

**PIANO DELLA PERFORMANCE 2018**

**Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. G.M. n. 1 del 11/01/2018**

**OBIETTIVI SETTORIALI ANNO 2018**

**POSIZIONE : Responsabile VII settore – Servizi SocioEducativi - Maila Baldoni**

*“L’azione dei settori oltre a dover osservare le disposizioni normative e regolamentari già richiamate nel presente atto relative alla trasparenza, all’anticorruzione ed al sistema dei controlli dovrà essere rivolta, in linea con il percorso intrapreso negli anni precedenti, anche all’implementazione del sistema di “controllo sulla qualità” sul servizio/servizi di competenza, già interessati da tale controllo negli anni precedenti, con redazione di apposito report sui relativi risultati da trasmettere e pubblicare entro marzo 2019 mediante valutazione comparativa dei dati sui due ultimi anni “*

Sulla base di quanto previsto nell’atto G.M. n. 1/2018 e di quanto già effettuato nel precedente anno, si è continuato a distribuire i questionari già sperimentati per verificare il grado di soddisfazione del servizio Centro socioeducativo per diversamente abili di competenza del Settore.

La Casa di riposo da gennaio 2018 è gestita da una Cooperativa e non più direttamente dal Comune.

Le valutazioni di carattere generale forniscono un indice sia del livello di qualità raggiunto dal servizio erogato, sia della percezione dell’utenza in merito al servizio ricevuto. La raccolta di queste valutazioni è svolta sottoponendo all’utenza un questionario la cui finalità è quella di dare informazioni di ritorno, sul suo grado di soddisfazione/insoddisfazione.

La struttura del questionario è per risposte a scelta multipla, ma con spazi aperti per suggerimenti, proposte, osservazioni, ecc. Il questionario già utilizzato è stato confermato anche per il corrente anno sia per avere lo stesso parametro di confronto sia per non creare confusione negli utenti che dovevano compilarlo.

La distribuzione è stata effettuata nei primi giorni dei mesi di maggio e di dicembre e la raccolta entro la fine degli stessi mesi.

L’analisi e l’archiviazione dei questionari sono coordinate dal sottoscritto in collaborazione con il referente della struttura.

In base ai risultati ottenuti sono riportate le considerazioni in merito all'efficacia dei quesiti proposti e, sulla base delle risposte raccolte, possono essere considerate azioni di miglioramento nella struttura stessa del questionario.

I dati così raccolti verranno utilizzati per individuare eventuali margini di miglioramento nel Sistema stesso e nell'organizzazione del servizio.

L'obiettivo che ci siamo posti è che dall'elaborazione dei questionari la media delle risposte sul livello di soddisfazione sia almeno pari a 3 (abbastanza soddisfatto).

Le principali caratteristiche, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio in questione sono state già indicate nel report relativo all'anno 2015.

Dalla verifica degli stessi abbiamo ottenuto le seguenti risultanze:

	AL DI SOTTO DELLA MEDIA DELL'ANNO
	AL DI SOTTO DELL'OBIETTIVO 3

#### CENTRO DIURNO:

1= non soddisfatto; 2= poco soddisfatto; 3= abbastanza soddisfatto; 4= soddisfatto; 5= molto soddisfatto

mese di maggio – distribuiti n. 10 questionari  
restituiti compilati n. 10

Sono stati indicati osservazioni e/o suggerimenti in n. 2 questionari e precisamente:

- Far fare un po' di movimento agli ospiti.

Ai familiari degli utenti è stato comunicato che tutti gli utenti, quasi giornalmente, vengono accompagnati nelle uscite, molte dei quali vengono effettuate a piedi. Poi, all'interno della struttura, le stesse varie attività comportano un certo movimento. Il Centro non è però attrezzato per movimenti di riabilitazione.

