

PROGETTO CUSTOMER SERVICE**2009****REPORT CONCLUSIVO**

- **REPORT SINTETICO FINALE 2009**

Allegati:

- **PIANIFICAZIONE PROGETTO E STATO DI AVANZAMENTO AL 31.12.2009 (Obiettivo Gestionale 2.19)**
- **PIANIFICAZIONE 2010:**
 - **Obiettivo Gestionale 2.22**
 - **Obiettivo Qualità**

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

REPORT SINTETICO FINALE 2009

A) PREMESSA

In coerenza con i risultati conseguiti dal progetto Customer Service e con le conclusioni contenute nel report finale del 2008, nel 2009 si è inteso giungere al **Rilascio del Progetto Customer Service**, portando a regime le azioni avviate in sperimentazione nell'esercizio precedente secondo i requisiti ISO 9001-Vison 2000. La finalità è stata quella di **finalizzare il sistema informativo del Centro Protesi alla centralità del cliente**, tramite una gestione delle azioni secondo lo strumento della "ruota di Deming" su valutazione di sostenibilità effettuata dal FORMEZ.

Rispetto al suddetto obiettivo, si è completata la fase realizzativa sulla base dell'autovalutazione "modello CAF" per la **messa a regime o sperimentazione** delle azioni su indicazione dello Staff di Direzione (valutazione interna di sostenibilità). Si è quindi verificata la fattibilità da parte delle strutture organizzative coinvolte mediante valutazioni e dichiarazioni di sostenibilità in relazione anche alle procedure del Sistema Qualità Aziendale ISO 9001.

B) VALUTAZIONE INTERNA DI SOSTENIBILITA'

Rispetto alle azioni pianificate e chiuse nel 2008 (Direttrice "Capacità di risposta"), mediante le quali si è da un lato proceduto ad adeguare il sistema informativo sui diversi livelli di dettaglio (mediante strumenti informativi mirati), e dall'altro si è migliorata la capacità di verifica della qualità e del comfort della struttura mediante l'evoluzione dei Gruppi di miglioramento in Commissioni formalizzate, l'attività si è focalizzata sull'**autovalutazione interna di sostenibilità**, da parte delle Strutture organizzative coinvolte (validate dallo Staff di Direzione).

Di seguito si riportano le valutazioni rilasciate al 31.12.2009:

VALUTAZIONE DI SOSTENIBILITA' AREA SANITARIA

1) Implementazione DI PIANO N. 3

INDICATORE 3-1

DOCUMENTO DI PROGETTO RIABILITATIVO PERSONALIZZATO

INTERFUNZIONALE: AREE SANITARIA, TECNICA, PSICOSOCIALE, AMMINISTRATIVA

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte dell'Area Sanitaria e si dichiara la piena disponibilità alla "presa in carico" in collaborazione integrata con le altre componenti.

PROGETTO CUSTOMER SERVICE

Si sottolinea che tale azione per essere implementata e messa a sistema necessita del supporto informatico.

2) Obiettivo di Piano n. 8**PROGETTO DI MIGLIORAMENTO QUALITA' E COMFORT ALBERGHIERO – PERCORSO
FORMATIVO GRUPPI DI MIGLIORAMENTO – EVOLUZIONE IN COMMISSIONI
FORMALIZZATE****INDICATORE 4-3****QUALITA' DEI SERVIZI DI COMFORT ALBERGHIEROI**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte dell'Area sanitaria .

E' già stata formalizzata la commissione igiene e la commissione mensa : quest'ultima sarà a breve integrata dai componenti del gruppo ristorazione che hanno dato la loro disponibilità.

Si stanno improntando le nuove procedure secondo i requisiti ISO.

3) Implementazione di Piano n. 9**INDICATORE 5-2****GIUDIZIO SUL SERVIZIO PROGETTAZIONE NUOVO QUESTIONARIO ANONIMO
AUTOCOMPILATO**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte dell' Area sanitaria per la parte di competenza : verifica distribuzione questionario, assistenza per informazioni sulla compilazione e raccolta.

4) Implementazione di Piano n° 12**INDICATORE 5-4****ATTIVAZIONE PUNTO D'ASCOLTO CENTRO DIRITTI DEL MALATO**

Si valuta positivamente la presenza di questa forma di tutela e si garantisce la collaborazione.

5) Implementazione di Piano n° 14**INDICATORE 5-2****GIUDIZIO SUL SERVIZIO****INCONTRI MENSILI CON GLI UTENTI**

Si dà la piena disponibilità a garantire la presenza della Direzione Sanitaria e del Servizio di Riabilitazione ,negli incontri.

