

TITOLO: “MIGLIORAMENTO DI UN SERVIZIO ESISTENTE: LA COMUNICAZIONE DEGLI OPERATORI CON L’UTENTE”

AZIONE N.04

Riferimento a:

Strategia nazionale:

Strategia Regionale:

X Strategia aziendale: azione di miglioramento verso una delle criticità emerse in seguito al monitoraggio di qualità percepita rivolto ai pazienti degenti presso l’ospedale di Fidenza: la comunicazione dell’operatore con il paziente e con i famigliari.

Altro _____

FONTE DEI DATI/EVIDENZE /

OBIETTVO/I

- 1-Analisi puntuale della percezione dei professionisti nei confronti della comunicazione(intesa come stato di salute) verso il pz. E i suoi familiari, ed individuazione dei punti di forza e criticità
- 2-Individuazione delle abitudini lavorative e della motivazioni sottostanti
- 3-Analisi delle esperienze riportate dai professionisti durante il focus
- 4-Costruzione ipotesi dettagliate di varianti del servizio con lo scopo di facilitare la comunicazione rivolta all'utente e famigliari

PROGETTO

- 1° FASE: predisposizione della scaletta di conduzione e condivisione della stessa con la Direzione dell’ospedale
- 2° FASE: Conduzione del focus group
- 3° FASE: elaborazione dei contenuti emersi
- 4°FASE: presentazione dei risultati
- 5° FASE: diffusione degli stessi al cliente esterno e cliente interno.

TEMPI: Dicembre 2015- primo trimestre 2016

RESPONSABILITA’

Direzione Sanitaria – Ospedale di Fidenza

MONITORAGGIO

1. Conduzione Focus Group
2. Analisi dei dati
3. Riflessione sui risultati evinti e diffusione dell'informazione al cliente interno e al cliente esterno

LINK CON ALTRI PROGETTI

1. Questionario di qualità percepita regionale.