

## CARTA DEI SERVIZI E SITO AZIENDALE SARRABUS GERREI

### Analisi del bisogno

Il contesto sociale del Sarrabus Gerrei è caratterizzato da una forte dispersione della popolazione nei 10 Comuni, (alcuni molto distanti tra loro e scarsamente collegati) con la necessità, per un verso di decentrare i servizi sanitari nel territorio per agevolare l'accesso dell'utenza e per un altro di centralizzarli ( a Muravera e attorno all'Ospedale) per una migliore organizzazione ed erogazione integrata.

Le riorganizzazioni degli ultimi anni e il fortissimo turn-over degli operatori hanno condotto alla necessità di riorganizzare di continuo i servizi erogati (in termini sia di tipologia di prestazioni che di orari e di sede degli ambulatori) con il conseguente disorientamento dell'utenza.

L'erogazione delle prestazioni in regime "di emergenza" perenne, non ha inoltre consentito una reale pianificazione di un servizio di informazione per l'utenza, aumentando ulteriormente il disorientamento e la percezione di scarsa qualità dei servizi offerti localmente.

La peggiore conseguenza di questo meccanismo è stata la scarsa valorizzazione di quanto offerto con la migrazione della domanda di assistenza al capoluogo e la minimizzazione degli aspetti positivi presenti (come p.es. brevi tempi d'attesa per visite e ricoveri o per prestazioni specialistiche d'eccellenza che sono comunque presenti).

### L'idea progetto

Da tutte queste constatazioni nasce l'idea di fare quel salto di qualità che, sulla base della normativa in materia di trasparenza, mira a garantire alcuni principi fondamentali agli utenti quali: eguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, attraverso la realizzazione di una Carta dei Servizi del Distretto Sarrabus/Gerrei e l'attivazione di un portale Internet.

Tali strumenti sono necessari per attivare un percorso di qualità dei servizi basato su:

- ⇒ **informazione degli utenti.** I soggetti erogatori informano gli utenti sulle condizioni tecniche, ed economiche per l'effettuazione dei servizi e sulle loro variazioni. Le informazioni devono essere tempestive ed effettuate anche a mezzo di comunicazioni telefoniche e telematiche. L'importanza attribuita a questo strumento si può ben comprendere in quanto l'informazione rappresenta un elemento per la costruzione della qualità e costituisce il necessario presupposto per l'accesso alla erogazione dei servizi,
- ⇒ **rapporti con gli utenti.** La norma prevede la riconoscibilità degli operatori nei rapporti sia personali che telefonici, la creazione di appositi uffici per i rapporti con il pubblico e l'apertura anche pomeridiana degli uffici al pubblico.
- ⇒ **dovere di valutazione della qualità dei servizi.** I soggetti erogatori svolgono apposite verifiche per valutare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati. Entro il 31 marzo di ogni anno sono pubblicati i risultati conseguiti nel precedente esercizio. I soggetti erogatori devono acquisire anche la valutazione sulla qualità del servizio da parte dagli utenti. Verifiche di qualità con il

metodo del campionamento sono effettuati in collaborazione con gli utenti del servizio anche immediatamente.

Seguendo le direttive della normativa in materia e sulla base degli obiettivi programmati nel PLUS 2008 e 2009, tra i quali la realizzazione della Carta dei Servizi distrettuale e del portale Internet, si pone impellente la necessità di disporre di un sistema efficiente per la rilevazione e l'organizzazione delle informazioni sui servizi sanitari e socio-sanitari presenti nel Distretto e nel P.O. del Sarrabus/Gerrei con l'obiettivo di:

