



COMUNE DI RIBERA

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 356 del 12/09/2022

IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA

OGGETTO: Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio Home Care Premium (HCP) nell'anno 2021.

L'anno duemilaventidue, il giorno dodici del mese di settembre, alle ore 18,30 e seguenti, nella sala delle adunanze di questo Comune, regolarmente convocata si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei signori:

	<i>Cognome e Nome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>	<i>Assente</i>
1	RUVOLO MATTEO	SINDACO	X	
2	TRAMUTA GIUSEPPE	VICE SINDACO	X	
3	AUGELLO LEONARDO	ASSESSORE	X	
4	CAICO DAVIDE	ASSESSORE		X
5	DI CARO GIOVANNI	ASSESSORE		X
6	RAGUSA MARIA FRANCESCA	ASSESSORE	X	
		<i>N. presenti</i>	4	2

Presiede la seduta l'Avv. Matteo Ruvolo, nella qualità di Sindaco.

Partecipa alla seduta, ai sensi dell'art. 97, comma 4, lett. a), del d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, il Segretario Generale Dott. Leonardo Misuraca, il quale cura anche la redazione del presente verbale.

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la discussione ed invita la Giunta a deliberare in ordine all'argomento in oggetto indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Visto il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267;

Vista la L.R. 15 marzo 1963, n° 16, recante “Ordinamento amministrativo degli Enti Locali nella Regione Siciliana” e successive modifiche ed integrazioni.

Vista l'allegata proposta di deliberazione, avente per oggetto: **Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio Home Care Premium (HCP) nell'anno 2021.**

Visto che la stessa è munita dei prescritti pareri di legge;

Ritenuta la stessa meritevole di accoglimento, condividendone i contenuti;

Con voti favorevoli unanimi, espressi nei modi di legge;

DELIBERA

Di approvare l'allegata proposta di deliberazione ed in conseguenza di adottare il presente atto con la narrativa, le motivazioni ed il dispositivo di cui alla proposta stessa, che qui si intende integralmente riportata e trascritta.

Successivamente

LA GIUNTA COMUNALE

Su proposta del Presidente, che evidenzia l'urgenza dell'immediata esecuzione del presente provvedimento ai sensi dell'art. 12, comma 2 della L.R. 44/91.

Con voti favorevoli unanimi, resi nelle forme di legge,

DELIBERA

Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva.



Comune di Ribera
Libero Consorzio Comunale di Agrigento
3 °SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO
Unità Controllo di gestione

Proponente: Dirigente

Oggetto:	<i>Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio Home Care Premium (HCP) nell'anno 2021</i>
----------	---

Vista la Deliberazione n. 13/SEZAUT/2021/INPR emanata dalla Sezione Autonomie della Corte dei Conti con la quale vengono indicate le Linee guida annuali volte a definire lo schema di relazione sul funzionamento del sistema dei controlli interni nell'esercizio 2020, che i Sindaci dei Comuni con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, i Sindaci delle Città metropolitane e i Presidenti delle Province trasmettono, ai sensi dell'art. 148 del Tuel, alle Sezioni regionali della Corte dei conti ed alla Sezione delle autonomie.

Considerato che tale referto costituisce uno strumento per la valutazione del corretto funzionamento dei controlli interni degli Enti locali, anche in relazione ai risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati, nonché in termini di misure correttive adottate riferite agli specifici ambiti di controllo.

Considerato, altresì, che il sistema dei controlli interni non può prescindere dal controllo di qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni: tale tipologia di controllo si inserisce in un contesto di "programmazione-controllo", impiega specifiche metodologie che misurano la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente e mira a migliorare la qualità dei servizi resi.

