

**TITOLO: “Come se fossi ”**

**AZIONE N.10**

**Riferimento a:**

⑦ **Strategia nazionale:**

⑦ **Strategia Regionale:**

**x Strategia aziendale:** l’Azienda Usl di Parma, in collaborazione con i Comitati Consultivi Misti, desidera osservare il livello e l’omogeneità delle informazioni riferite all’accessibilità dei servizi per poi uniformare e se necessario migliorare i comportamenti conseguenti.

**FONTE DEI DATI/EVIDENZE /**

**OBIETTIVO/I** il Progetto “Come se fossi” è lo strumento con il quale l’Azienda e nello specifico l’Ufficio Comunicazione e Rapporti con l’utenza ha deciso di valutare i propri servizi : URP; Numero Verde; “Scrivici”; Sito Web Aziendale. Il progetto ha con lo scopo di migliorare l’offerta nell’erogazione delle informazioni.

**PROGETTO:**

1. Elaborazione di criteri di qualità per aderire ai diversi contesti oggetto di indagine;
2. Condivisione con i CCM
3. Conduzione della indagine
4. Elaborazione dei risultati

**TEMPI:** da aprile a dicembre 2016

**RESPONSABILITA’**

Direttore Ufficio Comunicazione e Rapporti con l’Utenza – Azienda Usl di Parma

**MONITORAGGIO** da definire

**LINK CON ALTRI PROGETTI :** programma di ascolto e coinvolgimento del cittadino aziendale