



## **SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO**

### **ISTITUZIONE CENTRI DI SOGGIORNO per minori**

**ANNO 2017**

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.

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

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

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

- Risultano compilati n. **83** questionari, per cui la rilevazione **non può** essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **9,63%** (>6%) rispetto all'utenza indicata del servizio (357).

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 dei 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)

<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>
nessuno		

<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>
Maggior pulizia nelle stanze e personale deve aver maggior rispetto dei minori	Nel momento in cui ci sarà l'affidamento del servizio verranno descritte dettagliatamente e minuziosamente le attività di pulizia per garantire un livello adeguato. Contemporaneamente verranno descritte le modalità d'interazione dei diversi reparti (settore pulizie/settore educativo) onde evitare che il personale non educativo interagisca con i minori.	Primavera/estate 2018

<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>

Venezia, 24/10/2017

Compilatore **Annalisa Gri**  
**Sofia Perinelli**