CITTA' DI VENEZIA

Direzione Programmazione e Controllo

Servizio Qualità Processi e Servizi

RAPPORTO DI RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO (R.A.M.)

Carta dei servizi del Servizio:

Piscine Comunali

Anno 2012

Indice

Premessa 3

Rendicontazione 4

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi: anno 2012 4
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013 8
3. Rendicontazione reclami/suggerimenti 2012 16
4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012 16

Aggiornamento 17

1. Aggiornamento testo 17

Miglioramento 18

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013 18
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013 20

Premessa

La scheda Ram è una scheda di Rendicontazione, Aggiornamento e Rendicontazione messa a punto dal Servizio Qualità del Comune di Venezia per monitorare la qualità delle Carte dei Servizi, in ottemperanza alla legge finanziaria 2008 (art.2, comma 461 della Legge 244 del 2007).

La carta delle Piscine Comunali (3 piscine presenti nel centro storico quali Sant'Alvise, Sacca Fisola e Cà Bianca, e 4 in terraferma quali Mestre Centro, Parco Albanese, Via Penello e Via Calabria) è stata pubblicata a gennaio 2012 e il sistema di monitoraggio prevede:

- una sezione dedicata alla rendicontazione dei dati (indicatori, indagini di soddisfazione dell'utenza e reclami) relativi all'anno 2012
- una sezione dedicata all'aggiornamento dei contenuti e testi della carta dei Servizi
- una sezione dedicata al miglioramento con i progetti da attivare per l'anno 2013 e il miglioramento degli standard di qualità

Il Servizio Qualità con la collaborazione dei Servizi Sportivi Terraferma hanno coordinato le attività di ricognizione dei dati richiesti ai gestori degli impianti al fine di elaborare le tabelle di monitoraggio e di analizzarne i risultati.

I dati relativi alla piscina di Sant'Alvise si riferiscono al periodo ottobre/dicembre 2012 poiché è cambiata la gestione e non è stato possibile recuperare i dati precedentemente gestiti.

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi: anno 2012

L'attività di rendicontazione (i cui dati sono stati forniti dai gestori delle piscine), è articolata su griglie che mettono in evidenza diversi fattori della qualità. Il fattore della qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative dell'utente ed è quindi un elemento da cui dipende la percezione della qualità del servizio stesso da parte dell'utenza.

I fattori individuati dai gestori ed inseriti nella Carta sono:

- Valori acqua
- Valori aria
- Frequenza pulizie
- Assistenza bagnanti
- Rapporto istruttori/allievi
- Frequenza nuoto libero

Per ciascuno dei fattori individuati è stato rendicontato e quantificato il valore dell'indicatore (quanto effettivamente è stato offerto) rispetto al loro standard di riferimento (quanto promesso) , e sono stati così sintetizzati:

VALORI ACQUA	I valori fisico-chimici dell'acqua sono stabiliti dall'accordo tra Ministro della Salute, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.51 del 03.03.2003, in particolare: ▪ per le vasche grandi: temperatura tra i 27 e 29°C **Tutte le piscine entro lo standard** ▪ per le vasche piccole: temperatura tra i 28 e 32°C **Tutte le piscine entro lo standard**

	▪ il cloro libero tra lo 0,7 e l'1,5 **Tutte le piscine entro lo standard** ▪ il cloro combinato inferiore a 0,4 **Tutte le piscine entro lo standard** ▪ il PH tra 6,5 e 7,5 **Tutte le piscine entro lo standard** Il rispetto degli standard garantisce all'utente un'acqua sterile, costantemente reintegrata e filtrata. La frequenza dei controlli sul rispetto degli standard sono stabiliti da un minimo di 4 controlli giornalieri, standard non solo **garantito da tutti gli impianti** ma in alcuni casi anche superato da un controllo che arriva fino a 7 giornalieri. I controlli avvengono sia manualmente con l'ausilio di un termometro, sia in modo continuo per mezzo di apparecchiature elettronica e sonde controllate periodicamente dal personale.
VALORI ARIA	Anche i valori dell'aria si rifanno a quanto stabilito dall'accordo tra Ministro della Salute, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano. Negli impianti il valore dell'aria non deve essere inferiore a quello della vasca grande (la cui temperatura si attesta tra i 27°c e 29°c). Tale standard **non può essere rispettato** negli impianti in cui il tasso di umidità è molto elevato (a causa della tipologia dell'impianto), poiché la temperatura percepita sarebbe insostenibile.

