



Carta dei Servizi

Scheda R.A.M.



**SCHEDA DI RENDICONTAZIONE,
AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO
ANNO 2017 - 2018**

Direzione: Servizi al Cittadino e Imprese

Settore: Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio Generale

*Servizio: **PISCINE COMUNALI***

Indice

<u>Premessa.....</u>	<u>3</u>
<u>Rendicontazione.....</u>	<u>4</u>
1. <u>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi: anno 2017.....</u>	<u>4</u>
2. <u>Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2017.....</u>	<u>9</u>
3. <u>Rendicontazione reclami/suggerimenti 2017.....</u>	<u>10</u>
4. <u>Rendicontazione progetti di miglioramento 2017.....</u>	<u>10</u>
<u>Aggiornamento.....</u>	<u>11</u>
1. <u>Aggiornamento testo.....</u>	<u>12</u>
<u>Miglioramento.....</u>	<u>12</u>
1. <u>Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018.....</u>	<u>12</u>
2. <u>Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018.....</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 Sant'Alvise, Sacca Fisola e Cà Bianca, e 4 in terraferma 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 2017

- 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 2018 e il miglioramento degli standard di qualità per il 2018.

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi: anno 2017

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:

	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">▪per le vasche grandi: temperatura tra i 27 e 29°C <p>Sacca Fisola: 28,5°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</p>
--	---

VALORI ACQUA

▪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: 31,7°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: 1,5

▪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: < 0,2/0,3

Via Calabria: 0,2/0,3

▪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: 7,3

Via Calabria: 7,4

Il rispetto degli standard garantisce all'utente un'acqua sterile, costantemente reintegrata e filtrata.

La frequenza dei controlli sul rispetto degli standard sono stabiliti

	<p>da un minimo di 4 controlli giornalieri:</p> <p>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: in continuo in automatico e ulteriore controllo manuale ogni 3 ore durante l'attività Via Calabria: 6 controlli giornalieri</p> <p>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.</p>
<p>VALORI ARIA</p>	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Sacca Fisola: 29,5°C Sant'Alvise: 28,5°C Cà Bianca: 28°C Mestre Centro: 27,5°C Parco Albanese: 27,5°C Penello: 27,5°C Via Calabria: 28,3°C</p> <p>Il controllo sul rispetto di tale parametro deve essere verificato almeno 4 volte al giorno:</p> <p>Sacca Fisola: in continuo dalla strumentazione e durante le attività almeno 6 volte dal personale Sant'Alvise: 6 controlli giornalieri</p>

	<p>Cà Bianca: standard rispettato Mestre Centro: 5 controlli giornalieri Parco Albanese: 5 controlli giornalieri Penello: 6 controlli giornalieri Via Calabria: 4 controlli giornalieri</p> <p>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.</p>
<p>FREQUENZA PULIZIE</p>	<p>La presenza di personale addetto alle pulizie deve essere garantita quotidianamente in tutti gli impianti:</p> <p>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: tutte le mattine prima dell'inizio dell'attività e di mantenimento in continuo durante l'orario di apertura dell'impianto Via Calabria: presenza continua quotidiana</p> <p>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.</p> <p>Il numero di passaggi negli spogliatoi sono garantiti per un minimo di 5 passaggi al giorno:</p> <p>Sacca Fisola: in continuo durante le attività Sant'Alvise: 6 passaggi + sistema antilegionella Cà Bianca: standard rispettato Mestre Centro: in continuo durante le attività</p>

	<p>Parco Albanese: in continuo durante le attività Penello: 6 passaggi Via Calabria: 12 passaggi dal personale costantemente presente</p> <p>Il numero di passaggi nelle zone comuni (corridoi e spazi di accesso) invece deve essere rispettato per un minimo di 2 passaggi al giorno,</p> <p>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.</p>
<p>ASSISTENZA BAGNANTI</p>	<p>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:</p> <p>Sant'Alvise: 1 ass. bagnanti garantito sempre Cà Bianca: 1 ass. bagnanti garantito sempre Parco Albanese: 1 ass. bagnanti garantito sempre Penello: 2 ass. bagnanti garantito sempre Via Calabria: sempre presente</p> <p>Per quelli con capacità superiore ai 400 mq (Mestre Centro e Sacca Fisola) lo standard da garantire è di almeno 2 assistenti bagnanti:</p> <p>Mestre Centro: minimo 2 ass. bagnanti garantiti sempre Sacca Fisola: 2 ass. bagnanti garantiti sempre</p> <p>L'istruttore può fungere anche da assistente bagnante qualora sia in possesso di entrambi i brevetti.</p>

<p>RAPPORTO ISTRUTTORI/ALLIEVI</p>	<p>Tutti gli impianti rispettano un rapporto istruttori allievi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 <p>Parametri sempre rispettati per tutti e 7 gli impianti natatori.</p>
<p>FREQUENZA NUOTO LIBERO</p>	<p>Per l'attività di nuoto libero adulti i 7 impianti hanno stabilito uno standard di non meno di 3 giorni a settimana:</p> <p>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</p> <p>Per l'attività di nuoto libero bambini (fino a 14 anni) lo standard è stato stabilito in almeno 1 giorno alla settimana:</p> <p>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</p>

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2017

Nel corso del 2017 gli impianti in oggetto **non sono** stati sottoposti ad indagini di soddisfazione dell'utenza con il coordinamento del Servizio Qualità.

