

## **PROGETTO CUSTOMER SERVICE**

**SECONDA FASE (2006 – 2007)**

**Report sullo stato di avanzamento al 31.12.2007**

- **REPORT SINTETICO FINALE 2007**
- **AII. 1 TABELLA DI PIANIFICAZIONE OBIETTIVI E STATO DI AVANZAMENTO AL 31.12.2007 (Obiettivi Gestionali/Sistema Premiante/Salario di Produttività)**
- **AII. 2 DETTAGLIO AZIONI INTRAPRESE**
- **AII. 3 TABELLA DI PIANIFICAZIONE 2008 (Obiettivi Gestionali 2008)**

**Responsabili di Progetto**  
**Simona Amadesi – Annarita Pellicciari**

### **REPORT SINTETICO FINALE 2007**

CENTRO PROTESI INAIL VIA RABUINA, 14 – 40054 VIGORSO DI BUDRIO (BO) TEL. 0516936111 – P. IVA 00968951004 – COD. FISC. 01165400589

**SINCERT**



Reg. No. 2286-A  
UNI EN ISO 9001 - 2000

## **PREMESSA**

In coerenza con i risultati conseguiti nella PRIMA FASE del progetto Customer Service, (biennio 2004 – 2005) e con le conclusioni contenute nel report finale del 2006 ( biennio 2006-2007) il progetto si è evoluto verso la direttrice “ **capacità di risposta ai bisogni informativi e ai segnali provenienti dagli utenti**” individuando 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 ed miglioramento, avendo come obiettivo **il miglioramento continuo della capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve**.

Nell'ambito di questa finalità generale è stato individuato un macro-obiettivo di piano.

## **OBIETTIVO 2007 2° FASE PROGETTO (BIENNIO 2006 - I ENN**

Definire un sistema informativo organizzato ( dare/ricevere informazioni) in grado di “dare risposta” alle esigenze dell'utente.

## **AZIONI PIANIFICATE E CHIUSE**

- Attuazione del progetto di adeguamento del sistema informativo con particolare riferimento a:
  - a) sperimentazione e successiva introduzione a regime della Carta dei Servizi, anche in versione on line;
  - b) aggiornamento degli aspetti informativi nel percorso paziente, nell'avvio e durante la prima fase di ristrutturazione;
  - c) introduzione a regime dei fascicoli sul percorso protesico-riabilitativo per macro-fasi;
- Attuazione del progetto di miglioramento della qualità e del comfort alberghiero, con la collaborazione dello staff specialistico dell'Azienda Usl di Bologna in regime di convenzione.

# 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**