	Il controllo sul rispetto di tale parametro deve essere verificato almeno 4 volte al giorno e **tutti gli impianti rispettano lo standard** ed in alcuni la frequenza dei controlli arriva anche a 7 giornalieri. Il controllo della temperatura dell'aria è regolato automaticamente da termostati con relative sonde presenti nelle canalizzazioni di mandata e di ripresa. Tali temperature sono visualizzate su un display presente nel quadro di comando. Oltre al controllo su tale display sono presenti termometri che sono periodicamente controllati dal personale.
FREQUENZA PULIZIE	La presenza di personale addetto alle pulizie deve essere garantita quotidianamente in tutti gli impianti, **standard che viene rispettato da tutte le piscine**. Vengono sistematicamente effettuati dei trattamenti anti-micotici negli spogliatoi, nelle docce, nelle vaschette lavapiedi e sul piano vasche. Periodicamente vengono anche effettuati dei controlli sulla presenza di batteri di legionella. Il numero di passaggi negli spogliatoi sono garantiti per un minimo di 5 passaggi al giorno, **standard rispettato da tutti gli impianti.** Il numero di passaggi nelle zone comuni (corridoi e spazi di accesso) invece deve essere rispettato per un minimo di 2 passaggi al giorno, **standard ampiamente garantito da tutti gli impianti.**
ASSISTENZA	L'assistenza negli impianti varia a seconda della capacità degli impianti. Per impianti fino a 400 mq di spazio acqueo

BAGNANTI	(piscine Parco Albanese, Via Calabria, Via Penello, Cà Bianca e Sant'Alvise) lo standard prevede la presenza di almeno 1 assistente bagnante e tale standard è **rispettato da tutti i succitati impianti.** Per quelli con capacità superiore ai 400 mq (Mestre Centro e Sacca Fisola) lo standard da garantire è di almeno 2 assistenti bagnanti, **standard che è sempre rispettato**. L'istruttore può fungere anche da assistente bagnante qualora sia in possesso di entrambi i brevetti.
RAPPORTO ISTRUTTORI/ALLIEVI	**Tutti gli impianti rispettano** un rapporto istruttori allievi di: ▪ 1:10 per i corsi di scuola nuoto ragazzi principianti ▪ 1:14 per i corsi di scuola nuoto ragazzi avanzati ▪ 1:10 per i corsi di scuola nuoto adulti principianti ▪ 1:14 per i corsi di scuola nuoto adulti avanzati
FREQUENZA NUOTO LIBERO	Per l'attività di nuoto libero adulti i 7 impianti hanno stabilito uno standard di non meno di 3 giorni a settimana, standard che viene non solo **rispettato da tutti gli impianti** ma garantito addirittura tutti i giorni. Per l'attività di nuoto libero bambini (fino a 14 anni) lo standard è stato stabilito in almeno 1 giorno alla settimana, ed è stato **ampiamente rispettato da tutti gli impianti natatori.**

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013

Tra il 25 febbraio e il 25 marzo 2013 alcune Piscine Comunali sono state oggetto di un'indagine di soddisfazione per conoscere le opinioni dei propri utenti circa i servizi offerti.

La rilevazione ha consentito di:

- individuare i punti di forza e di debolezza del Servizio in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul Servizio stesso
- raccogliere eventuali proposte di miglioramento suggerite dagli utenti
- individuare le principali caratteristiche dell'utenza del Servizio

Le tre piscine che sono state campionate per la rilevazione sono state la piscina di Mestre Centro, di Via Calabria e di Sant'Alvise. Le piscine di Mestre Centro e Sant'Alvise erano già state oggetto di indagine nell'anno 2008.

L'indagine di customer satisfaction sarà anche resa pubblica attraverso il sito della qualità www.comune.venezia.it/qualita.

- **Strumento:**

L'indagine è stata di tipo "quantitativo" attraverso la somministrazione all'utenza di un questionario con l'ausilio di rilevatori.
Il questionario è suddiviso in tre sezioni:

1. nella prima è stato richiesto un giudizio complessivo sul Servizio e sono stati monitorati i fattori della qualità ritenuti più significativi, individuati dal Servizio in accordo con il Servizio Qualità, secondo una scala di giudizio da 1 a 10

2. nella seconda è stato chiesto all'utente di esprimere, sullo spazio a risposta aperta, suggerimenti utili per il miglioramento del servizio; inoltre nella medesima sezione sono stati formulati alcuni quesiti sulle modalità e la frequenza con cui l'utente si rivolge al servizio
3. nella terza sono state richieste alcune informazioni anagrafiche

▪ Campione:

Il questionario è stato compilato da **662** utenti.

Tutte le sedi hanno raggiunto un campione significativo poiché basandosi sui dati medi di utenza forniti dal servizio e riferito ai mesi di riferimento dell'indagine e calcolando il campione su di un margine di errore del 6% e un livello di affidabilità del 95%, i questionari compilati sono stati esattamente :

Sede	Questionari
MESTRE CENTRO	236
SANT'ALVISE	200
VIA CALABRIA	226
Totale questionari	**662**

▪ Giudizio medio complessivo sul servizio

In una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **7,76** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I), ed una media di **7,69** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo sulle tre piscine.