3. Rendicontazione reclami/suggerimenti 2017

<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 malfunzionamento soffioni docce	11/12/2017	Sostituiti	11/12/2017	Telefono
Piscina Sant'Alvise				
Piscina Cà Bianca				
Piscina Mestre Centro				
Piscina Parco Albanese				
Piscina Via Penello				
Piscina Via Calabria				

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2017

Piscina Sacca Fisola:

-effettuata revisione impianto luci di emergenza degli spogliatoi e servizi con sostituzione dei corpi illuminanti e delle relative batterie

-sostituzione delle scalette in acciaio presenti in vasca, atte alla discesa e risalita

-sostituzione negli spogliatoi dei divisori in pvc installati per consentire una maggiore privacy agli utenti

Piscina Sant'Alvise:

L'impianto sin dalla sua apertura nel 2013 è stato oggetto di continui lavori diretti al miglioramento delle struttura e dei servizi offerti. Da ultimo viene realizzata nel Centro un'area diretta alla pratica di attività di natura sanitaria.

Piscina Cà Bianca:

-effettuato aggiornamento impianto antincendio -

- adeguamento vasca compenso
- sostituzione getti docce

Piscina Mestre Centro:

- nuove attività nelle piscine e palestre dirette in particolare alla terza età ed ai disabili
- nuove attività aquafitness

|

Piscina Parco Albanese:

- potenziamento delle offerte corsi

Piscina Via Penello:

- Eseguito rifacimento completo impianto di ventilazione piscina grande e piccola;
- Eseguita copertura piscina riabilitativa esterna e impianto di ventilazione;
- Sostituite caldaie della centrale termica e impianto di cogenerazione;
- Eseguito spostamento e sistemazione segreteria impianto sportivo.

Piscina Via Calabria:

- Sala macchine eseguita sostituzione del 2° filtro e pompe di immissione degli agenti chimici della vasca piccola;
- Griglie di sfioro bordo vasca in fase di completamento;
- Estrattori d'aria in fase di completamento in quanto in base alla normativa vigente l'esecuzione si è rilevata più complessa del previsto;
- Illuminazione palestre aggiungi 4 nuovi fari centrali.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Le modifiche/integrazioni che sono intervenute nel corso del 2017 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 2018

Le Piscine Comunali hanno presentato un programma per sviluppare nel 2018 alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini. In particolare:

Piscina **Cà Bianca** del Lido:

1° progetto: Sostituzione cassette WC spogliatoi e rubinetti lavandini

2° progetto: Sistemazione parcheggio

3° progetto: Possibilità di accedere al nuoto libero a tariffa ridotta per secondo turno

Piscina **Sacca Fisola**:

1° progetto: Sostituzione griglie canaletto di scarico

2° progetto: Installazione impianto automatico anti-legionella

Piscina **Penello**:

1° progetto: Sostituzione lucernai tetto piscina grande

2° progetto: Sostituzione portelloni parete sud piscina grande

3° progetto: Sistemazione ingresso impianto

Piscina **Sant'Alvise**:

1° progetto: Realizzazione nuova struttura sanitaria

2° progetto: Potenziamento delle attività nelle piscine e nelle palestre

Piscina **Mestre Centro**:

1° progetto: Progetti in preparazione per il bando gara

2° progetto:

Piscina **Parco Albanese**:

1° progetto: Progetti in collaborazione con altre associazioni per il ripristino dell'area Parco Albanese onde poter essere fruito dalle famiglie e reso un luogo sicuro e privo di criminalità

2° progetto:

Piscina **Via Calabria:**

1° progetto: Sala macchine sostituzione dei filtri della vasca grande

2° progetto: Sostituzione delle scalette della vasca grande con altre più adeguate all'uso da parte di persone anziane

3° progetto: Completamento del progetto già avviato di adeguamento degli estrattori d'aria

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

I valori degli Standard sono definiti alcuni da un accordo tra Ministero della Salute, Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano, altri da normative di legge ed infine da accordi tra l'Amministrazione Comunale e i gestori. I valori sono verificabili a pag. 19 della Carta Servizi.