

**Rispetto standard di qualità dei servizi**

**Anno 2019**

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIALI

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2019
Livello di ricettività	Orario	Orario apertura al pubblico Sportello Prima Accoglienza	Min. 21 ore a settimana da Lunedì a Venerdì	23 ore a settimana da Lunedì a Venerdì
		Disponibilità Assistenti Sociali per primo appuntamento	10 ore a settimana Martedì e Giovedì	10 ore a settimana Martedì e Giovedì
Qualità Assistenziale e di Relazione	Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di equipe	Almeno 1 incontro alla settimana	1 incontro alla settimana
	Progettazione dell'assistenza	Esistenza di un progetto di intervento individuale	Nel 100% dei casi.	100% dei casi
		Condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi familiari	Nel 100% dei casi.	100% dei casi.
		Possibilità di riprogettare l'intervento in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi.	100% dei casi.

	Livelli di assistenza	Soggiorni Marini	Presenza di un accompagnatore del gruppo	Presenza di un accompagnatore del gruppo, messo a disposizione dal tour operator organizzatore.
Qualità Organizzativa	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti	Presenti
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (Reg. 2016/679)	Rispetto integrale della normativa	Rispetto integrale della normativa
Servizi a pagamento	Soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato con questionario	$\geq$ all'80%	all'80%
Tempi nell'erogazione dei servizi	Tempi nel soddisfare richieste urgenti	Tempo intercorrente tra la richiesta e la sua soddisfazione	Massimo 3 giorni	3 giorni
	Disponibilità all'urgenza	Disponibilità all'intervento fuori orario di lavoro	5 giorni a settimana	È stata garantita al bisogno.
	Reclami	Tempo massimo risposta ai reclami	$\leq$ 15 giorni	10 giorni
	Concessione Assegno di Maternità	Istruttoria Amministrativa	Tempo massimo 60 giorni	Rispetto dei termini

	Ricovero in struttura residenziale Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltrato pratica UVG	60 giorni	Rispetto dei termini
	Ricovero in struttura residenziale Disabili	Istruttoria Tecnica e inoltrato pratica UMDV	Tempo massimo 90 giorni	Rispetto dei termini
	Centri Diurni Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltrato pratica	Tempo massimo 60 giorni	Rispetto dei termini
	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria tecnica per lista d'attesa	Tempo massimo 60 giorni	Rispetto dei termini
Tempi nell'erogazione dei servizi	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria amministrativa	Tempo massimo 90 giorni	Rispetto dei termini
	Progetti Educativi Minori	Adempimento Istruttoria tecnica	Tempo massimo 45 giorni	Rispetto dei termini
	Progetti sostegno a domicilio	Attivazione	Tempo massimo 60 giorni	Rispetto dei termini
	Contributi economici persone in difficoltà	Erogazione	Tempo massimo 110 giorni	Rispetto dei termini
	Progetti a favore anziani	Avvio	Tempo massimo 90 giorni	Rispetto dei termini