Queste sono le domande presenti nel questionario:

A: Cortesia e disponibilità personale di segreteria

B: Competenza istruttori

C: Completezza delle informazioni su attività ed iniziative

D: Spogliatoi e spazi di servizio

E: Attrezzature disponibili

F: Pulizia impianto

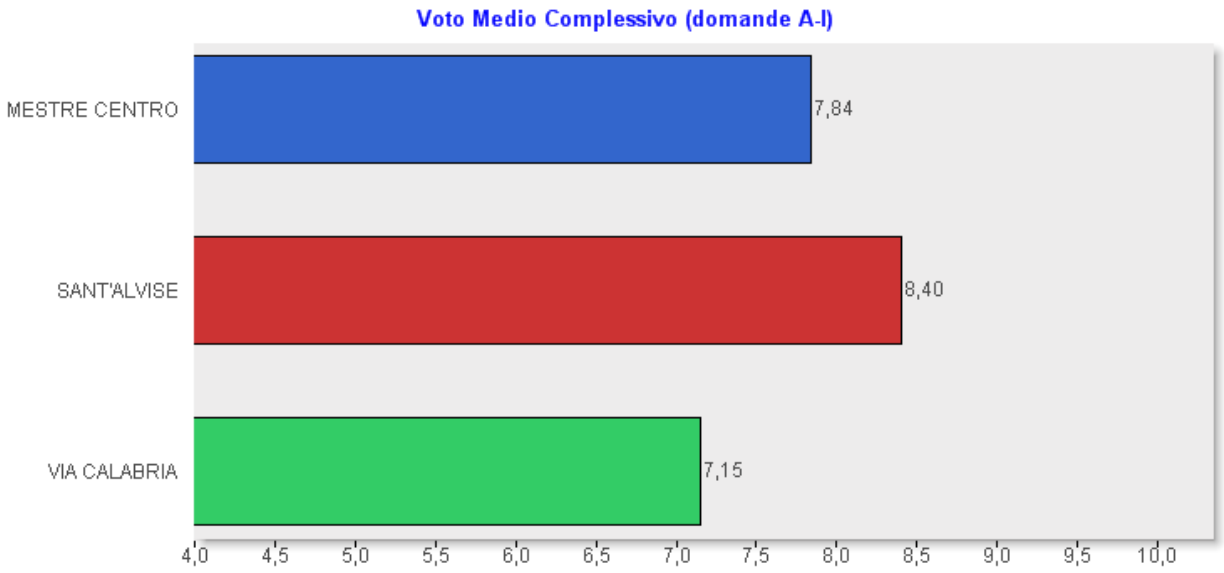
G: accessibilità impianto

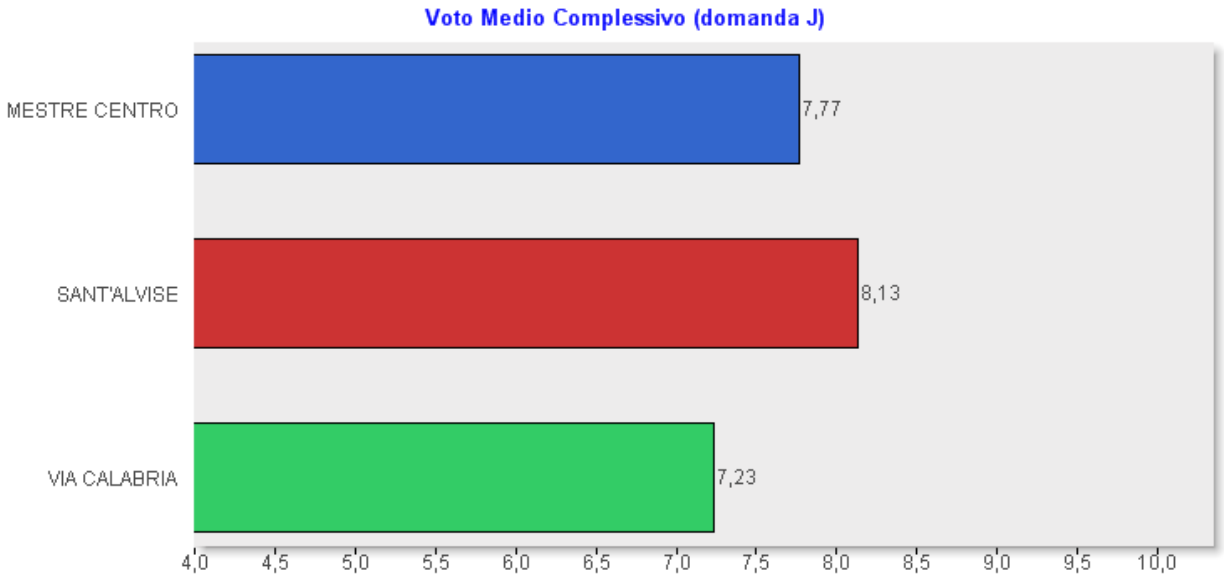