L'assunzione del criterio della "qualità dei servizi" (in generale) e della sua "misurazione" obbliga gli Enti a perseguire obiettivi adeguati agli standard predefiniti. Nella "logica della qualità", che significa agire sia a livello strategico sia a livello operativo, diviene più agevole individuare i possibili punti critici di verifica e di intervento. La qualità di un servizio è correlata al grado di soddisfazione che l'utente ottiene dal servizio reso per cui il monitoraggio della qualità percepita è essenziale per il miglioramento progressivo del servizio stesso. Conoscere le aspettative e i bisogni dei destinatari è condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti. Il valore della *customer satisfaction* nelle amministrazioni pubbliche consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'Ente, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere. Rilevare la *customer satisfaction* serve a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di fornire risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

Dato atto, altresì, che, nelle more della predisposizione di apposito regolamento disciplinante il controllo di qualità dei servizi, si è ritenuto comunque di avviare le procedure di controllo in parola e che è stato somministrato all'utenza uno schema di questionario per misurare il grado di soddisfazione e la misura della qualità del Servizio in oggetto;

Visto il verbale di riunione del giorno 28 luglio 2022 durante la quale sono stati consegnati n. 30 questionari relativi al servizio HCP somministrati all'utenza nel corso dell'anno 2021;

Preso atto che, su un totale di n. 31 utenti che hanno fruito del servizio, n. 30 hanno dato la disponibilità alla compilazione del questionario di qualità;

Viste le risultanze dei predetti questionari, sottoposti all'utenza nel corso dell'anno 2021 che possono riassumersi nella seguente tabella:

		1. RELATIVAMENTE A CIASCUNA TIPOLOGIA DI SERVIZIO INDICARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE				
		Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna risposta
CURA AMBIENTE	1. Sostegno all'igiene e cura dell'ambiente in generale	16	12	0	0	2
	2. Lavaggio e riordino biancheria	0	4	0	0	26
	3. Organizzazione funzionale dell'alloggio (spostamento mobili, accessibilità degli spazi e degli oggetti, etc)	0	0	0	0	30
	4. Piccola manutenzione (manutenzione oggetti di uso quotidiano, sostituzione lampadine, etc)	0	0	0	0	30
	5. Pulizia ordinaria degli ambienti	18	12	0	0	0
	6. Pulizia straordinaria (interventi di ripristino generale delle condizioni ambientali adeguate	0	0	0	0	30
CURA PERSONALE	7. Sostegno alla cura della persona in generale	6	6	0	0	18
	8. Aiuto vestizione/vestizione	2	5	1	0	23
	9. Bagno/doccia		3	0	0	27
	10. Pulizia personale in generale	5	10	6	0	10
	11. Sostegno alla cura della salute	0	1	0	0	29
	12. Controlli e somministrazione dei farmaci	0	0	0	0	30
	13. Prestazioni fisioterapiche/massaggi	2	4	0	0	24
	14. Sostegno alla deambulazione (aiuto nel movimento)	0	0	0	0	30
15. Stimolo della funzione motoria (incentivi al movimento)	2	2	0	0	26	
SOSTEGNO	16. Cura dei rapporti con il medico/asl	0	0	0	0	30
	17. Sostegno ai rapporti sociali con vicini/amici	1	2	1	0	26
	18. Sostegno e accompagnamento alle attività culturali/ricreative	0	0	0	0	30
	19. Sostegno psicologico	0	0	0	0	30
	20. Stimolazione all'orientamento spazio-temporale (utilizzo mezzi pubblici, conoscenza del territorio)	0	0	0	0	30
ACCOMPAGNAMENTO	21. Accompagnamento presso attività sociali/ di gruppo	0	0	0	0	30
	22. Accompagnamenti presso medico/asl	0	2	0	0	28
	23. Spesa	1	17	3	0	9
	24. Pagamenti utenze/bollettini	0	0	1	0	29
	25. Ritiro e consegna documenti/pratiche	0	0	0	0	30
	26. Ritiro indumenti in lavanderia	0	0	0	0	30
	2. Lei ha mai richiesto la sostituzione di un operatore?					
		SI	2			
		No	28			
	3. Qual'è l'aspetto del servizio di assistenza domiciliare che ritiene più importante in assoluto? (una sola risposta)					
		Igiene e cura dell'ambiente	28			
		Igiene e cura della persona	3			
		Mantenimento e sostegno dell'autonomia	3			
	Pasti	0				
	Accompagni	0				
	Attività esterne per conto dell'utente	0				
	Altro	0				

