

PIANO DELLA PERFORMANCE 2019

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. G.M. n. 5 del 23/01/2019 – rimodulato con atto G.M. n. 115 del 15/10/2019

OBIETTIVI SETTORIALI ANNO 2019

POSIZIONE : Responsabile VII settore – Servizi SocioEducativi - Maila Baldoni

A seguito di quanto indicato nel piano della performance *“L’azione dei settori oltre a dover osservare le disposizioni normative e regolamentari già richiamate nel presente atto relative alla trasparenza, all’anticorruzione nonché **rispettare le azioni e le misure previste nel PTPC ritenute quali obiettivi prioritari ed imprescindibili all’atto della valutazione**, ed inoltre le attività relative 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 2020 mediante valutazione comparativa dei dati sui due ultimi anni antecedenti e di riferimento”* e sulla base 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.

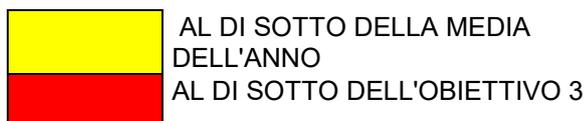
In base ai risultati ottenuti sono riportate le considerazioni in merito all’efficacia dei quesiti proposti e, sulla base delle risposte raccolte, possono essere considerate azioni di miglioramento nella struttura stessa del questionario.

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:



CENTRO DIURNO:

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

mese di maggio – distribuiti n. 8 questionari
riconsegnati compilati n. 7 questionari

Sono stati indicati osservazioni e/o suggerimenti in n. 1 questionario e precisamente:

- Far fare un po' di movimento agli ospiti.

Ai familiari degli utenti è stato comunicato ancora una volta che tale servizio non rientra tra quelli erogati dal servizio e 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. Qualora la maggioranza degli utenti nella prima seduta del Comitato decidesse di prevedere tale servizio, sarà informata l'Amministrazione Comunale per le eventuali successive decisioni.

Questionari maggio 2019

PERSONALE	1	2	3	4	5	media
Come valuta la cortesia del personale educativo?				1	6	4,85
Come valuta la professionalità del personale educativo?				2	5	4,71
Come valuta la disponibilità all'ascolto da parte del personale educativo?				1	6	4,85
Come valuta la disponibilità del personale educativo nel fornire spiegazioni?				2	5	4,71
Nei casi di bisogno come valuta il tempo di risposta degli educatori?				2	5	4,71
ORGANIZZAZIONE						
Come valuta gli interventi rivolti al suo familiare?				4	3	4,42
Quanto sono tempestive le risposte dell'Ente?				5	2	4,28
Quanto è trasparente la gestione e le procedure del servizio?				5	2	4,28
Come valuta le attività proposte dal servizio?				3	4	4,57
AMBIENTE UMANO						
Reputa l'ambiente accogliente per il proprio familiare?				2	5	4,71
Come valuta la serenità dell'ambiente?				1	6	4,85
PULIZIA ED ASSISTENZA						
Come valuta la pulizia degli ambienti?				6	1	4,14
Come valuta il servizio di assistenza alla persona? (igiene personale, assistenza alla refezione, ecc)				5	2	4,28
MENSA						
Il cibo è adeguato alle esigenze del suo familiare?				7		4
Quanto il suo familiare gradisce il cibo servito?			1	6		3,85
Media totale						4,48

Questionari dicembre 2019

distribuiti n. 9 questionari - riconsegnati compilati n.8

Non sono state indicati osservazioni e/o suggerimenti. In un questionario non è stato valutato il servizio mensa.

PERSONALE	1	2	3	4	5	media
Come valuta la cortesia del personale educativo?				2	6	4,75
Come valuta la professionalità del personale educativo?				3	5	4,62
Come valuta la disponibilità all'ascolto da parte del personale educativo?				3	5	4,62
Come valuta la disponibilità del personale educativo nel fornire spiegazioni?				5	3	4,37
Nei casi di bisogno come valuta il tempo di risposta degli educatori?				5	3	4,37
ORGANIZZAZIONE						
Come valuta gli interventi rivolti al suo familiare?			1	3	4	4,37
Quanto sono tempestive le risposte dell'Ente?				5	3	4,37
Quanto è trasparente la gestione e le procedure del servizio?			1	4	3	4,25
Come valuta le attività proposte dal servizio?			2	3	3	4,12
AMBIENTE UMANO						
Reputa l'ambiente accogliente per il proprio familiare?			1	4	3	4,25
Come valuta la serenità dell'ambiente?			1	4	3	4,25
PULIZIA ED ASSISTENZA						
Come valuta la pulizia degli ambienti?			1	4	3	3,82
Come valuta il servizio di assistenza alla persona? (igiene personale, assistenza alla refezione, ecc)				5	3	4,37
MENSA						
Il cibo è adeguato alle esigenze del suo familiare?			2	5		3,25
Quanto il suo familiare gradisce il cibo servito?			2	4	1	3,37
Media totale						4,24

CENTRO DIURNO: Raffronto con i precedenti due anni

PERSONALE	Maggio 2017	Dicembre 2017	Maggio 2018	Dicembre 2018	Maggio 2019	Dicembre 2019
Come valuta la cortesia del personale educativo?	4,5	4,6	4,4	4,77	4,85	4,75
Come valuta la professionalità del personale educativo?	3,87	4,5	4,5	4,66	4,71	4,62
Come valuta la disponibilità all'ascolto da parte del personale educativo?	4,62	4,5	4,5	4,77	4,85	4,62
Come valuta la disponibilità del personale educativo nel fornire spiegazioni?	4,75	4,4	4,4	4,66	4,71	4,37
Nei casi di bisogno come valuta il tempo di risposta degli educatori?	4	4,1	4,6	4,88	4,71	4,37
ORGANIZZAZIONE						
Come valuta gli interventi rivolti al suo familiare?	4,25	4,1	4,1	4,66	4,42	4,37
Quanto sono tempestive le risposte dell'Ente?	4,37	3,7	4,1	4,55	4,28	4,37
Quanto è trasparente la gestione e le procedure del servizio?	4,37	3,5	4,3	4,55	4,28	4,25
Come valuta le attività proposte dal servizio?	4,37	4,1	4	4,55	4,57	4,12
AMBIENTE UMANO						
Reputa l'ambiente accogliente per il proprio familiare?	4	4,3	4,4	4,44	4,71	4,25
Come valuta la serenità dell'ambiente?	3,37	4,2	4,4	4,77	4,85	4,25
PULIZIA ED ASSISTENZA						
Come valuta la pulizia degli ambienti?	3,87	4,1	4,2	4,55	4,14	3,82
Come valuta il servizio di assistenza alla persona? (igiene personale, assistenza alla refezione, ecc)	4	4,2	4,2	4,66	4,28	4,37
MENSA						
Il cibo è adeguato alle esigenze del suo familiare?	3,12	3,6	3,7	3,22	4	3,25
Quanto il suo familiare gradisce il cibo servito?	3,37	3,6	3,6	3,11	3,85	3,37
Media totale	4,05	4,1	4,23	4,45	4,48	4,24

Nella valutazione dei dati finali, si evince che la media totale risulta superiore sia all'obiettivo prefissato (3) che alla media dello scorso anno nei questionari del mese di maggio. In quelli di dicembre la media è scesa ma ciò è dipeso anche alla mancata valutazione su un questionario del servizio mensa. 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, 23 gennaio 2020

IL RESPONSABILE VII SETTORE

f.to Maila Baldoni