



## **SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO**

### **SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE TUTELA SANITARIA ANNO 2013**

Il presente "Piano di Miglioramento", deve essere completato e restituito al Servizio Qualità Processi e Servizi ([qualita@comune.veneziamunicipalita.it](mailto:qualita@comune.veneziamunicipalita.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.veneziamunicipalita.it/qualita](http://www.comune.veneziamunicipalita.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 05/09/2013**.

#### **OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:**

Con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dall'Ufficio Tutela Sanitaria del Servizio Prevenzione e Protezione percepita dai dipendenti che sono stati sottoposti a sorveglianza sanitaria.

La rilevazione è stata effettuata nel periodo: **15 maggio – 15 luglio 2013**

#### **CAMPIONE DI RIFERIMENTO:**

- Risultano compilati **128** questionari, per cui la rilevazione **può** essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 5,32% (<6%) rispetto all'utenza che è stata convocata in ambulatorio per la sorveglianza sanitaria (135).

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report) 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)

<b>Descrizione PUNTI DI DEBOLEZZA RILEVATI DAI COMPILATORI</b> (domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 su 10)	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE</b>	<b>SCADENZA</b>
Nessun item riporta un valore = 0 < a 7 /10	_____	

<b>Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI</b>	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)</b>	<b>SCADENZA</b>
Stesso protocollo sanitario per operatori PM addetti vdt e addetti servizio sul territorio	Concordare con datore di lavoro modalità di informazione sul significato della sorveglianza sanitaria definita dal MC sulla base della valutazione dei rischi lavorativi	31.12.2013

<b>Descrizione PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE</b> (domande che hanno ottenuto un punteggio tra il 7 e l'8 su 10)	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (FACOLTATIVA)</b>	<b>SCADENZA</b>
Materiale informativo cartaceo disponibile in ambulatorio	Gli opuscoli informativi in materia di salute saranno sostituiti/integrati	31/12/2013

Venezia, .....

Compilatore **Laura Prevedello**