4. Quali miglioramenti del servizio lei preferirebbe?	
Maggiore rispetto dei giorni stabiliti per gli interventi	0
Maggiore rispetto degli orari del servizio	0
Maggiore puntualità degli operatori	0
Maggiore rispetto degli interventi previsti	1
Più giorni di assistenza	20
Prolungamento degli orari di assistenza	14
Più interventi domiciliari	2
Più interventi extra-domiciliari	0
Meno operatori che cambiano	0
Altri servizi attualmente non previsti	0
Altro	0
5. In generale, la sua vita quotidiana (dell'utente) è migliorata da quando usufruisce del servizio di assistenza?	
Si, esclusivamente grazie al servizio	4
Si, anche per motivi legati allo svolgimento del servizio	18
Si, ma per motivi indipendenti dal servizio	2
No	6
6. In generale, la sua vita quotidiana della sua famiglia è migliorata da quando usufruisce del servizio di assistenza?	
Si, esclusivamente grazie al servizio	11
Si, anche per motivi legati allo svolgimento del servizio	10
Si, ma per motivi indipendenti dal servizio	1
No	7
7. Sesso	
Maschio	13
femmina	17
8. All'intervista erano presenti operatori dell'ente erogatore?	
SI	0
No	30
9. Nel caso in cui abbia risposto una persona diversa dall'assistito, quest'ultimo era presente durante l'intervista?	
SI	25
No	2
Nessuna risposta	3
10. Nel caso in cui abbia risposto una persona diversa dall'assistito, quest'ultimo ha in qualche modo confermato le risposte fornite?	
SI	23
No	2
Nessuna risposta	5

Viste le risultanze in percentuale che possono riassumersi in percentuale nella seguente tabella:

1. RELATIVAMENTE A CIASCUNA TIPOLOGIA DI SERVIZIO INDICARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE		Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna risposta
CURA AMBIENTE	1. Sostegno all'igiene e cura dell'ambiente in generale	53%	40%			7%
	2. Lavaggio e riordino biancheria		13%			87%
	3. Organizzazione funzionale dell'alloggio (spostamento mobili, accessibilità degli spazi e degli oggetti, etc)					100%
	4. Piccola manutenzione (manutenzione oggetti di uso quotidiano, sostituzione lampadine, etc)					100%
	5. Pulizia ordinaria degli ambienti	60%	40%			
	6. Pulizia straordinaria (interventi di ripristino generale delle condizioni ambientali adeguate)					100%
CURA PERSONALE	7. Sostegno alla cura della persona in generale	20%	20%			60%
	8. Aiuto vestizione/vestizione	7%	17%	3%		77%
	9. Bagno/doccia		23%			90%
	10. Pulizia personale in generale	17%	33%	20%		33%
	11. Sostegno alla cura della salute		3%			97%
	12. Controlli e somministrazione dei farmaci					100%
	13. Prestazioni fisioterapiche/massaggi	7%	13%			80%
	14. Sostegno alla deambulazione (aiuto nel movimento)					100%
	15. Stimolo della funzione motoria (incentivi al movimento)	7%	7%			87%
SOSTEGNO	16. Cura dei rapporti con il medico/asl					100%
	17. Sostegno ai rapporti sociali con vicini/amici	3%	7%	3%		87%
	18. Sostegno e accompagnamento alle attività culturali/ricreative					100%
	19. Sostegno psicologico					100%
	20. Stimolazione all'orientamento spazio-temporale (utilizzo mezzi pubblici, conoscenza del territorio)					100%
ACCOMPAGNAMENTO	21. Accompagnamento presso attività sociali/ di gruppo					100%
	22. Accompagnamenti presso medico/asl		7%			93%
	23. Spesa	3%	57%	10%		30%
	24. Pagamenti utenze/bollettini			3%		97%
	25. Ritiro e consegna documenti/pratiche					100%
	26. Ritiro indumenti in lavanderia					100%
	2. Lei ha mai richiesto la sostituzione di un operatore?					
SI		7%				
NO		93%				
3. Qual'è l'aspetto del servizio di assistenza domiciliare che ritiene più importante in assoluto? (una sola risposta)						
Igiene e cura dell'ambiente		93%				
Igiene e cura della persona		10%				
Mantenimento e sostegno dell'autonomia		10%				
Pasti						
Accompagni						
Attività esterne per conto dell'utente						
Altro						

