

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi**



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

Carta dei servizi del Servizio:

Piscine Comunali

Anno 2015/2016

Indice

<u>Premessa.....</u>	<u>3</u>
<u>Rendicontazione.....</u>	<u>4</u>
<u>1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi: anno 2015.....</u>	<u>4</u>
<u>2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015.....</u>	<u>10</u>
<u>3. Rendicontazione reclami/suggerimenti 2015.....</u>	<u>11</u>
<u>4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2015.....</u>	<u>12</u>
<u>Aggiornamento.....</u>	<u>13</u>
<u>1. Aggiornamento testo.....</u>	<u>13</u>
<u>Miglioramento.....</u>	<u>13</u>
<u>1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016.....</u>	<u>13</u>
<u>2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016.....</u>	<u>13</u>

Premessa

La scheda Ram è una scheda di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento 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 2015
- 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 2016 e il miglioramento degli standard di qualità per il 2016.

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.

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi: anno 2015

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 - Sacca Fisola: 28,0°C - Sant'Alvise: 28,5°C - Cà Bianca: 28,5°C - Mestre Centro: 28,2°C - Parco Albanese: 28,2°C - Penello: 28,5°C - Via Calabria: 28,3°C
---------------------	--

- **per le vasche piccole: temperatura tra i 28 e 32°C**

Sacca Fisola: no vasca piccola

Sant'Alvise: 31,5°C

Cà Bianca: no vasca piccola

Mestre Centro: 30,5°C

Parco Albanese: 30,5°C

Penello: 32°C

Via Calabria: 31,2°C

- **il cloro libero tra lo 0,7 e l'1,5**

Sacca Fisola: 1,2

Sant'Alvise: 1,0

Cà Bianca: 1,2

Mestre Centro: 1,0

Parco Albanese: 1,0

Penello: 1,2

Via Calabria: 1,3

- **il cloro combinato inferiore a 0,4**

Sacca Fisola: 0,2/0,3

Sant'Alvise: 0,1

Cà Bianca: 0,2

Mestre Centro: 0,15

Parco Albanese: 0,15

Penello: < 0,4

Via Calabria: 0,2

- **il PH tra 6,5 e 7,5**

Sacca Fisola: 7,35

Sant'Alvise: 7,35

Cà Bianca: 7,4

Mestre Centro: 7,3

Parco Albanese: 7,3

Penello: 7,2

Via Calabria: 7,2

	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: Sacca Fisola: in continuo durante le attività Sant'Alvise: 6 controlli giornalieri Cà Bianca: 5 controlli giornalieri Mestre Centro: 5 controlli giornalieri Parco Albanese: 5 controlli giornalieri Penello: ogni 3 ore Via Calabria: 6 controlli 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. Sacca Fisola: 28,5°C Sant'Alvise: 28,5°C Cà Bianca: 28°C Mestre Centro: 27,5°C Parco Albanese: 27,5°C Penello: 28,5°C

Via Calabria: 28,3°c

Il controllo sul rispetto di tale parametro deve essere verificato
almeno 4 volte al giorno:

Sacca Fisola: in continuo dalla strumentazione e durante
le attività almeno 6 volte dal personale

Sant'Alvise: 6 controlli giornalieri

Cà Bianca: standard rispettato

Mestre Centro: 5 controlli giornalieri

Parco Albanese: 5 controlli giornalieri

Penello: 4 controlli giornalieri

Via Calabria: 6 controlli 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: Sacca Fisola: tutte le mattine prima delle attività e di continuo durante le attività Sant'Alvise: presenza costante Cà Bianca: standard rispettato Mestre Centro: garantita quotidianamente Parco Albanese: garantita quotidianamente Penello: quotidiana Via Calabria: presenza continua quotidiana 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: Sacca Fisola: in continuo durante le attività Sant'Alvise: 6 passaggi + sistema antilegionella Cà Bianca: standard rispettato Mestre Centro: in continuo durante le attività Parco Albanese: in continuo durante le attività Penello: 6 passaggi Via Calabria: 12 passaggi dal personale costantemente presente Il numero di passaggi nelle zone comuni (corridoi e spazi di accesso) invece deve essere rispettato per un minimo di 2 passaggi al giorno, Sacca Fisola: in continuo durante le attività Sant'Alvise: 3 passaggi al giorno (o più se necessario) Cà Bianca: standard rispettato Mestre Centro: 3 passaggi al giorno Parco Albanese: 3 passaggi al giorno
---------------------------------	--