VALUTAZIONE DI SOSTENIBILITA' SERVIZIO PSICOSOCIALE**1) OBIETTIVO DI PIANO N. 3****INDICATORE 3-1**

DOCUMENTO DI PROGETTO RIABILITATIVO PERSONALIZZATO**INTERFUNZIONALE: AREE SANITARIA, TECNICA PSICOSOCIALE, AMMINISTRATIVA**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte del Servizio Psicosociale e si dichiara la piena disponibilità alla "presa in carico" in rapporto interfunzionale con le altre componenti .

Si evidenzia altresì che tale azione per essere implementata e messa a sistema necessita del supporto informatico.

2) Implementazione di Piano n. 7**INDICATORE 7-2****GUIDA AL PERCORSO PROTESICO RIABILITATIVO – MANUALE TORNARE A CASA**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte del Servizio Psicosociale , relativamente al Manuale Tornare a Casa e si dichiara la piena disponibilità al mantenimento dell'azione in rapporto interfunzionale con la Comunicazione Istituzionale

3) Implementazione di Piano n. 13**INDICATORE 3-3****SPAZIO PICCOLI PAZIENTI**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte del Servizio Psicosociale e si dichiara la piena disponibilità al mantenimento.

VALUTAZIONE DI SOSTENIBILITA' COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**1) OBIETTIVO DI PIANO N. 1****INDICATORE 2-1 CARTA DEI SERVIZI**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte dell'Area Comunicazione Istituzionale , presupponendo la piena collaborazione di tutte le strutture interessate che devono fornire le informazioni necessarie per aggiornare i contenuti..

2) OBIETTIVO DI PIANO N. 2**INDICATORE 6-1 GUIDA ALLE FASI PRINCIPALI DEL PROGETTO PERSONALIZZATO (PERCORSO PER MACROFASI)**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte dell'Area Comunicazione Istituzionale , presupponendo la piena collaborazione di tutte le strutture interessate che devono fornire le informazioni per aggiornare i contenuti..

3) OBIETTIVO DI PIANO N. 2**INDICATORE 7-1 OPUSCOLI INFORMATIVI SU SPECIFICI SERVIZI**

PROGETTO CUSTOMER SERVICE

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte dell'Area Comunicazione Istituzionale, presupponendo la piena collaborazione di tutte le strutture interessate che devono fornire le informazioni per aggiornare i contenuti..

4) IMPLEMENTAZIONE DI PIANO N.6**INDICATORE 1-3 PROGETTAZIONE STRUMENTI INFORMATIVI SEGNALETICA E MAPPE DI ORIENTAMENTO, AGGIORNAMENTI SITO****INTERFUNZIONALE: SICUREZZA; COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte dell'Area Comunicazione Istituzionale e si dichiara la piena disponibilità al mantenimento dell'azione in rapporto interfunzionale con la Sicurezza e Prevenzione.

5) IMPLEMENTAZIONE DI PIANO N. 7**INDICATORE 7-2 GUIDA ALL PERCORSO PROTESICO-RIABILITATIVO - MANUALE TORNARE A CASA****INTERFUNZIONALE: SERVIZIO PSICOSOCIALE, COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte del Area Comunicazione Istituzionale relativamente al Manuale Tornare a Casa e si dichiara la piena disponibilità al mantenimento dell'azione in rapporto interfunzionale con il Servizio Psicosociale

6) OBIETTIVO DI PIANO N. 10**INDICATORE 3-2 INFORMAZIONE AL PERSONALE****INTERFUNZIONALE: COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, AREA PROGETTUALE CARE**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte del Area Comunicazione Istituzionale e si dichiara la piena disponibilità al mantenimento dell'azione in rapporto interfunzionale con l'Area Progettuale Care

7) IMPLEMENTAZIONE DI PIANO N. 12**INDICATORE 5-4 ATTIVAZIONE PUNTO D'ASCOLTO CENTRO DIRITTI DEL MALATO INTERFUNZIONALE STAFF**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte del Area Comunicazione Istituzionale e si dichiara la piena disponibilità al mantenimento dell'azione in rapporto interfunzionale con lo Staff.

8) IMPLEMENTAZIONE DI PIANO N. 14**INDICATORE 5-2 GIUDIZIO SUL SERVIZIO INCONTRI MENSILI CON GLI UTENTI INTERFUNZIONALE STAFF**

PROGETTO CUSTOMER SERVICE

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione da parte del Area Comunicazione Istituzionale e si dichiara la piena disponibilità al mantenimento dell'azione in rapporto interfunzionale con lo Staff.