H: Orario di apertura

I: Varietà corsi offerti

J: Voto complessivo sul servizio

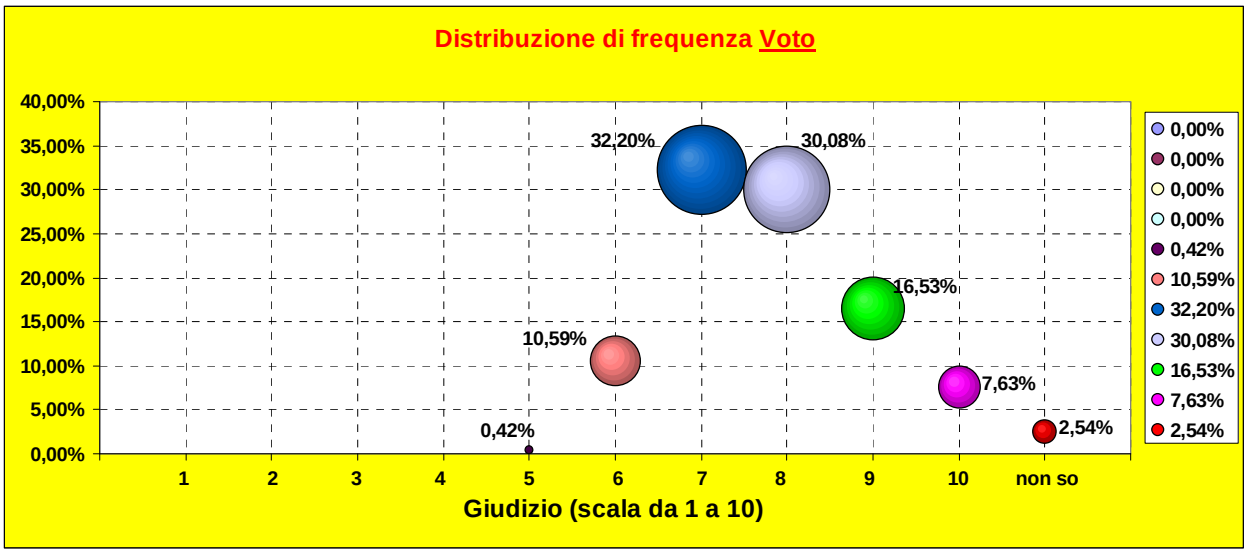
In particolare i voti medi per singola piscina sono invece stati:



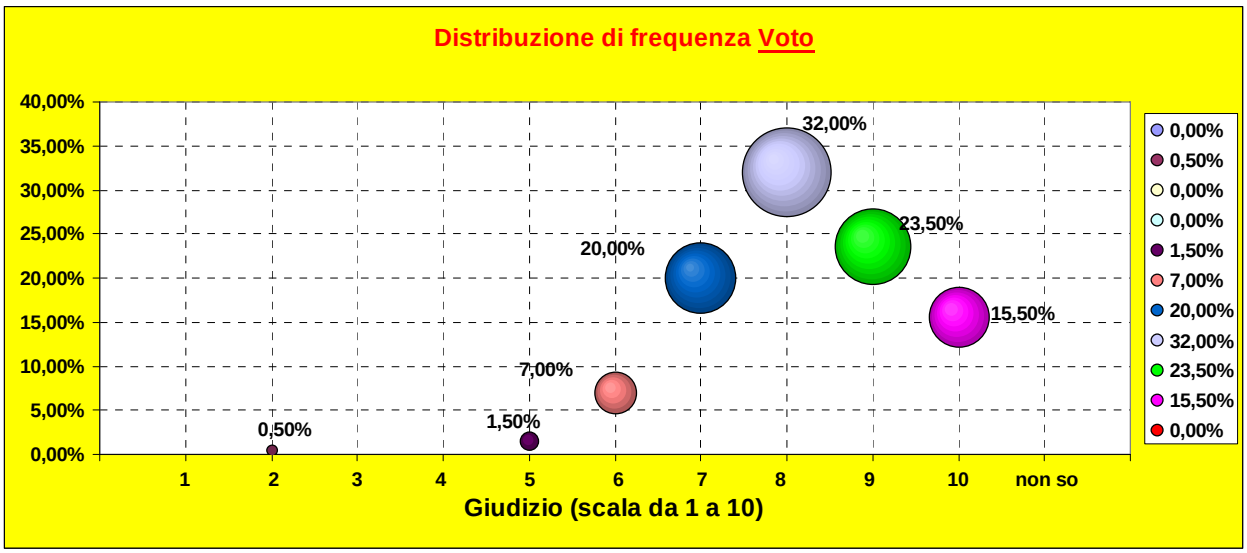


È interessante e significativo analizzare la frequenza dei voti per singolo impianto, e notiamo che per la piscina di:

