

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità**



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio:
Servizio Anziani
Anno 2015**

Indice

Rendicontazione

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015.....[3](#)

Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015[4](#)

Rendicontazione reclami 2015[6](#)

Rendicontazione progetti di miglioramento 2015.....[6](#)

Aggiornamento

aggiornamento testo[7](#)

Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi..... [7](#)

Miglioramento

Progetto di miglioramento in programmazione per l'anno 2016..... [8](#)

Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016[8](#)

Rendicontazione

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Risultati ottenuti
---------------------------	-------------------	-----------------	---------------------------

Area della Domiciliarità - Assistenza domiciliare tutelare

Affidabilità del servizio	Intervallo di tempo tra data della richiesta di attivazione intervento urgente e la data di effettiva attivazione dell'intervento	Entro 3 giorni lavorativi	Su 127 richieste lo standard è stato garantito per 127 persone. 100% raggiungimento standard
Trasparenza	N di richieste con invio lettera sull'esito dell'istruttoria entro 60 gg	80 %	Su 347 richieste lo standard è stato garantito per 347 richieste. 100% raggiungimento standard
Organizzazione	N° operatori socio sanitari che hanno fruito di almeno 25 ore anno di formazione sul totale operatori socio sanitari in servizio	85%	Su 202 oss lo standard è stato garantito per 171 operatori (85% del totale) 100% raggiungimento standard.

Area della Residenzialità

Trasparenza	Intervallo di tempo tra la data della domanda di contributo retta residenzialità e l'invio della risposta scritta	Entro 30 giorni	263 domande su 263 con standard garantito. 100% raggiungimento standard
Trasparenza	Intervallo di tempo tra la data della domanda di contributo retta semiresidenzialità e l'invio della risposta scritta	Entro 30 giorni	101 domande su 101 con standard garantito 100% raggiungimento standard

Area della Mobilità

Affidabilità	N° utenti che hanno subito incidenti-danni durante il trasporto sul totale degli utenti	Inferiore al 3%	Su totale utenti 694 iscritti, 0 incidenti. 100% raggiungimento standard
Tempestività	Intervallo di tempo dalla data della domanda su esito dell'istruttoria all'invio della risposta scritta	Entro 30 giorni	35 richieste su 35 100% raggiungimento standard

Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015

Nell'estate 2015, come previsto all'art. 18 del Regolamento di Assistenza Tutelare e Cure Familiari e dalla Relazione annuale di miglioramento (RAM Carta dei servizi 2014), i Servizi hanno organizzato una Customer Satisfaction rivolta ai beneficiari dei Servizi di Assistenza Tutelare per la verifica della qualità del servizio. Tale indagine si è posta l'obiettivo generale di conoscere la percezione sulla qualità dei Servizi da parte dei beneficiari.

I Servizi competenti hanno elaborato un questionario composto da 40 domande chiuse, che è stato somministrato telefonicamente da parte degli assistenti sociali. A garanzia della libertà di espressione, gli intervistatori non avevano una conoscenza diretta con l'intervistato.

Sono stati coinvolti n. 300 beneficiari anziani e disabili del servizio di assistenza tutelare corrispondente al 32% di tutti i beneficiari del Servizio. Sono stati intervistati i diretti interessati quando in grado di rispondere e i care giver per i profili di persona confusa o con disabilità psichica.

La lettura dei risultati della customer satisfaction ha restituito l'immagine di un servizio che funziona e che soddisfa i beneficiari e le persone di riferimento: il campione intervistato ritiene che il servizio sia molto (87%) e abbastanza (10%) utile ed efficace.

Si riportano di seguito i risultati più rilevanti:

- Accesso al servizio: le persone intervistate hanno dichiarato che il percorso per richiedere il servizio è stato molto complicato per il 4%, abbastanza complicato per il 25%, poco complicato per il 38%, per nulla complicato per il 29%. Complessivamente il giudizio è quindi positivo;
- Ruolo degli assistenti sociali: viene restituita una valutazione positiva degli operatori dei Servizi competenti da parte dei beneficiari (Abbastanza soddisfatto 27,3% e Molto soddisfatto 63,3% degli intervistati);
- Organizzazione del servizio: nel 86,67% dei casi le persone intervistate sostengono che le prestazioni erogate corrispondono abbastanza/molto a quanto richiesto dal buono servizio, In particolare, per quanto riguarda la rispondenza dell'orario in cui viene erogato il servizio rispetto alle necessità,

l'82% degli intervistati risponde abbastanza o molto; per quanto riguarda il tempo del servizio, il 91 % del campione intervistato lo ritiene abbastanza/molto adeguato.

- Aspetti relazionali: le persone risultano complessivamente molto e abbastanza soddisfatte di degli operatori relativamente alla relazione interpersonale (96,3%), al rispetto della persona non autosufficiente (97%) e alla preparazione professionale degli operatori (96%).

