

AZIONE N.9

Riferimento a:

⑦ **Strategia nazionale:**

⑦ **Strategia Regionale:**

Strategia aziendale: Monitorare la qualità percepita dall'utenza del Dipartimento di Sanità Pubblica, in particolare per quanto riguarda l'attività erogata di formazione obbligatoria. Tale attività si inserisce nel sistema di miglioramento continuo della qualità, perseguendo nello specifico l'acquisizione di informazioni sui bisogni e gli orientamenti degli utenti e rendere il più vicino possibile le prestazioni erogate dal DSP alle attese dei cittadini.

⑦ **Altro** _____

FONTE DEI DATI/EVIDENZE: ///

OBIETTIVO/I: Il presente progetto tende a:

- 1) Utilizzare gli strumenti di miglioramento della qualità dei Servizi nell'ambito della riorganizzazione del DSP in riferimento all'attività di informazione/formazione erogata.
- 2) Rilevare la percezione dell'utente verso le attività a lui rivolte dal DSP nell'ambito della formazione obbligatoria;
- 3) Evidenziare punti di forza (*plus*) e criticità (*minus*) nel sistema organizzativo e di comunicazione con il cittadino.

PROGETTO

Premessa: L'attività da sottoporre all'indagine di qualità percepita coinvolge prioritariamente il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione nella fase di interfaccia con il cittadino, e nella fase di erogazione anche il Servizio Veterinario. Dal 2015 è divenuto a tutti gli effetti operativo il sistema di iscrizione on-line tramite il sito internet aziendale, che ha progressivamente sostituito l'accesso diretto dell'utenza alle segreterie distrettuali del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione.

Destinatari dell'indagine: cittadini che accedono a corsi di formazione obbligatoria organizzati e realizzati dai servizi del DSP. In considerazione della numerosità e della omogenea distribuzione territoriale e temporale dei corsi è stato individuato come target il personale alimentarista che partecipa ai corsi previsti dalla L.R. 11/2003.

Campione: in considerazione della numerosità degli utenti è stato scelto di intervistare solo un campione ritenuto significativo rappresentato dai partecipanti ai corsi di formazione svolti nei periodi Maggio-Giugno e Settembre-Ottobre 2016. Nel 2015, nelle diverse sedi distrettuali, sono stati 2852 i partecipanti ai corsi alimentaristi. Pertanto ci si attende di somministrare l'indagine almeno a 900 soggetti, con un ritorno di almeno 650 questionari.

Modalità: 1. predisposizione di un **questionario autocompilato** come strumento di rilevazione della qualità percepita a cura dei referenti del progetto e predisposizione di modello per lettura ottica ai fini di facilitare l'assemblaggio e la successiva analisi delle informazioni raccolte.

2. Breve formazione agli operatori incaricati di somministrare il questionario in occasione dei corsi.

3. Somministrazione del questionario ai partecipanti ai corsi.

4. Assemblaggio delle informazioni raccolte, analisi dei dati, predisposizione di report finale.

5. Definizione se necessario di un progetto di miglioramento

6. Diffusione dei risultati

TEMPI: Marzo 2016 – Dicembre 2016

RESPONSABILE DI PROGETTO : Dott. Zilioli Francesco

Referenti del progetto: Dott.ssa Colombi Barbara , Dott.ssa Scaramuzza Paola

MONITORAGGIO:

1. Predisposizione questionario: Aprile 2016
2. Inizio fase di somministrazione : Maggio 2016
3. Elaborazione dati e produzione report: Dicembre 2016

LINK CON ALTRI PROGETTI ///

Lì 14.03.2016

Il Responsabile di Progetto

Dott. Francesco Zilioli

MD02 Rev.0.0– 12/05/2015

La Direzione si riserva nei termini di legge la proprietà del documento con divieto di riprodurlo o di renderlo noto senza la sua autorizzazione.