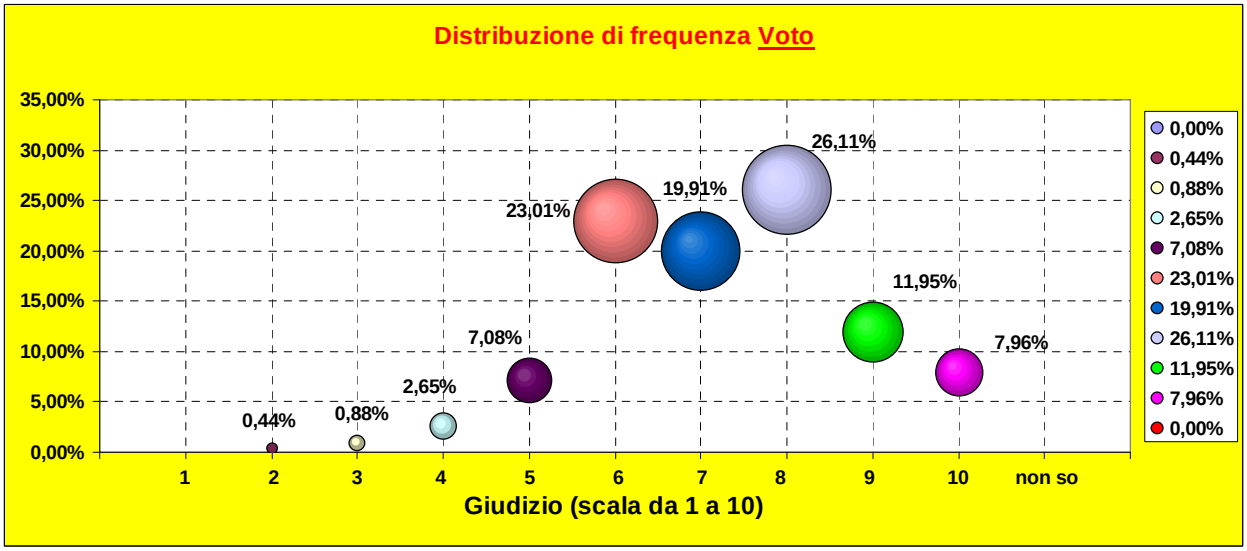
- **Mestre Centro**, su 236 utenti solo lo 0,42% (ossia 1 utente) ha espresso voti di insufficienza e cioè inferiori al 6, il 42,79% (101 utenti) ha espresso valori tra i 6 e il 7, mentre il 54,24 (128 utenti) si è espresso in maniera molto positiva con votazioni che vanno dall'8 al 10.



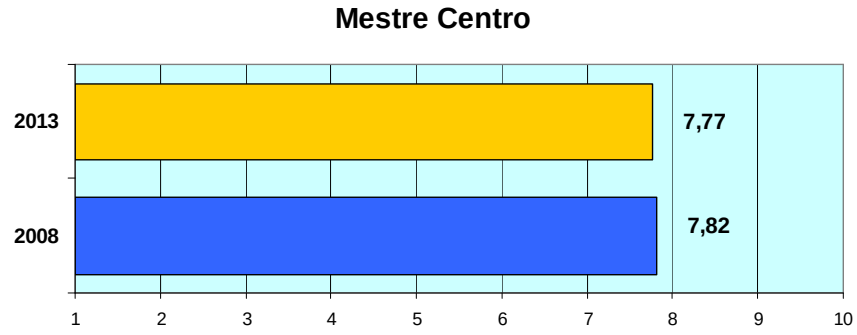
- **Sant'Alvise**, su 200 utenti il 2% dei votanti (4 utenti) ha espresso votazioni che sono inferiori al 6, il 27% (54 utenti) sono le votazioni comprese tra il 6 e il 7, mentre addirittura il 71% (142 utenti) i voti che vanno tra l'8 e il 10.

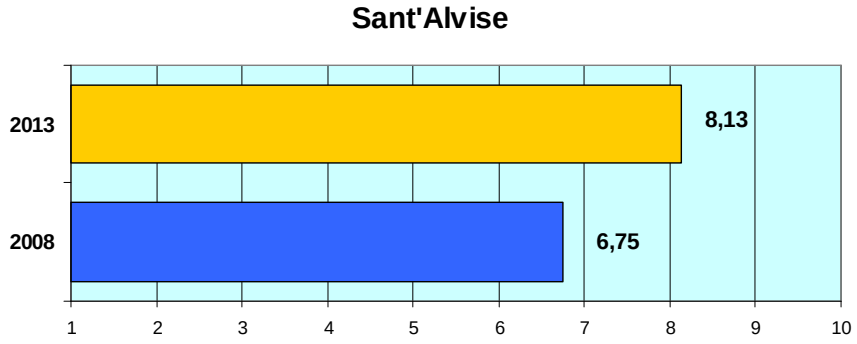


- **Via Calabria,** su 226 utenti l'11,05% degli utenti (25 utenti) ha espresso votazioni inferiori o uguali al 5, il 42,92% (97 utenti) ha espresso voti compresi tra il 6 e il 7, e il 46.02 (104 utenti) con voti tra l'8 e il 10.