	Penello: 4 passaggi al giorno Via Calabria: 5 passaggi al giorno dal personale costantemente presente
ASSISTENZA BAGNANTI	L'assistenza negli impianti varia a seconda della capacità degli impianti. Per impianti fino a 400 mq di spazio acqueo (piscine Parco Albanese, Via Calabria, Via Penello, Cà Bianca e Sant'Alvise) lo standard prevede la presenza di almeno 1 assistente bagnante: Sant'Alvise: 1 ass. bagnanti garantito sempre Cà Bianca: 1 ass. bagnanti garantito sempre Parco Albanese: 1 ass. bagnanti garantito sempre Penello: 1 ass. bagnanti garantito sempre Via Calabria: sempre presente Per quelli con capacità superiore ai 400 mq (Mestre Centro e Sacca Fisola) lo standard da garantire è di almeno 2 assistenti bagnanti: Mestre Centro: minimo 2 ass. bagnanti garantiti sempre Sacca Fisola: 2 ass. bagnanti garantiti sempre 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 Sacca Fisola: parametri sempre rispettati Sant'Alvise: parametri sempre rispettati Cà Bianca: parametri sempre rispettati Mestre Centro: parametri sempre rispettati Parco Albanese: parametri sempre rispettati Penello: parametri sempre rispettati Via Calabria: parametri sempre rispettati
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: Sacca Fisola: tutti i giorni a tutte le ore Sant'Alvise: 7 giorni alla settimana Cà Bianca: 6 giorni alla settimana Mestre Centro: tutti i giorni Parco Albanese: tutti i giorni Penello: 7 giorni alla settimana Via Calabria: 7 giorni alla settimana salvo chiusure estive e festività Per l'attività di nuoto libero bambini (fino a 14 anni) lo standard è stato stabilito in almeno 1 giorno alla settimana: Sacca Fisola: tutti i giorni a tutte le ore Sant'Alvise: 2 giorni alla settimana Cà Bianca: 6 giorni alla settimana Mestre Centro: 2 giorni alla settimana Parco Albanese: 2 giorni alla settimana Penello: 2 giorni alla settimana Via Calabria: 1 giorno alla settimana

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015

Nel corso del 2015 gli impianti in oggetto **non sono** stati sottoposti ad indagini di soddisfazione dell'utenza con il coordinamento del Servizio Qualità. Le stesse saranno programmate nel corso del 2016.

(esplicitare esiti di eventuali altre indagini condotte autonomamente dai singoli impianti specificando il tipo di indagine , il giudizio medio, i punti di forza e di debolezza).

3. Rendicontazione reclami/suggerimenti 2015

<i>Descrizione reclamo per impianto</i>	<i>Data ricezione</i>	<i>Risoluzione adottata</i>	<i>Data risposta</i>	<i>Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono)</i>
Piscina Sacca Fisola				
Piscina Sant'Alvise				
Piscina Cà Bianca				
Piscina Mestre Centro				
Piscina Parco Albanese Suggerimento installazione terminale per il bancomat.	Aprile 2015		Aprile 2015	mail
Piscina Via Penello				
Piscina Via Calabria Segnalazione disfunzioni locali docce	Ottobre 2015	Inviata mail ai LL.PP. Per verifica problematiche	novembre 2015	lettera

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2015

Piscina Sacca Fisola:

Rifacimento con relativa impermeabilizzazione della pavimentazione delle docce al 1° piano che causava pericolose infiltrazioni di acqua sul soffitto del piano sottostante.

Verifica e ripristino in varie parti dell'impianto delle piastrelle delle pareti che si staccano.

Messa in sicurezza dei fari della vasca.

Installazione di "crepuscolare" di servizio ai fari esterni.

Sostituzione di gran parte degli asciugacapelli che risultavano mal funzionanti.

Ripristino funzionalità dell'ascensore per disabili.

Sostituzione ed installazione di nuovo scambiatore a piastre per il riscaldamento dell'acqua sanitaria.

Installazione di termostato per la regolazione a monte della temperatura dell'acqua delle docce al fine limitare lo spreco di acqua calda.

Piscina Sant'Alvise:

Rifacimento impianto anti-incendio, sistemazione infissi, rifacimento pavimentazione palestra 1° piano, messa a norma impianto elettrico, installazione impianto di videosorveglianza, copertura corridoio di fronte agli spogliatoi piscina, messa a norma sistema di movimentazione prodotti chimici.

Piscina Cà Bianca:

Rifacimento canale linee elettriche sul tetto impianto.

Verifica messa a terra.

Impianto antilegionella per acqua sanitaria .

Installazione reti antipiccioni sul tetto.

Sostituzione pavimentazione zona ingresso.

Sostituzione parziale piastrelle interno vasca.

Sostituzione griglia docce spogliatoio femminile.

Sanificazione pareti zona bar.

Sostituzione parziale cassette servizi uomini e donne.

Ripristino e sostituzione luci emergenza zona spogliatoi

Piscina Mestre Centro:

Interventi principali: lampada UV vasca piccola, nuova autoclave, impianto diffusione sonora vasche, interventi su impiantistica.

