del servizio;

DATO ATTO che la valutazione del grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute dai Presidi Ospedalieri interesserà l'individuazione delle componenti principali della qualità percepita, dei punti di forza e di debolezza dai Presidi Ospedalieri, 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 il campione d'indagine interesserà tutti pazienti in via di dimissione dai reparti di degenza e da un campione dei Pronto Soccorso, in un arco di tempo di tre mesi;

CONSTATO che il progetto è stato preliminarmente illustrato e condiviso dal Direttore Sanitario, dai Direttori delle UU.OO. e dai Responsabili del personale infermieristico del San Martino di Oristano;

VISTO che l'indagine sarà condotta dal Servizio di Psicologia in collaborazione con le psicologhe 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 facente funzioni e dal Direttore Sanitario facente funzioni;

DELIBERA

1) di approvare il progetto per la Valutazione della "customer satisfaction" presso i presidi ospedalieri ASL5 Oristano, che si allega alla presente deliberazione, sotto la lettera "A", per farne parte integrante e sostanziale, presentato dal Responsabile del Servizio Aziendale di Psicologia, con il quale si propone di dar voce a quei cittadini che, avendo sperimentato il sistema di cure ricevute in ospedale, vorrebbero contribuire a migliorare la qualità del servizio;

2) stabilire che la valutazione del grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute dai Presidi Ospedalieri interesserà l'individuazione delle componenti principali della qualità percepita, dei punti di forza e di debolezza dai Presidi Ospedalieri, 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;

3) stabilire, altresì, che il campione d'indagine interesserà tutti pazienti in via di dimissione dai reparti di degenza e da un campione del Pronto Soccorso in un arco di tempo di tre mesi;

4) di specificare che l'indagine sarà condotta dal Servizio di Psicologia in collaborazione con le psicologhe 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 f.f. IL DIRETTORE SANITARIO f.f.
Dr. Luciano Oppo Dr. Nicolò Orrù