La stessa tipologia di indagine e con ausilio di rilevatori era stata inoltre condotta nel 2008 nelle piscine di Mestre Centro e Sant'Alvise. Dal confronto temporale emergono i seguenti dati:

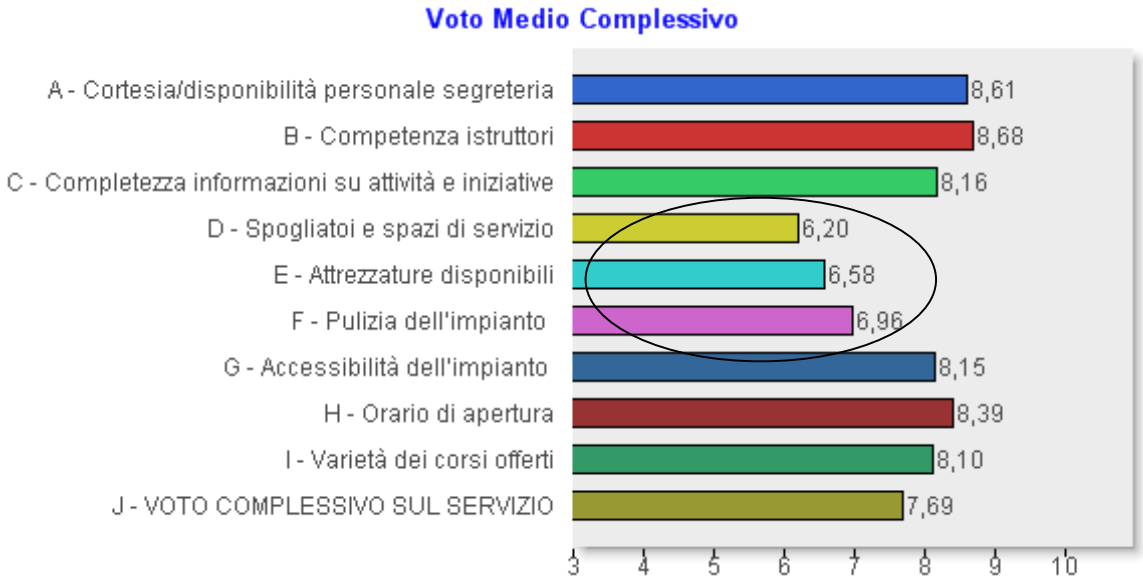




- **Punti di forza/ debolezza:**

  Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti **positivamente** dagli utenti quei fattori della qualità relativi a:

  - cortesia e disponibilità del personale di segreteria
  - competenza degli istruttori
  - completezza delle informazioni ricevute su attività ed iniziative
  - accessibilità dell'impianto,
  - orari di apertura
  - varietà dei corsi offerti

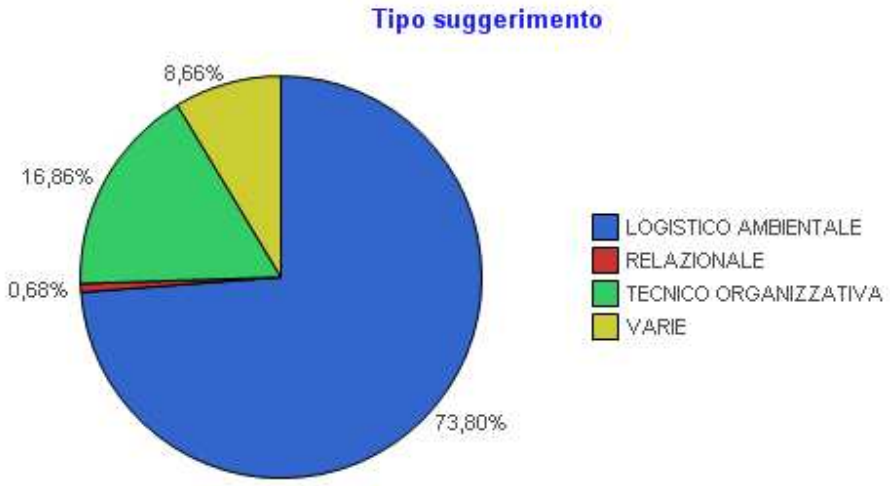


Dalle risposte degli utenti complessivamente sono invece emersi come **più critici** principalmente i fattori della qualità riferiti all'area strutturale e ambientale come:

- gli spogliatoi
- le attrezzature disponibili
- la pulizia dell'impianto

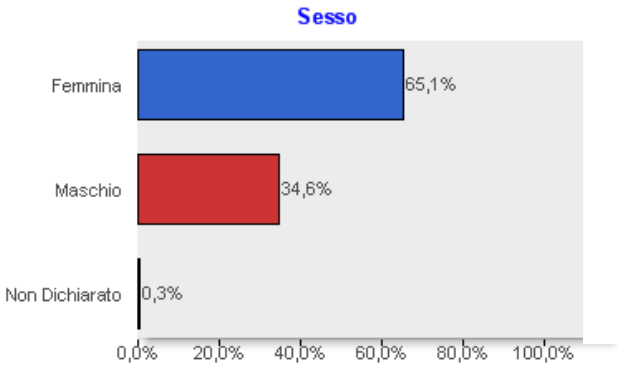
con voti che sono inferiori al 6 solo per la piscina di Via Calabria.