Piscina Parco Albanese:

Interventi sull'impianto per messa a norma con la normativa per la sicurezza, lavori accessori sostituzione caldaia impianto, nuovo impianto elettrico centrale termica, interventi su impiantistica.

Piscina Via Penello:

Nell'anno 2015 nell'impianto sportivo di via A. Penello, 5-7 Mestre sono stati effettuati i seguenti lavori di manutenzione straordinaria: divisorio in alluminio anodizzato con porte scorrevoli ad apertura automatica tra area sportiva e sanitaria, telaio in alluminio anodizzato con vetri temperati per reception, aggiunto due ambulatori in fisioterapia e risistemazione palestra fisio, il tutto come da progetto approvato, spostamento contenitore magazzino e conseguente coibentazione parete come da progetto approvato, coibentazione parete esterna est piscina in via di completamento approvazione Ufficio Sport, installazione di nuovo condizionatore a soffitto area massaggi, installazione nuovo inverter area riabilitativa, rifacimento con pietrisco spezzato causa buche, superficie parcheggio sterrato, interventi di manutenzione straordinaria ditta FM Installazioni, stesura regolamento ENEL e lavori di allacciamento nuovo contatore tele-leggibile, installazione controllo accessi.

Piscina Via Calabria:

Sostituzione filtro vasca piccola, sostituzione pompe vasca piccole. Ripristino docce palestra. Rifacimento/sostituzioni tubazioni docce piscina, inserimento valvole di intercettazione per ogni singola doccia. Ristrutturazione cancelli perimetrali esterni. Potenziamento parco automezzi da dedicare prevalentemente alla ricettività dei centri estivi.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Le modifiche/integrazioni che sono intervenute nel corso del 2015 rispetto alle modalità di erogazione: aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori, modifiche di recapiti, indirizzi, telefoni ecc. sono state effettuate con l'aggiornamento della Carta stessa.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016

Le Piscine Comunali hanno in programma di sviluppare per il 2016 alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini. In particolare:

Piscina **Cà Bianca** del Lido:

1° progetto:

Rifacimento fughe piastrelle bordo vasca per garantire la sicurezza dei bagnanti

2° progetto:

Sanificazione parete sona attesa ingresso per migliorare gli spazi di accoglienza.

Piscina **Sacca Fisola**:

1° progetto: Sicurezza Impianto 1

Sistemazione delle piastrelle di rivestimento del bordo della vasca, causa di tagli alle mani degli utenti.

2° progetto: Sicurezza impianto 2

Sostituzione porte ingresso con installazione di maniglione antipanico.

3° progetto: Migliorie Uffici

Sistemazione parete interna lato est, ammalorata da infiltrazioni piovane e conseguente impermeabilizzazione esterna.

4° progetto: Trattamento Aria

Armadi UTA: Sostituzione elementi filtranti, sostituzione cinghie, verifica e, se necessario, sostituzione relativi motori; sostituzione dei cuscinetti delle giranti.

5° progetto: Trattamento acqua sanitaria

Realizzazione di impianto per il trattamento anticalcare ed antilegionella.

6° progetto: Migliori docce

Sostituzione dei soffioni di tutte le docce.

7° progetto: Ampliamento Attività Agonistiche

Per la stagione 2016/2017 verrà estesa l'attività agonistica anche nel settore nuoto con l'inserimento di atleti/e di alto livello.

Piscina **Penello:**

1° progetto: Risparmio energetico coibentazione parete ovest piscina

2° progetto: Sostituzione Caldaie ed impiantistica per risparmio energetico

3° progetto: Rifacimento impianto ventilazione piscina

Piscina **Sant'Alvise:**

1° progetto: Sistemazione area esterna fronte pontile

2° progetto: Sistemazione infissi

Piscina **Mestre Centro:**

1° progetto:

Sarà presentato all'Amministrazione un programma di lavori di manutenzione articolato per garantire la funzionalità e la messa a norma dell'intera struttura

Piscina **Parco Albanese:**

1° progetto:

Programma di interventi diretti al risparmio energetico e a garantire la funzionalità dell'impianto.

Piscina **Via Calabria:**

1° progetto:

Sostituzione totale griglie plateatico, con adeguamento cromatico.

2° progetto:

Adeguamento velux sulla volta piscina con possibilità di apertura e chiusura meccanica.

3° progetto:

Inserimento estrattori bidirezionali da usure in caso di necessità di rapida modificazione del microclima interno.

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

Piscina **Mestre Centro:**

Saranno impiegate tutte le nostre energie per cercare di migliorare i già alti standard garantiti sino ad oggi

Piscina **Parco Albanese:**

Saranno impiegate tutte le nostre energie per cercare di migliorare i già alti standard garantiti sino ad oggi