

PROGETTO CUSTOMER SERVICE

SECONDA FASE (2006 – 2007)

Report sullo stato di avanzamento al 31.12.2006

- **REPORT SINTETICO FINALE 2006**
- **AII. 1 TABELLA DI PIANIFICAZIONE OBIETTIVI E STATO DI AVANZAMENTO AL 31.12.2006 (Obiettivi Gestionali/Sistema Premiante/Salario di Produttività)**
- **AII. 2 DETTAGLIO AZIONI INTRAPRESE**
- **AII. 3 TABELLA DI PIANIFICAZIONE 2007 (Obiettivi Gestionali 2007)**

Responsabili di Progetto
Simona Amadesi – Annarita Pellicciari

REPORT SINTETICO FINALE 2006

PREMESSA

In coerenza con le conclusioni contenute nel report finale del progetto per l'anno 2005, il progetto Customer Service, nella SECONDA FASE (biennio 2006 – 2007), basandosi sul valore guida della “**Centralità del Cliente**”, intende proseguire sulla strada tracciata nella PRIMA FASE (biennio 2004 – 2005), ponendosi come finalità generale quella di **porre il Cliente al centro di un sistema informativo strutturato**, che a partire dalle due direttrici fondamentali (fornire informazioni/ ricevere segnali) evolva verso un'unica direttrice definita come “ **capacità di risposta ai bisogni informativi e ai segnali provenienti dagli utenti**” allo scopo di individuare in maniera sistematica nel servizio complessivamente fornito i punti di forza su cui attuare una strategia di mantenimento e i punti di debolezza su cui intervenire con azioni preventive, correttive e di miglioramento, cercando di **migliorare continuamente la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve**.

Nell'ambito di questa finalità generale sono stati individuati due macro-obiettivi di piano.

OBIETTIVI 2° FASE (BIENNIO 2006 - VI CET

A Dare risposta ai bisogni informativi individuati come prevalenti nelle diverse fasi del percorso protesico - riabilitativo dell'utente

B Migliorare la capacità di restituzione dei segnali adeguato alle attese del Cliente con particolare riferimento alle aree di criticità rilevate

PIANIFICAZIONE 2° FASE (BIENNIO 2006 – 2007)

- **adeguamento del sistema informativo organizzato su tre livelli**
 1. Informazioni sulla struttura
 2. Informazioni sul percorso protesico riabilitativo per macrofasi
 3. Informazioni sul percorso protesico riabilitativo individuale

- **adeguamento e sviluppo di un sistema di raccolta e restituzione dei segnali**
 4. Progetto di miglioramento sulla qualità ed il comfort alberghiero
 5. Integrazione dei sistemi di rilevazione dei segnali previsti dal sistema qualità aziendale con quelli sperimentati nella prima fase del progetto (biennio 2004-2005)
 6. Sperimentazione di un unico centro di raccolta dei segnali assistito da supporto informatico

In coerenza con gli obiettivi prefissati, nel 2006 sono state completate le seguenti azioni:

AZIONI COMPLETATE

1. Revisione e aggiornamento della Guida ai servizi secondo un modello più evoluto mediante l'introduzione di standard di qualità: da "Guida" a "**Carta dei Servizi**". La revisione si è avvalsa dei risultati del gruppo operativo formato da utenti e operatori che nella prima fase del progetto (biennio 2004 – 2005) hanno individuato i principali bisogni informativi, in relazione agli strumenti in uso, alle responsabilità informative e ai processi a supporto, secondo le fasi del percorso Cliente

2. Redazione **opuscoli informativi** ad uso degli utenti **sul percorso protesico riabilitativo per macrofasi**. Somministrazione Sperimentale (area test), stesura finale secondo l'analisi delle indicazioni scaturite dalla sperimentazione

3. In merito alle informazioni sul percorso protesico riabilitativo individuale si rinvia al **“Progetto documento di sintesi”** a cura dell’equipe multidisciplinare
4. Attivato il **progetto di miglioramento della qualità e del confort alberghiero**, decorrenza 1° dicembre 2006 in collaborazione con esperti **dell’Azienda USL di Bologna** in regime di convenzione
5. Introdotto dal 1° dicembre il **nuovo questionario anonimo e autocompilato** (sperimentato nella 1° fase del progetto) secondo una procedura formalizzata in collaborazione con la Direzione Sanitaria
6. Realizzate iniziative di **informazione al personale** in merito al sistema di rilevazione e trasmissione dei segnali
7. Completata sperimentazione di un **unico centro di raccolta dei segnali** assistito da supporto informatico

Vigorso, 29.12.2006

RESPONSABILI PROGETTO CUSTOMER SERVICE**S. Amadesi****A. R. Pellicciari**

INAIL

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

CENTRO PER LA SPERIMENTAZIONE
ED APPLICAZIONE DI PROTESI
E PRESIDI ORTOPEDICI

PROGETTO CUSTOMER SERVICE

SINCERT