1. Consentire all'utenza di disporre (su supporto cartaceo e informatico ) di tutte le informazioni utili per accedere ad una prestazione sanitaria;
2. Consentire agli operatori ASL di disporre di uno strumento efficiente per orientarsi ed orientare l'utenza che necessita di prestazioni sanitarie;
3. consentire la valutazione della qualità dei servizi attraverso l'introduzione di indicatori del grado di soddisfazione degli utenti al fine di verificare gli impegni assunti ed adeguarli costantemente ai bisogni manifestati;
4. Disporre di una banca dati contenente tutti i servizi socio-sanitari erogati nel territorio: dal Distretto, dai Comuni e dal Presidio Ospedaliero;
5. Consentire un'adeguata mappatura dei servizi evidenziando aree di sovrapposizione ed aree di carenza nell'erogazione dei servizi, in riferimento :
  - Alla sede di erogazione;
  - Alla qualità e tipologia della prestazione;
  - Alla scansione nel tempo delle prestazioni.

con la conseguente ottimizzazione dell'erogazione delle prestazione in seguito all'analisi.

L'iniziativa si pone come un ulteriore strumento di integrazione con i Comuni del Plus e di raccordo con le iniziative intraprese per l'attuazione del PLUS. Divenendo al contempo un punto di informazione per i servizi erogati a livello Comunale, anche in riferimento al potenziamento del Punto Unico di Accesso nel Distretto.

Il sito internet sarà uno strumento operativo concreto per:

- Servizi ASL periferici;
- Medici di base e farmacie;
- Servizi sociali e socio assistenziali comunali;
- Volontariato;
- Scuole.

Contemporaneamente alla realizzazione della Carta dei Servizi ed all'attivazione del Portale Internet si ipotizza di pianificare un piano di sensibilizzazione e formazione in materia di comunicazione e sulla qualità dei servizi per il personale del Distretto, del P.O. e dei Comuni che consenta ad ogni operatore di porsi come nodo della rete informativa ed offrire informazioni pertinenti ed esaustive all'utente che incontra a qualunque livello ed a qualunque titolo nel percorso di accesso ai servizi sanitari.

L'azione per essere efficace e motivante deve coinvolgere piccoli gruppi composti da 12-15 persone per volta e dovrà essere collegata all'erogazione degli incentivi della produttività, riferendosi anche ai risultati derivanti dalle indagini di rilevazione della qualità dei servizi che si condurranno.

#### Riepilogo obiettivi – azioni – risultati attesi

Obiettivo	Azione prevista	Risultati attesi	Indicatore risultato	Strumenti rilevazione
Fornire Informazioni chiare per l'utenza	Carta dei Servizi Portale Internet	Maggiore facilità di accesso ai servizi Migliore percezione di qualità dei servizi	Minori segnalazioni URP Aumento richieste di prestazioni Gradimento Utenza	Uff. URP Uff. Ticket e altri Questionario rilevazione
Offrire agli operatori strumenti di orientamento per l'utenza	Carta dei Servizi Portale Internet Azione formativa e di sensibilizzazione	Maggior coinvolgimento personale ASL nelle azioni di informazione Utenza	Minori segnalazioni URP Aumento richieste di prestazioni Gradimento Utenza  Maggior senso di appartenenza degli operatori	Uff. URP Uff. Ticket e altri  Questionario rilevazione utenza Questionario rilevazione operatori
Dare maggiore visibilità e valorizzazione della qualità dei servizi ASL	Carta dei Servizi Portale Internet Conferenza di presentazione risultati	Maggior integrazione con i Comuni dell'Ambito	Minori reclami e maggior numero di azioni integrate	URP  Piano PLUS

#### Risorse necessarie

Le risorse necessarie per la realizzazione di questo progetto sono suddivise: in **spese tipografiche** (di grafica, di impaginazione e stampa), in **risorse umane** per la mappatura dei servizi sanitari e socio-sanitari erogati nel territorio e per il loro successivo caricamento nel documento finale e in **spese per la formazione** generale del personale.

Il presente allegato è composto

di n°3 fogli

Il Responsabile del Distretto Sarrabus/Gerrei

*Dott. Sergio Marracini*