

Progetto Formativo

UOC Sviluppo Organizzativo Asl Latina/UOSD Comunicazione e relazioni con il pubblico

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA: METODI E STRUMENTI Empowerment del cittadino e ruolo degli URP e la piattaforma URP Evoluto

PREMESSA

La Customer Satisfaction fa parte delle cosiddette “risorse invisibili”, che sono sempre più considerate la chiave per creare il vantaggio competitivo di un’azienda.

Oggi i cittadini sono più coscienti dei loro diritti nel campo della salute e sempre più esigenti riguardo le proprie aspettative, infatti, possiedono i loro criteri di giudizio su come debba essere un servizio sanitario di buona qualità. Proprio per questo, nell’ambito di ricerca della qualità totale, gli operatori sanitari e gli amministratori assumono sempre di più il punto di vista del paziente quale termine di riferimento cruciale per l’azione di riqualificazione delle prestazioni.

L’obiettivo che si vuole conseguire è quello di riorganizzare le attività della rete URP aziendale, uniformare gli approcci metodologici delle iniziative di rilevazione, per organizzare il cosiddetto Customer Relationship Management, e proporre un’analisi incrociata tra più indicatori del grado di soddisfazione percepita: indagini qualitative, indagini quantitative, focus group, reclami e altri segnali provenienti dall’utente., al fine di avviare i Piani di miglioramento.

L’introduzione al sistema informatizzato “**URP Evoluto**” dell’**ASL Latina** è teso a uniformare la gestione delle segnalazioni e tracciare con tempi certi i processi dei provvedimenti attivati.

La verifica degli strumenti utilizzati per la realizzazione di indagini sulla qualità percepita avviate nel 2019 ha la finalità di allineare le rilevazioni nei servizi agli obiettivi aziendali e di sviluppare competenze per la predisposizione dei Piani di miglioramento.

OBIETTIVO GENERALE

Il corso si propone di:

- Riorganizzare le procedure inerenti la Customer satisfaction all’interno dell’ASL latina, attraverso la riorganizzazione delle risorse interne della rete degli Urp aziendali;
- Sviluppare le competenze degli operatori della rete degli Urp aziendali, anche riguardo le misurazioni del Customer service e l’utilizzo appropriato del nuovo sistema informatico “URP Evoluto” dell’ASL Latina;
- Rendicontazione delle attività inerenti l’Indagine di customer satisfaction “progetto accorriamo le distanze/Progetto+Vita” avviata il 22 settembre 2020 con il coinvolgimento degli operatori della CCT aziendale, che costituisce indicatore di esito delle attività progettuali svolte nell’ambito del progetto+Vita, ed è propedeutica alla valutazione di eventuali azioni di miglioramento.
- Assegnazione dell’obiettivo di realizzazione di n. 30 indagini di Customer satisfaction con la possibilità avviare attività che vanno dalla di definizione del campione alla presentazione dei risultati emersi, utilizzando il sistema “URP Evoluto”;

- sviluppare le competenze per progettare il Piano di miglioramento e marketing aziendale.

DESTINATARI

Operatori dell'URP, comunicazione e operatori sanitari, operatori della CCT coinvolti nell'Indagine di customer satisfaction "progetto accorciamo le distanze/Progetto+Vita. Il gruppo di operatori selezionati costituirà il Gruppo di lavoro per le attività di Customer Relationship Management. Numero complessivo 40 persone.

STRUTTURA DEL CORSO

Durata. Il Corso ha la durata di 1 giorno per un totale di n. 4 ore.

La **metodologia** formativa mira a sviluppare e approfondire la capacità dei partecipanti all'utilizzo del sistema informatizzato "URP Evoluto", alla definizione e attuazione di processi di verifica della qualità percepita degli utenti nei servizi aziendali e realizzare la progettazione di piani di miglioramento. Oltre alla presentazione teorica frontale, ci sono momenti riservati alla esercitazione sul sistema "URP Evoluto", analisi e verifica di indagini di customer;

Metodologia : Webinar, tramite la piattaforma CISCO WEBEX.

Si riceverà a ridosso di tale giornata invito di partecipazione al webinar, al quale si potrà accedere attraverso molteplici modalità, utilizzando PC dotato di videocamera e microfono oppure Smartphone (scaricando la app Cisco Webex Meetings da Google Play o App Store).

L'accesso può essere effettuato facendo click sul link che si riceverà con l'invito o attraverso il numero riunione contenuto all'interno dell'invito stesso.

