



SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO

ISTITUZIONE CENTRI SOGGIORNO

ANNO 2013

Il presente "Piano di Miglioramento", contiene 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.

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

Con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dall'Istituzione Centri Soggiorno. In particolare nei centri "F. Morosini" degli Alberoni (VE) e "Mocenigo" di Lorenzago di Cadore (BL).

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

- Risultano compilati **531** questionari, per cui la rilevazione **può** essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **1,86%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (650).

A livello di singola sede sono stati compilati:

- * **210** questionari nel centro "F. Morosini"
- * **321** questionari nel centro "Mocenigo"

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report generale risultati) 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 SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
CENTRO MOCENIGO: Pulizia stanze, cambio lenzuola asciugamani	Si prevede l'integrazione della dotazione di biancheria e asciugamani per garantire cambi più frequenti.	
CENTRO MOROSINI: Accessori/doccia/stanza	Si provvederà ad adeguare la dotazione di accessori dei bagni sulla base delle richieste rilevate; si prevede l'acquisto di seggiolini e portasaponi. Gli attaccapanni come richiesto verranno abbassati. Verificata la disponibilità economica si valuterà la possibilità di sostituire i telefoni fissi delle docce con bracci snodabili.	

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
//////////		