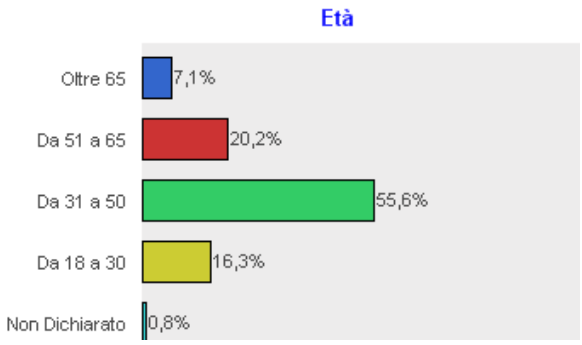
I punti di debolezza prima evidenziati, sono poi rinforzati dai suggerimenti emersi sulla domanda libera formulata dagli utenti e che non fanno altro che ri-confermare i dati dell'indagine. La maggior parte dei suggerimenti infatti riguardano l'area logistico ambientale per tutte le piscine oggetto d'indagine.

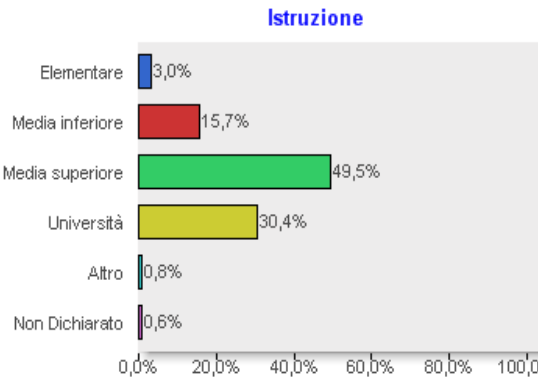


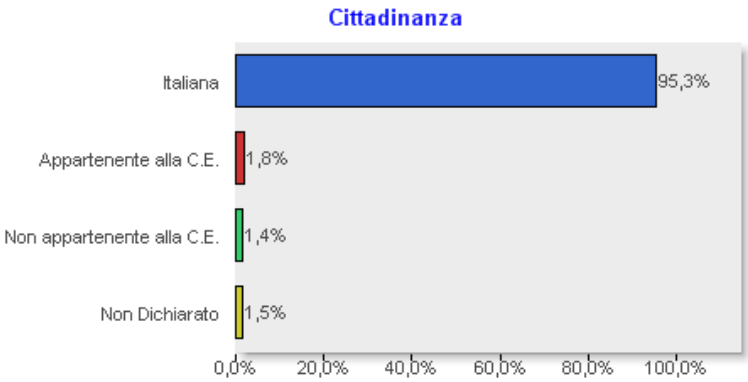
▪ Profilo utente

Il profilo medio dell'utente utente intervistato è di sesso femminile, con un'età compresa tra i 31 e i 50 anni, con un'istruzione media superiore e di cittadinanza italiana.









- **Iniziative di miglioramento da attivare**

In seguito alle criticità riscontrate ogni piscina si impegnerà ad attivare idonee iniziative di miglioramento che comunicherà al Servizio Qualità entro il 05/08/2013.

3. Rendicontazione reclami/suggerimenti 2012

Tutti i gestori degli impianti dichiarano di non aver ricevuto reclami scritti nel corso del 2012, e in caso di problematiche gestionali espresse dagli utenti sono state trattate direttamente dal personale e risolte in via immediata.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012

Essendo la carta stata pubblicata a inizio 2012 non erano ancora stati attivati progetti di miglioramento di cui controllare la rendicontazione puntuale e capillare prevista dalla procedura, ma alcune piscine hanno comunque illustrato alcune iniziative che hanno contraddistinto l'attività del 2012, in particolare:

Parco Albanese e Mestre Centro:

La qualità della didattica, l'elevata pulizia e funzionalità degli impianti hanno consentito di offrire agli utenti un servizio di qualità che si confida di poter garantire anche per il 2013.

Piscina Penello:

1. DUE LAMPADE A RAGGI UV: inserimento di una per la vasca grande e una per la vasca piccola. Gli obiettivi raggiunti sono stati:
   a) contenimento del cloro combinato entro i parametri previsti dall'accordo Stato Regioni del 16 gennaio 2003.
   b) risparmio energetico dovuto al minor consumo di acqua (risparmio del 10%)
   c) migliore disinfezione e qualità dell'acqua

2. PANNELLI SOLARI TERMICI: è stato attivato il collegamento dell'impianto nel nuovo centro sanitario (ampliamento) con l'impianto dell'acqua sanitaria degli spogliatoi della

piscina (struttura già esistente). L'obiettivo raggiunto è stato un risparmio energetico di cui beneficia anche il Comune di Venezia (risparmio di circa un 10% tra luce e gas).

