
Il soddisfacimento del cliente: formazione degli operatori allo strumento regionale

Il questionario sul soddisfacimento del cliente è uno strumento che la Regione Emilia Romagna ha elaborato per misurare la qualità percepita dagli utenti. È uno strumento nuovo, e come tale, all'interno del Gruppo di Miglioramento sul tema, si è ritenuto opportuno spiegarlo agli operatori per motivarli al suo utilizzo, reso obbligatorio dall'accreditamento.

Abbiamo pensato di utilizzare la Formazione sul Campo per far conoscere e sperimentare lo strumento di rilevazione e farlo a piccoli gruppi per consentire a tutti di saggiarlo .

**Sono stati chiesti crediti ECM per
Educatori, Infermieri, Medici e
Psicologi**



**Responsabile
Formazione Ser.T.
Lorenzo De Donno**

**Iscrizioni e
segreteria
Ser.T. Fidenza
Telefono e fax
0524 - 515651
E-mail
abaratta@ausl.pr.it**

**SALA GENTILMENTE CONCESSA
DALL'UNIONE PARMENSE
INDUSTRIALI**



Area formazione Ser.T.

- **Invito**
**Il soddisfacimento del
cliente:
formazione degli
operatori allo
strumento regionale**



**22 settembre 2009
Sala Convegni
Palazzo Soragna
Unione Parmense Industriali
Via al Ponte Caprazucca, 6/a
Parma**

Il soddisfacimento del cliente: formazione degli operatori allo strumento regionale

**22 settembre
ore 14.30-ore 18.30**

**Incontro plenario:
presentazione
risultati questionari
complessivi e dei singoli
servizi**

Relatori

Cristina Azzali
Psicologa Ser.T Langhirano

Anna Maria Baratta,
Psicologa Ser.T. Fidenza

Gianfranco Bruschi
Psicologo Ser.T. Valli Taro e Ceno

Sara Cero
Psichiatra Ser.T. Parma

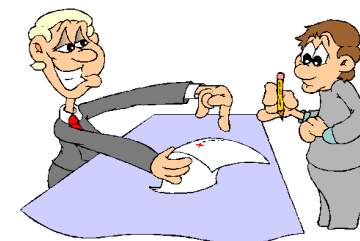
Simonetta Gariboldi
Psichiatra Ser.T. Fidenza



Conclusioni

**Franco Giubilini, Direttore
Dipartimento DSM/DP**

Paolo Volta
**Direttore Programma
Dipendenze Patologiche**



**I crediti ECM verranno rilasciati
agli operatori che avranno assi-
stito sia alla giornata di presen-
tazione del progetto sia alla
giornata odierna**

**Il report della ricerca sarà pub-
blicato su:**

www.infodipendenze.ausl.pr.it/