VALUTAZIONE DI SOSTENIBILITA' UFFICIO B RAPPORTI CON CLIENTELA**1) OBIETTIVO DI PIANO N°4****PUNTO DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE (TUTOR DELL'ACCOGLIENZA)**

Si valuta positivamente la sostenibilità di tale azione e si certifica il mantenimento di tale servizio all'interno dell'area fino al 2011 (scadenza del contratto).

2) OBIETTIVO DI PIANO N° 9**GIUDIZIO SUL SERVIZIO. PROGETTAZIONE NUOVO QUESTIONARIO ANONIMO AUTOCOMPILATO.**

L'azione si pone l'obiettivo di ripristinare uno strumento di valutazione del livello di qualità percepita (soddisfazione dell'utenza) che sostituisca l'analogo strumento non più in utilizzo.

E' stato sviluppato in collaborazione con il servizio psico-sociale un questionario che a differenza del precedente è di tipo autocompilato.

La procedura prevede che il questionario sia consegnato ai pazienti in ricovero dalla reception al momento dell'accettazione (base di entrata). Successivamente gli operatori socio sanitari saranno a disposizione degli utenti per un supporto e per promuoverne la compilazione.

Con periodicità mensile la scrivente area, in collaborazione con il Responsabile della Qualità, provvederà a predisporre report sintetici da sottoporre all'attenzione dello STAFF di direzione

3) OBIETTIVO DI PIANO N° 11**PROGETTAZIONE UNICO CENTRO RACCOLTA SEGNALI ASSISTITO DA SUPPORTO INFORMATICO**

L'azione si poneva l'obiettivo di istituire un centro di raccolta delle segnalazioni informali da parte degli utenti gestendole ed analizzandole mediante uno strumento software. Il programma, denominato RADAR, è stato parte di una fornitura di consulenza a supporto del progetto "customer service" che ha coperto nel biennio 2006-2007.

La consulenza prevedeva oltre alla fornitura dello strumento:

- *miglioramento ed adeguamento delle capacità di risposta e di restituzione dei segnali in termini di strutturazione di un sistema di reporting stratificato che veda come destinatari la Direzione, lo Staff, gli operatori e l'utenza.*

PROGETTO CUSTOMER SERVICE

- *Strutturazione di un sistema strutturato e definito di raccolta degli stessi, attraverso la promozione e implementazione degli strumenti ISO, nonché attraverso la messa a regime del Centro Raccolta Segnali del sistema informatico "Radar".*
- *Pianificare e attuare uno o più incontri con lo Staff di Direzione e il Team della Squadra Vincente, nonché con gli operatori che si decide di coinvolgere, per presentare lo strumento "Radar" e diffondere i primi dati....*

Ad oggi non è stato possibile proseguire con l'attività di messa a regime dello strumento, perché lo strumento informatico non è stato condiviso con la scrivente area, né sono state trasferite adeguate informazioni sull'utilizzo dello stesso, da parte dello studio di consulenza.

Pertanto allo stato attuale, si ritiene di non utilizzare il predetto strumento per il futuro.

C) PIANIFICAZIONE OBIETTIVO 2010 "ATTUAZIONE DELLE AZIONI SPERIMENTATE IN AMBITO PROGETTUALE" - OB. GEST. 2.22 – OB. QUALITÀ**MACROATTIVITA' / OGGETTO DELL'AZIONE:**

Attuazione di azioni sperimentate nell'ambito del Progetto Customer Service e inserite a sistema (Plan Do Check Act), in relazione alla capacità di risposta della struttura alle attese del cliente finale- ambito INFORMAZIONE

PRODOTTO / RISULTATO / OBIETTIVO

Risposta ai bisogni informativi di primo livello, del cliente finale: conoscere la struttura in generale.

RISULTATO Revisione, aggiornamento e implementazione della Carta dei Servizi secondo i requisiti della nuova certificazione ISO 9001

PRODOTTO Prodotti informativi rivolti al cliente finale: Carta dei Servizi

INDICATORI

Numero delle azioni individuate come standard di qualità nella Carta dei Servizi (minimo 9 su 14 complessive) dichiarate sostenibili dalla struttura a conclusione del Progetto Customer Service.

PIANIFICAZIONE

- 1) Ideazione prodotto
- 2) Mappatura del servizio fornito secondo la visione organizzativa per processi.
Realizzazione contenuti
- 3) Redazione testi
- 4) Progettazione grafico editoriale



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO
CENTRO PER LA SPERIMENTAZIONE
ED APPLICAZIONE DI PROTESI
E PRESIDI ORTOPEDICI

PROGETTO CUSTOMER SERVICE

- 5) Realizzazione lay out
- 6) Stampa
- 7) Divulgazione.

SINCERT

