

**TITOLO: "Come se fossi 2"**

**AZIONE N.07**

**Riferimento a:**

**Strategia nazionale:**

**Strategia Regionale:**

**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. Elemento che caratterizza il progetto è creare situazioni reali o simulate di richiesta di informazioni, per poi uniformare e se necessario migliorare i comportamenti conseguenti.

**Altro** \_\_\_\_\_

**FONTE DEI DATI/EVIDENZE**

/

**OBIETTIVO/I** il Progetto "Come se fossi" è lo strumento che l'Azienda e nello specifico l'Ufficio Stampa Comunicazione e Rapporti con l'utenza. Ha deciso di testare i seguenti Servizi di front - office: URP; Numero Verde, Servizio "Scrivici"; il Sito Web Aziendale, tutto questo con lo scopo di migliorare l'offerta e valutare eventuali difformità tra i quattro Distretti Aziendali nell'erogazione dello stesso servizio.

**PROGETTO**

1. Definizione degli indicatori di qualità attraverso check list adeguatamente predisposte. Le schede sono state prodotte per aderire ai diversi contesti oggetto di indagine;
2. Condivisione degli indicatori con i CCM
3. Esecuzione della ricerca nel mese di settembre in tutti e 4 i Distretti
4. Elaborazione dati ed invio del Report

**TEMPI:** : da aprile a dicembre 2017 (dalla presentazione del progetto ai neo eletti CCM alla elaborazione dei dati)

**RESPONSABILITA'**

1. Direttore Ufficio Stampa Comunicazione e Rapporti con l'Utenza – Azienda Usl di Parma

**MONITORAGGIO** da definire  
**LINK CON ALTRI PROGETTI** /