3. NEWSLETTER attivazione da ottobre di una newsletter inviata ai soci con cadenza mensile

4. SITO INTERNET rivisto e reso più leggibile e completo

5. Progetto ALLENAMENTE (da giugno a settembre)
   Il Progetto si è svolto in collaborazione con il Servizio di Programmazione Sanitaria del Comune di Venezia, VIS e la Rete Città Sane, ed era rivolto alle persone adulte con l'obiettivo di promuovere l'attività fisica come fattore fondamentale di un corretto stile di vita nella seconda e terza età. I due gruppi (circa 80 persone) formatisi, seguiti da un istruttore laureato in Scienze Motorie, svolgevano la loro attività al mattino, con incontri bisettimanali, presso il Parco di san Giuliano.

6. Corsi di ATTIVITA' FISICA ADATTATA (AFA)
   Attività svolta sia in piscina che in palestra condotta da personale qualificato laureato in Scienze Motorie, rivolta ad un utenza con bisogni specifici (mal di schiena, osteoporosi, malattia di Parckinson,)

Piscina del Lido (Cà Bianca)

Sono state attivate nuove attività in acqua (corsi di Aquabyke) e in palestra (corsi di spinning e corsi di Trx).

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

La Carta è stata rivista e aggiornata dal Servizio sportivo terraferma che ha provveduto a cambiare i riferimenti relativi alla sede del Servizio Sportivo di terraferma stessa a causa del

recente trasloco e della piscina di Sant'Alvise per cambio gestione e cambio anche di alcune attività della piscina stessa.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013

Le Piscine Comunali hanno in programma di sviluppare per il 2013 alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

Alcuni progetti saranno attivati da alcune piscine in seguito ai risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza appena conclusasi, altri saranno attivati da ogni singolo impianto o anche trasversalmente per tutti gli impianti, ma sono attualmente in fase di discussione e programmazione (possibilità di attivare un progetto comune di miglioramento dedicato all'individuazione di indicatori significativi che possano contestualizzare le specificità dei vari impianti (numero di accessi, numero di iscrizioni ecc)).

Piscina Penello:

I° PROGETTO: RIFACIMENTO VENTILAZIONE PISCINA

Riscontrata l'usura della condotta dell'impianto di ventilazione della piscina, si è dato l'incarico alla ditta "Operosa Impianti srl" di realizzare un progetto di rifacimento dell'impianto che è in fase di elaborazione.

2° PROGETTO: ALLENAMAMMA

Il progetto, che partirà a febbraio, è realizzato con la collaborazione del Servizio di Programmazione Sanitaria del Comune di Venezia, l'AIED, La rete Città Sane, l'Istituzione Bosco e grandi parchi, ed è rivolto alle neomamme e ai loro bambini. Le lezione sono tenute da un istruttore laureato in Scienze Motorie specializzato in ginnastica con passeggino. L'attività si svolgerà presso la nostra struttura durante i mesi invernali per poi spostarsi nei Parchi di Mestre nella stagione estiva.

Piscina Lido

1°PROGETTO: CREAZIONE DATA BASE UTENTI

Si prevede di raccogliere gli indirizzi mail degli utenti per tenerli costantemente aggiornati circa orari, nuove attività. Informazioni utili, eventi, ecc…

Piscina Sacca Fisola

1°PROGETTO: INTERVENTI STRUTTURALI

*S*ono in programma la *s*ostituzione dei filtri per la disinfezione dell'acqua della vasca, la sostituzione dei quadri elettrici e la sostituzione dell'impianto luci di emergenza.

2° PROGETTO: CREAZIONE DATA BASE

Si sta creando un data base utenti per comunicare o attraverso mail o con SMS informazioni o promemoria riguardanti il calendario dei corsi, le scadenze (rinnovi o iscrizioni) ecc.

Oltre al sito Web, ormai seguitissimo (circa 1000 visite al mese), si sta aprendo anche una pagina Facebook dedicata con orari, attività, novità, nella quale gli utenti possono lasciare anche i loro commenti, eventuali suggerimenti o approvazioni.

Piscina Sant'Alvise

1°PROGETTO: INTERVENTI STRUTTURALI

E' necesasrio effettuare alcuni interventi di manutenzione straordinaria quali la sostituzione dei miscelatori e delle valvole di intercettazione dell'acqua relative all'impianto idrosanitario delle docce sia maschili che femminili.

2° PROGETTO: CONDIVISIONE RISULTATI CUSTOMER

Incontro con tutto il personale incaricato delle pulizie, per renderli edotti dei risultati dell'indagine, ascoltare i loro suggerimenti e se necessario rivederne i turni.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013

Per quanto riguarda il 2013 si riconfermano gli standard individuati nella carta, rimandando al prossimo anno una valutazione sui possibili miglioramenti degli stessi.