



## **SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO**

**SERVIZIO PISCINE COMUNALI**

**PISCINA SANT'ALVISE**

**ANNO 2013**

Il presente "Piano di Miglioramento", raccoglie 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](http://www.comune.venezia.it/qualita) sono pubblicati i risultati dell'indagine

### **CAMPIONE DI RIFERIMENTO:**

- risultano compilati **200** questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **6,00%** ( $\leq 6\%$ ) rispetto all'utenza indicata dal servizio (730). Sulla base di questi dati quindi l'indagine **ha raggiunto** un campione significativo di utenza del servizio.

### **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)

<b>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>
SPOGLIATOI E SPAZI DEL SERVIZIO	Non è possibile apportare alcuna modifica strutturale.	

<b>SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI</b>	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (per almeno uno dei suggerimenti rilevati dai compilatori)</b>	<b>SCADENZA</b>
DOCCE e BAGNI (aumento numero-manutenzione-funzionalità)	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. Interventi già segnalati all'Assessorato competente	
ACQUA FREDDA (piscina e docce)	COME SOPRA	

<b>PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE RILEVATI DAI COMPILATORI (domande che hanno ottenuto un punteggio tra IL 7 E L'8 SU 10)</b>	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (facoltativa)</b>	<b>SCADENZA</b>
PULIZIA DELL'IMPIANTO	E' interessante fare alcune considerazioni su tale quesito: - Innanzitutto va' premesso che da parte dei gestori delle piscine del Comune di Venezia su tale aspetto dedicano una attenzione particolare in quanto, dal punto di vista igienico si tratta di impianti molto delicati. - Il sevizio igiene pubblica dell'ASL effettua periodicamente campionature sulla situazione igienico-sanitaria di tali luoghi. - giustamente l'utenza è molto attenta e critica su questo aspetto. - Il punteggio di 7,84 su questo quesito da noi ottenuto, anche in considerazione di quanto l'utenza ha valutato gli altri impianti, ci induce a considerarlo un punto di forza. Ciononostante, essendo un nostro obiettivo quello del miglioramento, sarà necessario non abbassare la guardia ed il livello di attenzione su tale punto, anzi cercheremo di prestare maggior attenzione indicando un 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.	immediata
ATTREZZATURE DISPONIBILI	In considerazione del breve periodo di affidamento dell'attività (7 mesi) non è stato possibile fare maggiori investimenti sulle attrezzature	