## Questionari maggio 2018

PERSONALE	1	2	3	4	5	media
Come valuta la cortesia del personale educativo?			1	4	5	4,4
Come valuta la professionalità del personale educativo?				5	5	4,5
Come valuta la disponibilità all'ascolto da parte del personale educativo?				5	5	4,5
Come valuta la disponibilità del personale educativo nel fornire spiegazioni?				6	4	4,4
Nei casi di bisogno come valuta il tempo di risposta degli educatori?				4	6	4,6
ORGANIZZAZIONE						
Come valuta gli interventi rivolti al suo familiare?			1	7	2	4,1
Quanto sono tempestive le risposte dell'Ente?			1	7	2	4,1
Quanto è trasparente la gestione e le procedure del servizio?				7	3	4,3
Come valuta le attività proposte dal servizio?			3	4	3	4
AMBIENTE UMANO						
Reputa l'ambiente accogliente per il proprio familiare?				6	4	4,4
Come valuta la serenità dell'ambiente?				6	4	4,4
PULIZIA ED ASSISTENZA						
Come valuta la pulizia degli ambienti?				8	2	4,2
Come valuta il servizio di assistenza alla persona? (igiene personale, assistenza alla refezione, ecc)			1	6	3	4,2
MENSA						
Il cibo è adeguato alle esigenze del suo familiare?			4	5	1	3,7
Quanto il suo familiare gradisce il cibo servito?			5	4	1	3,6
<b>Media totale</b>						<b>4,23</b>

## Questionari dicembre 2018

distribuiti n. 10 questionari - riconsegnati compilati n. 9

Non sono state indicati osservazioni e/o suggerimenti tranne in uno dove viene richiesta attività fisica per gli utenti. N.2 questionari non sono stati valutati gli aspetti del servizio mensa in quanto gli utenti non usufruiscono del servizio.

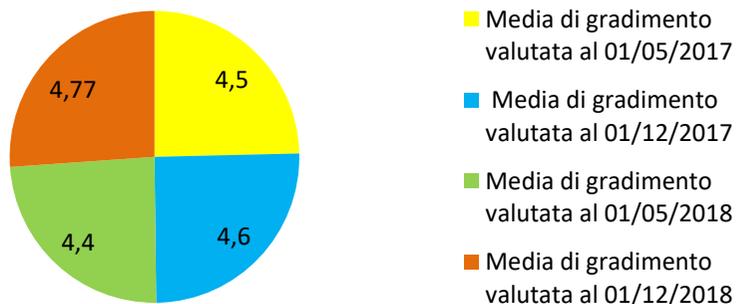
PERSONALE	1	2	3	4	5	media
Come valuta la cortesia del personale educativo?				2	7	4,77
Come valuta la professionalità del personale educativo?				3	6	4,66
Come valuta la disponibilità all'ascolto da parte del personale educativo?				2	7	4,77
Come valuta la disponibilità del personale educativo nel fornire spiegazioni?				3	6	4,66
Nei casi di bisogno come valuta il tempo di risposta degli educatori?				1	8	4,88
ORGANIZZAZIONE						
Come valuta gli interventi rivolti al suo familiare?				3	6	4,66
Quanto sono tempestive le risposte dell'Ente?				4	5	4,55
Quanto è trasparente la gestione e le procedure del servizio?				4	5	4,55
Come valuta le attività proposte dal servizio?			1	2	6	4,55
AMBIENTE UMANO						
Reputa l'ambiente accogliente per il proprio familiare?			1	3	5	4,44
Come valuta la serenità dell'ambiente?				2	7	4,77
PULIZIA ED ASSISTENZA						
Come valuta la pulizia degli ambienti?				4	5	4,55
Come valuta il servizio di assistenza alla persona? (igiene personale, assistenza alla refezione, ecc)				3	6	4,66
MENSA						
Il cibo è adeguato alle esigenze del suo familiare?			2	2	3	3,22
Quanto il suo familiare gradisce il cibo servito?			2	3	2	3,11
<b>Media totale</b>						<b>4,45</b>

