

TITOLO: “CDS: LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO ”

AZIONE N.07

Riferimento a:

⑦ **Strategia nazionale:**

⑦ **Strategia Regionale:**

x Strategia aziendale: . Monitorare la qualità percepita all'interno delle CdS aziendali si inserisce nel sistema di miglioramento continuo della qualità, che persegue nello specifico i seguenti legami causali: 1) Acquisire una serie di informazioni sui bisogni e gli orientamenti degli utenti; 2)Rendere il più vicino possibile le CdS alle attese dei cittadini.

FONTE DEI DATI/EVIDENZE /

OBIETTIVO/I Il progetto nella sua globalità intende:

- 1) Analizzare il vissuto e la percezione dell'utente verso quanto esperito presso le CdS aziendali;
- 2) Evidenziare punti di forza (*plus*) e criticità (*minus*) nel sistema organizzativo;
- 3) Migliorare e facilitare la comunicazione tra i professionisti al fine di uniformare il linguaggio e la cooperazione tra gli stessi.

PROGETTO:

1. Scelta delle CDS in cui effettuare l'indagine;
2. Definizione del piano di campionamento;
3. Elaborazione dei dati;
4. Stesura report di sintesi
5. Analisi delle priorità se necessario, in base alle criticità emerse;
6. Definizione se necessario di un progetto di miglioramento
7. Diffusione dei risultati

TEMPI: Secondo semestre 2016

RESPONSABILITA'

1. Dott. Gianfranco Bertè

MONITORAGGIO da definire

LINK CON ALTRI PROGETTI /