PROGETTAZIONE. La progettazione del percorso formativo, seconda annualità, è a cura della d.ssa Assunta Lombardi e d.ssa Roberta De Grandis e dr.ssa Marialisa Coluzzi

DOCENTI Le lezioni saranno realizzate da docenti esperte/sulle tematiche oggetto del corso.

PROGRAMMA

I GIORNATA

Data 12 novembre 2020 – ore 09.00 - 13.15

9.15 – 9.35	15 min.	Introduzione delle attività	Webinar	A. Lombardi/De Grandis
9.40 – 10.00	20 min.	La qualità in sanità. I diversi metodi di indagine: osservazione, focus group, sondaggio, sperimentale applicati alle indagini ASL Latina		De Grandis /A. Lombardi
10.00 -10.15	15 min.	Attuazione della Progettazione indagini di customer ASL Latina: strumenti per lo sviluppo del Piano di miglioramento		De Grandis /A. Lombardi

10.15 – 10.45	30 min.	Presentazione del nuovo sistema informatico “URP Evoluto” dell’ASL Latina	S. Chicca/ De Grandis
10.45 -11.15	30 min.	Laboratorio: Simulazioni di attivazione e lavorazione delle procedure di segnalazione attraverso il sistema URP Evoluto	S. Chicca/ De Grandis
11.15 – 11.45	30 min	Laboratorio: Simulazioni di attivazione e lavorazione delle indagini di cu indagini di customer ASL Latina attraverso il sistema URP Evoluto e marketing sanitario	S. Chicca/ De Grandis
11.45 – 12.15	30 min.	Laboratorio: Costruiamo un Piano di miglioramento a partire dall’analisi dei dati di Customer e dei reclami	De Grandis/Coluzzi
12.15 – 13.00	45 min.	Assegnazione obiettivo di realizzazione di n. 30 indagini di Customer Satisfaction per l’anno 2020-2021	De Grandis/Coluzzi
13.00 – 13.15	15 min.	Valutazione della formazione	De Grandis/Coluzzi

RESPONSABILI SCIENTIFICI

Assunta Lombardi, Marialisa Coluzzi, Roberta De Grandis.
Tel. 0773 - 6553430 -3421

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA ed ECM

Manuel Maggi Tel. 0773 - 6553480
Germana Macchiarulo Tel. 0773 - 6556495
Fax 0773 - 6553404
Viale P.I. Nervi CC Latina Fiori Torre 2G -04100 – Latina
formazione@ausl.latina.it
www.asllatina.it

Il corso prevede il rilascio dei crediti ECM per tutte le professioni sanitarie

MODALITA' di PARTECIPAZIONE

Possono partecipare gli operatori URP, e gli operatori della CCT coinvolti nell’Indagine di customer satisfaction “progetto accorciamo le distanze/Progetto+Vita.

FREQUENZA

La formazione è obbligatoria, pertanto si dovrà giustificare formalmente l’eventuale assenza.

ATTESTATO

Alla fine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza a tutti coloro che avranno partecipato alle attività formative per almeno il 90% delle ore totali di lezione.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEL CORSO

Assunta Lombardi e Roberta De Grandis

Verrà realizzata una campagna di diffusione del corso che avrà come obiettivo di:

- ✓ promuovere i percorsi formativi sul tema della comunicazione come strumento della qualità;
- ✓ informare gli operatori dei servizi sanitari del contenuto dell'iniziativa e dell'avvio dei percorsi formativi a loro rivolti rendendo pubbliche le caratteristiche dei percorsi e le modalità di iscrizione agli stessi;
- ✓ stimolare gli operatori dei servizi a crescere professionalmente, e a veder valorizzate le proprie competenze;
- ✓ garantire trasparenza e visibilità dei percorsi formativi offerti;

Canali e strumenti di comunicazione

Le iniziative di comunicazione fanno ricorso a strumenti differenziati e ad azioni articolate, al fine di raggiungere più efficacemente gli obiettivi prefissati. Le caratteristiche specifiche dello stile comunicativo sono in relazione alla tipologia di destinatari, ma rientranti in un unico brand appositamente studiato per avere un'immagine coordinata del progetto.

Nello specifico le azioni previste coinvolgono i seguenti strumenti:

•Il Web

La strategia di comunicazione contempla in primis l'utilizzo del sito web della azienda ASL latina.

•Il Materiale Informativo

I materiali divulgativi prodotti per la comunicazione saranno costituiti da brochure e locandine.