



PIANO DI MIGLIORAMENTO

ISTITUZIONE CENTRI SOGGIORNO

ANNO 2014

Il presente "Piano di Miglioramento", deve essere completato e restituito al Servizio Qualità Processi e Servizi (qualita@comune.venezia.it) con le iniziative di miglioramento da avviare in relazione a quanto evidenziato nel Report statistico per:

- migliorare il livello di qualità percepita dall'utenza, risolvendo eventuali criticità;
- soddisfare alcuni dei suggerimenti formulati dagli utenti.

Nella pagina del sito del Comune di Venezia dedicata alla Qualità dei servizi, www.comune.venezia.it/qualita saranno pubblicati i risultati dell'indagine

Vi ricordiamo di presentare i risultati a tutti i soggetti coinvolti (organi istituzionali, personale ed altri collaboratori, utenti...) affinché siano partecipi del processo e comprendano scelte e strategie, al fine di:

- preparare il personale dei servizi ai correttivi che si intende apportare al sistema di erogazione del servizio;
- rafforzare il coinvolgimento del personale stesso nel miglioramento;
- riconoscere il ruolo svolto dagli utenti nel far emergere gli elementi di criticità.

Il Servizio Qualità (Tel. 0412405117-102-108 - 0412749703) è a vostra disposizione per ulteriori elaborazioni dei dati e per qualsiasi informazione o chiarimento in merito alla stesura del piano in oggetto, che ci deve essere restituito compilato per la pubblicazione **entro il 15/11/2014**.

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

L'indagine di soddisfazione dell'utenza dei servizi erogati dall'Istituzione Centri Soggiorno (soggiorni estivi per minori) - centri "F. Morosini" degli Alberoni (VE) e "Mocenigo" di Lorenzago di Cadore (BL) – è stata condotta dal 9 giugno al 6 settembre 2014.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

- Risultano compilati **162** questionari, per cui la rilevazione **non può** essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **6,47%** (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (500).

(Si ritiene, tuttavia, che i dati emersi possano dare indicazioni sufficienti sul grado di soddisfacimento dell'utenza e che permettano di fare riflessioni in merito ai punti di forza e/o debolezza).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report generale) si intendono attivare le seguenti iniziative di miglioramento, ricordando che:

- sono **OBBLIGATORIE** per i **PUNTI DI DEBOLEZZA** (ossia le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7)
- sono **OBBLIGATORIE** per almeno uno dei **SUGGERIMENTI** formulati dagli utenti
- sono **FACOLTATIVE** per i **PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE** (ossia le domande che nel Report hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8)

Descrizione PUNTI DI DEBOLEZZA RILEVATI DAI COMPILATORI (domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 su 10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE	SCADENZA

Descrizione PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE (domande che hanno ottenuto un punteggio tra il 7 e l'8 su 10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (FACOLTATIVA)	SCADENZA
	E' nostra intenzione implementare la pubblicità dei servizi offerti dall'Istituzione Centri Soggiorno attraverso la pubblicazione di una brochure Istituzionale che descriva sinteticamente tutti i servizi offerti. Nel 2015 questa brochure verrà poi inviata (in formato elettronico o cartaceo a seconda della disponibilità) a tutte le associazioni che collaborano con l'Istituzione o che, in base alla loro mission, possano essere soggetti portatori di interesse, alle Direzioni delle scuole del Comune di Venezia, ai servizi sociali e verrà pubblicata sul sito dell'Istituzione Centri Soggiorno. Il sito dell'Istituzione è in corso di rifacimento e sarà visibile dal portale del Comune di Venezia.	2015-2016

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
	Verrà parzialmente modificata la gestione delle telefonate estendendo la possibilità di ricevere telefonate da casa, durante il residenziale, a tutti i giorni di soggiorno, naturalmente sempre all'interno di specifiche fasce orarie.	2015

Venezia, 11/11/2014

Compilatore.....*N. Ferraro*.....