

**COMUNE DI RIBERA**

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**N. 420 del 27/12/2022****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 2022**

L'anno duemilaventidue, il giorno ventisette del mese di dicembre, alle ore 17,30 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 2022**

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: **Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio Home Care Premium (HCP) nell'anno 2022**

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.

Considerato che sono stati somministrati all'utenza nel corrente anno 2022 n.30 questionari relativi al servizio HCP;

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 2022 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 | 2 | 6 | 2 | 0 | 20 |
| | 2. Lavaggio e riordino biancheria | 0 | 0 | 0 | 1 | 29 |
| | 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 | 10 | 12 | 1 | 0 | 7 |
| | 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 | 3 | 6 | 4 | 1 | 16 |
| | 8. Aiuto vestizione/vestizione | 0 | 2 | 1 | 0 | 27 |
| | 9. Bagno/doccia | 0 | 1 | 0 | 0 | 29 |
| | 10. Pulizia personale in generale | 1 | 5 | 0 | 0 | 24 |
| | 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 | 1 | 1 | 0 | 0 | 28 |
| | 14. Sostegno alla deambulazione (aiuto nel movimento) | 0 | 2 | 1 | 0 | 27 |
| | 15. Stimolo della funzione motoria (incentivi al movimento) | 1 | 1 | 0 | 0 | 28 |
| SOSTEGNO | 16. Cura dei rapporti con il medico/asl | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| | 17. Sostegno ai rapporti sociali con vicini/amici | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| | 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 | 2 | 1 | 0 | 27 |
| ACCOMPAGNAMENTO | 21. Accompagnamento presso attività sociali/ di gruppo | 0 | 2 | 0 | 0 | 28 |
| | 22. Accompagnamenti presso medico/asl | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| | 23. Spesa | 1 | 4 | 1 | 0 | 24 |
| | 24. Pagamenti utenze/bollettini | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| | 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 | 5 | | | | |
| | No | 25 | | | | |
| | 3. Qual'è l'aspetto del servizio di assistenza domiciliare che ritiene più importante in assoluto? (una sola risposta) | | | | | |
| | Igiene e cura dell'ambiente | 13 | | | | |
| | Igiene e cura della persona | 8 | | | | |
| | Mantenimento e sostegno dell'autonomia | 7 | | | | |
| | Pasti | 0 | | | | |
| | Accompagni | 2 | | | | |
| | Attività esterne per conto dell'utente | 0 | | | | |
| | Altro | 0 | | | | |
| | 4. Quali miglioramenti del servizio lei preferirebbe? | | | | | |
| | Maggiore rispetto dei giorni stabiliti per gli interventi | 1 | | | | |
| | Maggiore rispetto degli orari del servizio | 1 | | | | |
| | Maggiore puntualità degli operatori | 0 | | | | |

| | |
|---|----|
| Maggiore rispetto degli interventi previsti | 0 |
| Più giorni di assistenza | 8 |
| Prolungamento degli orari di assistenza | 2 |
| Più interventi domiciliari | 11 |
| Più interventi extra-domiciliari | 5 |
| Meno operatori che cambiano | 0 |
| Altri servizi attualmente non previsti | 1 |
| Altro | 1 |
| 5. In generale, la sua vita quotidiana (dell'utente) è migliorata da quando usufruisce del servizio di assistenza? | |
| Si, esclusivamente grazie al servizio | 2 |
| Si, anche per motivi legati allo svolgimento del servizio | 12 |
| Si, ma per motivi indipendenti dal servizio | 2 |
| No | 13 |
| 6. In generale, la sua vita quotidiana della sua famiglia è migliorata da quando usufruisce del servizio di assistenza? | |
| Si, esclusivamente grazie al servizio | 2 |
| Si, anche per motivi legati allo svolgimento del servizio | 10 |
| Si, ma per motivi indipendenti dal servizio | 8 |
| No | 10 |
| 7. Sesso | |
| Maschio | 14 |
| femmina | 16 |
| 8. All'intervista erano presenti operatori dell'ente erogatore? | |
| SI | 4 |
| No | 26 |
| 9. Nel caso in cui abbia risposto una persona diversa dall'assistito, quest'ultimo era presente durante l'intervista? | |
| SI | 9 |
| No | 17 |
| Nessuna risposta | 4 |
| 10. Nel caso in cui abbia risposto una persona diversa dall'assistito, quest'ultimo ha in qualche modo confermato le risposte fornite? | |
| SI | 2 |
| No | 23 |
| Nessuna risposta | 5 |

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

| I. 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 | | | | |
| | 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.

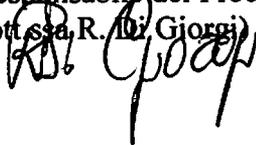
P.Q.S.

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 all'Unità Controllo di Gestione ed all'assessore al ramo il presente provvedimento.
- 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 Responsabile del Procedimento

(dott.ssa R. Di Giorgi)



Il Dirigente Ad Interim del 1° 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 2022**

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 1° SETTORE ad interim
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 , _____

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

Proposta di deliberazione approvata nella seduta di Giunta del 27/12/2022 ore 17.30
Votazione unanime

Immediata esecutività si no

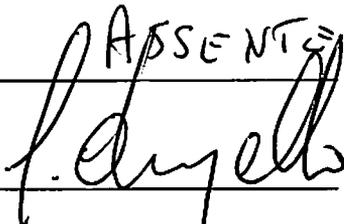
Il Sindaco
(Avv. Matteo Ruvolo)

Il Segretario Generale
(Dott. Leonardo Misuraca)

I Componenti

Firma

TRAMUTA GIUSEPPE

ASSENTE


AUGELLO LEONARDO



CAICO DAVIDE

DI CARO GIOVANNI

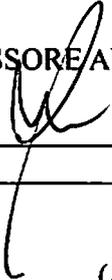
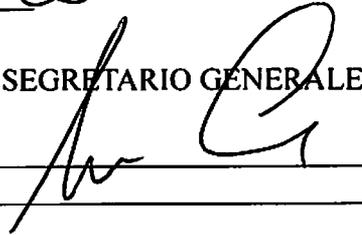
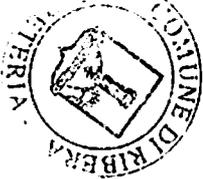
ASSENTE

RAGUSA MARIA FRANCESCA



La presente deliberazione viene letta, approvata e sottoscritta.

IL SINDACO

L'ASSESSORE ANZIANO  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'

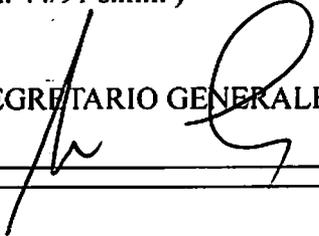
Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA
Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il **27 DIC. 2022**

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

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

Ribera, li **27 DIC. 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.