4. Quali miglioramenti del servizio lei preferirebbe?	
Maggiore rispetto dei giorni stabiliti per gli interventi	
Maggiore rispetto degli orari del servizio	
Maggiore puntualità degli operatori	
Maggiore rispetto degli interventi previsti	3%
Più giorni di assistenza	67%
Prolungamento degli orari di assistenza	47%
Più interventi domiciliari	7%
Più interventi extra-domiciliari	
Meno operatori che cambiano	
Altri servizi attualmente non previsti	
Altro	
5. In generale, la sua vita quotidiana (dell'utente) è migliorata da quando usufruisce del servizio di assistenza?	
Si, esclusivamente grazie al servizio	13%
Si, anche per motivi legati allo svolgimento del servizio	60%
Si, ma per motivi indipendenti dal servizio	7%
No	20%
6. In generale, la sua vita quotidiana della sua famiglia è migliorata da quando usufruisce del servizio di assistenza?	
Si, esclusivamente grazie al servizio	37%
Si, anche per motivi legati allo svolgimento del servizio	33%
Si, ma per motivi indipendenti dal servizio	3%
No	23%
7. Sesso	
Maschio	43%
femmina	57%
8. All'intervista erano presenti operatori dell'ente erogatore?	
SI	
No	100%
9. Nel caso in cui abbia risposto una persona diversa dall'assistito, quest'ultimo era presente durante l'intervista?	
SI	83%
No	7%
Nessuna risposta	10%
10. Nel caso in cui abbia risposto una persona diversa dall'assistito, quest'ultimo ha in qualche modo confermato le risposte fornite?	
SI	77%
No	7%
Nessuna risposta	17%

Dato atto che il presente atto non implica impegno di spesa;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

Visto il D.Lgs. n. 165/2001;

Visto il D.Lgs. n. 118/2011;

Visto il vigente Statuto Comunale;

Visto il vigente Regolamento Comunale di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi;

Visto il Regolamento Comunale sui Controlli Interni;

Visto l'O.R.EE.LL.;

Visti gli atti d'Ufficio.

P.Q.S.

PROPONE

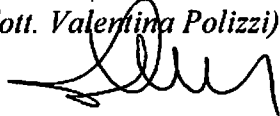
1) Di prendere atto delle risultanze in premessa relative alla misurazione del grado di soddisfazione e della qualità del servizio Home Care Premium (HCP) offerto dall'Ente.

2) Di trasmettere al Dirigente del 1° Settore *ad interim*, all'assessore al ramo ed al responsabile del Servizio Politiche Sociali il presente provvedimento, demandando loro eventuali valutazioni sulla qualità del servizio conseguente alla valutazione degli aspetti qualitativi.

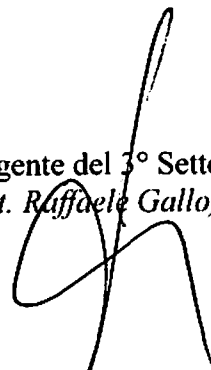
3) Di evidenziare che il presente provvedimento è rilevante ai fini del rispetto delle norme riguardanti l'Amministrazione Trasparente di cui al D. Lgs. n. 33/2013 e che, pertanto, verrà pubblicato nell'apposita sezione del sito istituzionale dell'Ente.