Nonostante i giudizi complessivamente buoni e molto buoni, è stato possibile estrapolare dall'analisi dei dati e dei suggerimenti anche alcune criticità su cui il Servizio Anziani e il Servizio Disabili e Salute Mentale possono agire:

- la fase di "accesso" viene ritenuta impegnativa soprattutto per il tempo impiegato a reperire la documentazione utile all'attivazione del servizio. È necessario evidenziare che l'introduzione della nuova normativa sull'ISEE e la conseguente nuova organizzazione che si sono dati i CAF ha prodotto un aggravio nel presentare tutta la documentazione. Tale criticità dovrebbe essere superata nel 2016, salvo altre modifiche di legge;
- l'invio della "documentazione" a domicilio (Patto e Buono Servizio) non sempre viene compreso e ritenuto garanzia di trasparenza. Un obiettivo di miglioramento per l'anno 2016 riguarderà la revisione della forma e del contenuto di questi strumenti al fine di renderli più accessibili ai "non addetti ai lavori".

Rendicontazione reclami 2015

Servizio di Assistenza Tutelare:

Nel corso dell'anno 2015 sono pervenuti 2 reclami formali che sono stati gestiti secondo quanto previsto dalla carta dei servizi. Un reclamo ha avuto come oggetto il ritardo senza preavviso nell'orario di effettuazione dell'intervento da parte dell'operatore del Servizio di assistenza tutelare, mentre un reclamo era riferito alle scarse capacità relazionali e professionali di un operatore.

Sono pervenute inoltre n. 11 segnalazioni telefoniche, soprattutto per il tramite del Servizio Sociale, che possono essere raggruppate nelle seguenti tipologie:

- continuità di servizio con il medesimo operatore: n°3
- orari di erogazione delle prestazioni: n°4
- servizi non effettuati con assenza di preavviso: n° 4

Centro Diurno Anziani:

A dicembre 2015 sono pervenuti 7 reclami formali che sono stati gestiti secondo quanto previsto dalla carta dei servizi. L'oggetto dei reclami era comune e riferito alla sospensione, a partire dall'anno 2016, del servizio di trasporto comunale per l'accesso ai centri diurni del territorio.

Il Comune, in accordo coi Centri Servizi interessati, ha cercato di porre rimedio trovando soluzioni alternative che troveranno applicazione da gennaio 2016.

Rendicontazione progetti di miglioramento 2015

Il Servizio Anziani e il Servizio Disabili e Salute Mentale Servizi hanno assolto gli impegni di qualità presi per l'anno 2015, effettuando una Customer Satisfaction con l'obiettivo di monitorare l'andamento del Servizio di assistenza tutelare dopo un anno dall'avvio del nuovo sistema organizzativo, al fine di cogliere elementi di criticità sui quali elaborare possibili iniziative di miglioramento.

Si veda il capitolo della presente RAM "Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015".

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Si veda la Carta del Servizio Anziani pubblicata nel sito del Comune.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Nessuna modifica nell'anno, nonostante si siano attivati alcuni lavori che apporteranno modifiche nei servizi a partire dall'anno 2016:

- Lavoro di modifica dei Regolamenti di "Accesso alle prestazioni economiche erogate dal Comune di Venezia a favore delle persone anziane autorizzate a frequentare i centri diurni" e di "Accesso alle prestazioni economiche erogate dal Comune di Venezia a favore delle persone anziane non autosufficienti, delle persone con disabilità e delle persone con problemi di salute mentale autorizzate all'ingresso in strutture residenziali" con entrata in vigore a gennaio 2016;
- A fine 2015 si sono ridefinite le modalità di accesso ai centri diurni: da gennaio 2016 non sarà più possibile usufruire del servizio di trasporto messo a disposizione sulla base di risorse comunali; il Comune e i Centri Servizio hanno lavorato nel corso del 2015 per progettare soluzioni alternative che verranno sperimentate nel corso del 2016.

Miglioramento

1. Progetto di miglioramento in programmazione per l'anno 2016:

Il Servizio Anziani e il Servizio Disabili e Salute Mentale Servizi, in riferimento al servizio di Assistenza Tutelare Domiciliare, alla luce degli esiti della customer satisfaction condotta nel 2015, si propongono per l'anno 2016 di rivedere la documentazione da inviare al beneficiario e alla persona di riferimento: la customer ha evidenziato che l'invio a domicilio del Patto di Assistenza e del Buono Servizio non sempre viene compreso e ritenuto garanzia di trasparenza. I servizi intendono quindi fare una revisione della forma e del contenuto di questi strumenti al fine di renderli più accessibili ai "non addetti ai lavori".

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016

Considerato che nell'anno 2015 è stata rivista completamente e aggiornata la Carta dei Servizi e in particolare sono stati modificati, eliminati e aggiunti alcuni indicatori e relativi standard, nel 2016 non si prevedono modifiche.