### CENTRO DIURNO: Raffronto ultimi due anni

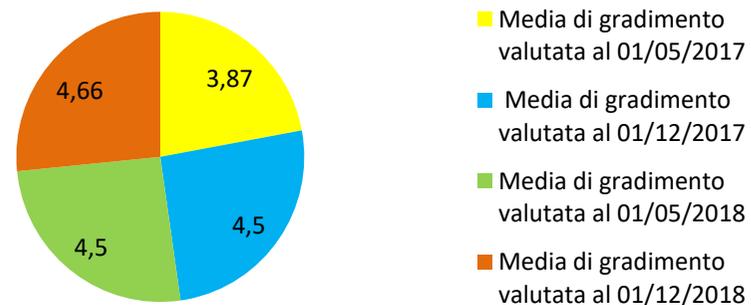
PERSONALE	Maggio 2017	Dicembre 2017	Maggio 2018	Dicembre 2018
Come valuta la cortesia del personale educativo?	4,5	4,6	4,4	4,77
Come valuta la professionalità del personale educativo?	3,87	4,5	4,5	4,66
Come valuta la disponibilità all'ascolto da parte del personale educativo?	4,62	4,5	4,5	4,77
Come valuta la disponibilità del personale educativo nel fornire spiegazioni?	4,75	4,4	4,4	4,66
Nei casi di bisogno come valuta il tempo di risposta degli educatori?	4	4,1	4,6	4,88
<b>ORGANIZZAZIONE</b>				
Come valuta gli interventi rivolti al suo familiare?	4,25	4,1	4,1	4,66
Quanto sono tempestive le risposte dell'Ente?	4,37	3,7	4,1	4,55
Quanto è trasparente la gestione e le procedure del servizio?	4,37	3,5	4,3	4,55
Come valuta le attività proposte dal servizio?	4,37	4,1	4	4,55
<b>AMBIENTE UMANO</b>				
Reputa l'ambiente accogliente per il proprio familiare?	4	4,3	4,4	4,44
Come valuta la serenità dell'ambiente?	3,37	4,2	4,4	4,77
<b>PULIZIA ED ASSISTENZA</b>				
Come valuta la pulizia degli ambienti?	3,87	4,1	4,2	4,55
Come valuta il servizio di assistenza alla persona? (igiene personale, assistenza alla refezione, ecc)	4	4,2	4,2	4,66
<b>MENSA</b>				
Il cibo è adeguato alle esigenze del suo familiare?	3,12	3,6	3,7	3,22
Quanto il suo familiare gradisce il cibo servito?	3,37	3,6	3,6	3,11
<b>Media totale</b>	<b>4,05</b>	<b>4,1</b>	<b>4,23</b>	<b>4,45</b>

## 1. PERSONALE

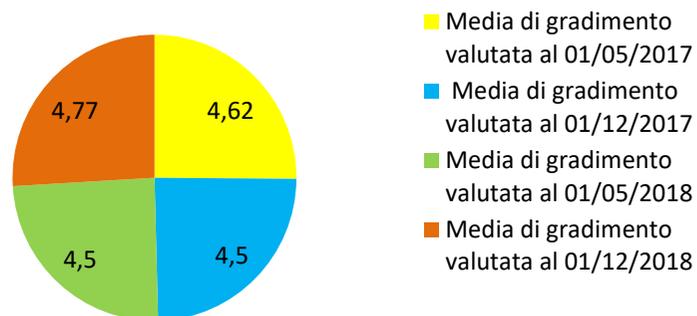
### Come valuta la cortesia del personale educativo?



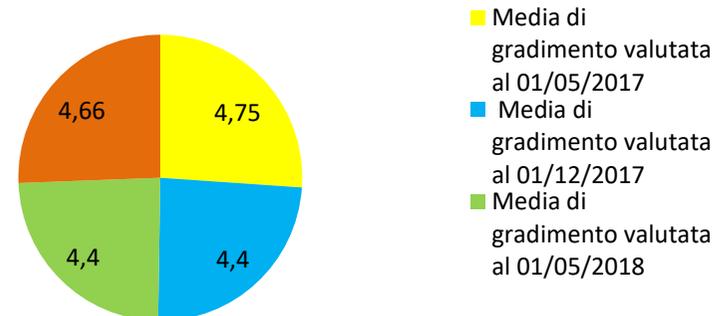
### Come valuta la professionalità del personale educativo?



### Come valuta la disponibilità all'ascolto da parte del personale educativo?

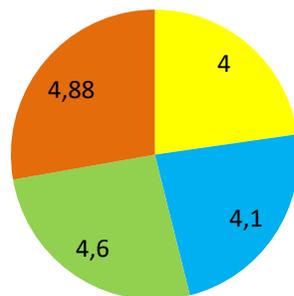


### Come valuta la disponibilità del personale educativo nel fornire spiegazioni?



## 1.PERSONALE

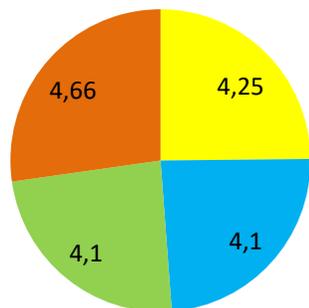
**Nei casi di bisogno come valuta il tempo di risposta degli educatori?**



- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018
- Media di gradimento valutata al 01/12/2018

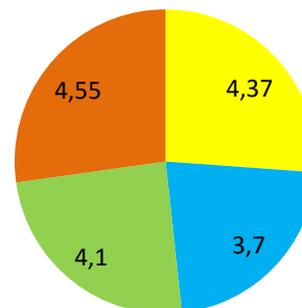
## 2. ORGANIZZAZIONE

### Come valuta gli interventi rivolti al suo familiare?



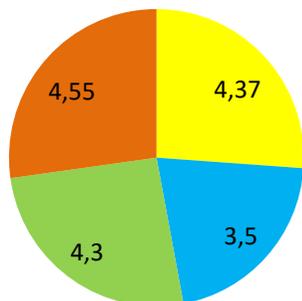
- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018
- Media di gradimento valutata al 01/12/2018

### Quanto sono tempestive le risposte dell'Ente?



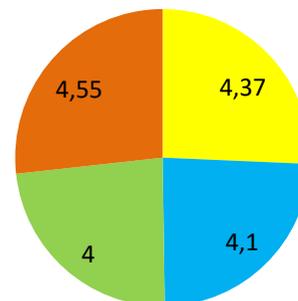
- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018
- Media di gradimento valutata al 01/12/2018

### Quanto è trasparente la gestione e le procedure del servizio?



- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018
- Media di gradimento valutata al 01/12/2018

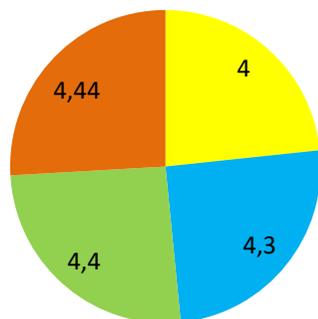
### Come valuta le attività proposte dal servizio?



- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018
- Media di gradimento valutata al 01/12/2018

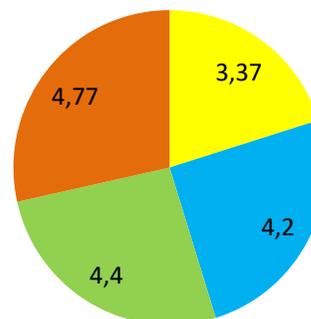
### 3. AMBIENTE UMANO

#### Reputa l'ambiente accogliente per il proprio familiare?



- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018
- Media di gradimento valutata al 01/12/2018

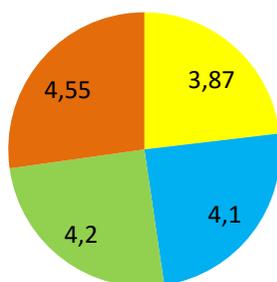
#### Come valuta la serenità dell'ambiente?



- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018
- Media di gradimento valutata al 01/12/2018

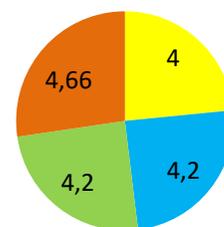
## 4. PULIZIA ED ASSISTENZA

### Come valuta la pulizia degli ambienti?



- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018
- Media di gradimento valutata al 01/12/2018

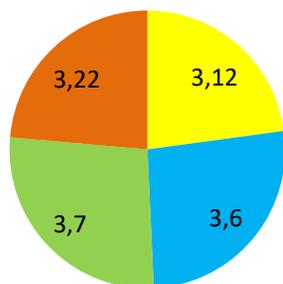
### Come valuta il servizio di assistenza alla persona? (igiene personale, assistenza alla refezione, ecc)



- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018

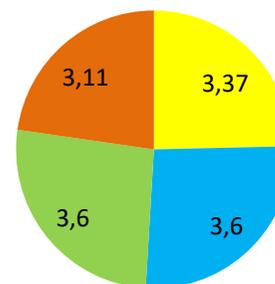
## 5. MENSA

### Il cibo è adeguato alle esigenze del suo familiare?



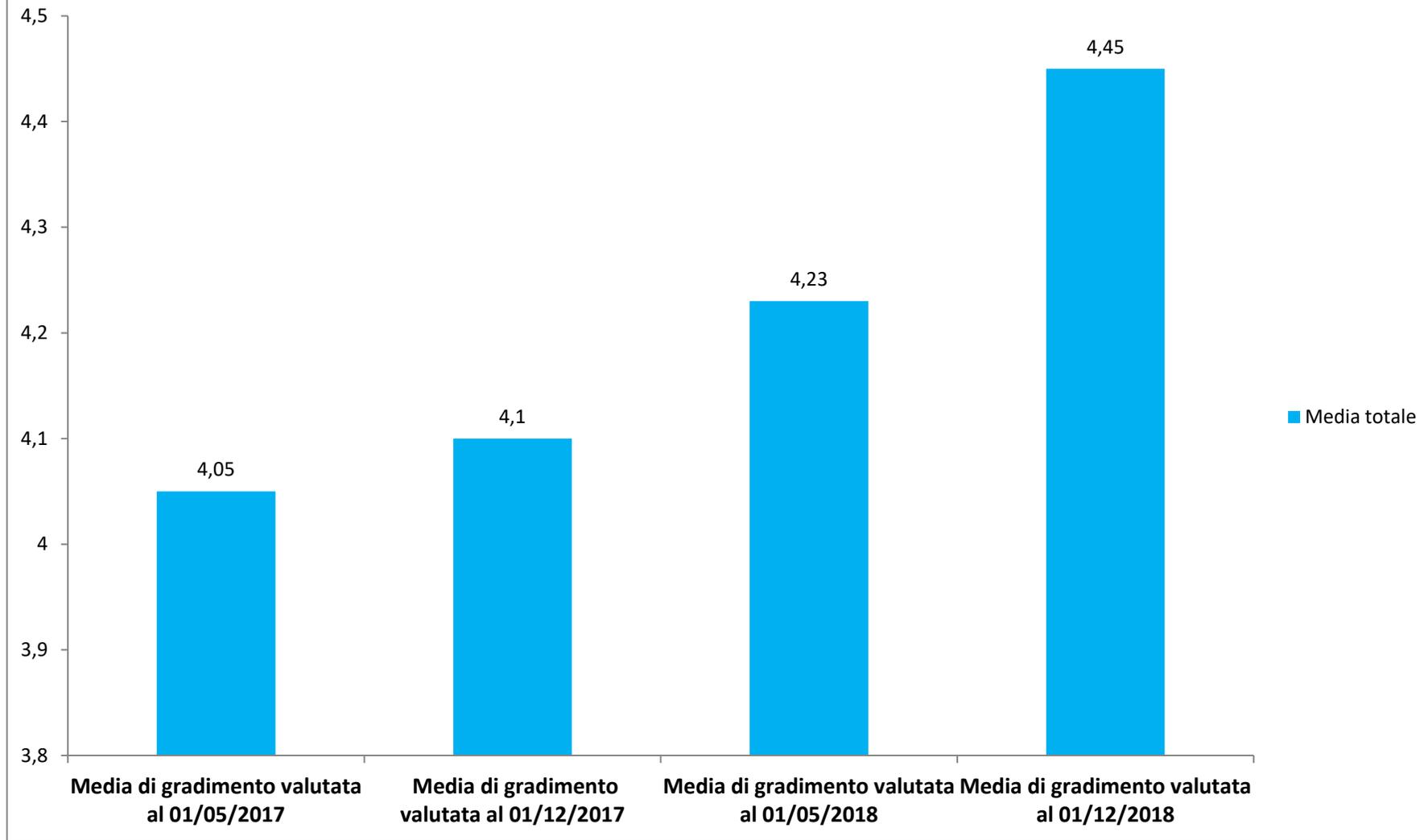
- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018
- Media di gradimento valutata al 01/12/2018

### Quanto il suo familiare gradisce il cibo servito?



- Media di gradimento valutata al 01/05/2017
- Media di gradimento valutata al 01/12/2017
- Media di gradimento valutata al 01/05/2018
- Media di gradimento valutata al 01/12/2018

## Media totale



Nella valutazione dei dati finali, si evince che la media totale risulta superiore sia all'obiettivo prefissato (3) che alla media dello scorso anno. Il raffronto tra gli ultimi due anni, è indicato nelle tabelle riassuntive sopra evidenziate. Tutto il personale operante nel servizio è a conoscenza delle valutazioni e presterà particolare attenzione per migliorare i servizi analizzati, in particolar modo gli aspetti dove il giudizio è inferiore.

Castelfidardo, 14 gennaio 2019

IL RESPONSABILE VII SETTORE

f.to Maila Baldoni