Il Resp.le dell'Unità Controllo di gestione

(dott. *Valentina Polizzi*)



Il Dirigente del 3° Settore
(dott. *Raffaele Gallo*)





Comune di Ribera
Libero Consorzio Comunale di Agrigento

Proposta di Deliberazione ad oggetto: **Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio Home Care Premium (HCP) nell'anno 2021**

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

In relazione al disposto di cui all' art. 53, comma 1, della legge 8 giugno 1990, n. 142, come modificato dall'art. 12 della L.R. 23 dicembre 2000, n. 30 e recepito dall'art. 1, comma 1, lett. i), della legge regionale 11 dicembre 1991, n. 48 e degli artt. 49 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 (TUEL)

IL DIRIGENTE DEL 3°SETTORE - ECONOMICO FINANZIARIO

esprime parere favorevole di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Ribera, _____

IL DIRIGENTE DEL 3° SETTORE
dott. Raffaele Gallo

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

IL DIRIGENTE DEL SETTORE FINANZIARIO

In relazione al disposto di cui agli artt. 53, della legge 8/6/1990, n.142 recepito dall'art. 1, comma 1, lett. i), della legge regionale 11 dicembre 1991, n. 48 e degli artt. 49, 147 bis, comma 1 e 153, comma 5, del Decreto Legislativo n° 267 del 18 agosto 2000 e s.m.i.:

ESPRIME

parere favorevole in ordine alla regolarità contabile.

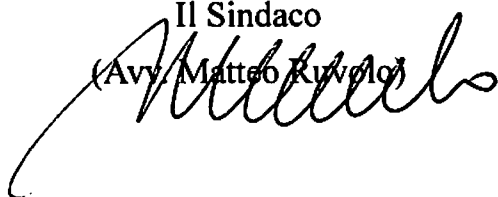
Ribera, 9/9/2021

IL DIRIGENTE DEL 3° SETTORE
(dott. Raffaele Gallo)

Proposta di deliberazione approvata nella seduta di Giunta del 12-09-2021 ore 18,30
Votazione *Unanime*

Immediata esecutività si no

Il Sindaco
(Avv. Matteo Ruvolo)



I Componenti

TRAMUTA GIUSEPPE

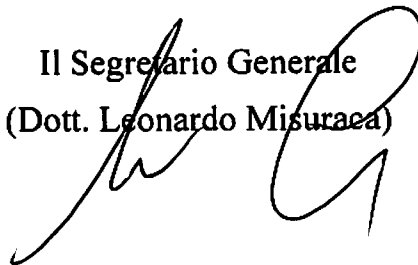
AUGELLO LEONARDO

CAICO DAVIDE

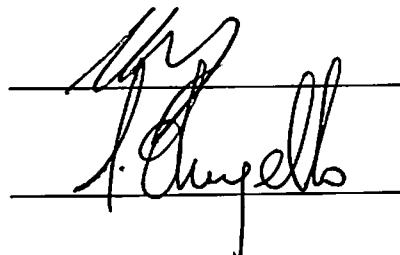
DI CARO GIOVANNI

RAGUSA MARIA FRANCESCA

Il Segretario Generale
(Dott. Leonardo Misuraca)

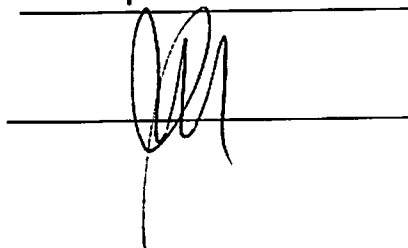


Firma




ASSENTE

ASSENTE



La presente deliberazione viene letta, approvata e sottoscritta.

L'ASSESSORE ANZIANO _____
IL SINDACO _____
IL SEGRETARIO GENERALE _____



CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE
(Art. 32 della Legge 18 giugno 2009, n 69)

Il sottoscritto Segretario Generale certifica che copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line di questo Comune per gg.15 consecutivi a partire dal giorno _____ e fino al _____ Prot. n. _____

IL SEGRETARIO GENERALE

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 12 SET. 2022

() Decorsi 10 giorni dalla data di inizio della pubblicazione.

Dichiarata Immediatamente Esecutiva (Art. 12, Comma 2 L.R. n. 44/91 s.m.i.)

Ribera, li 12 SET. 2022

IL SEGRETARIO GENERALE

ATTESTAZIONE DI CONFORMITA' DI ORIGINALE ANALOGICO

Il sottoscritto Segretario Generale attesta che la presente copia informatica in formato PDF è conforme all'atto analogico originale.

IL SEGRETARIO GENERALE *

(Dott. Leonardo Misuraca)

* Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e norme collegate.