

**Rispetto standard di qualità dei servizi**  
**Anno 2016**

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei servizi: Servizi Sociali

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-servizi-sociali.pdf>

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIALI

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Livello di ricettività	Orario	Orario apertura al pubblico Sportello Prima Accoglienza	Min. 21 ore a settimana da Lunedì a Venerdì	100%
		Disponibilità Assistenti Sociali per primo appuntamento	10 ore a settimana Martedì e Giovedì	100%
Qualità Assistenziale e di Relazione	Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di equipe	Almeno 1 incontro alla settimana	100%
	Progettazione dell'assistenza	Esistenza di un progetto di intervento individuale	Nel 100% dei casi.	100%

		Condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi familiari	Nel 100% dei casi.	100%
		Possibilità di riprogettare l'intervento in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi.	100%
	Livelli di assistenza	Soggiorni Marini	Presenza di un accompagnatore del gruppo	100%
Qualità Organizzativa	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti	90%
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (L.675/96)	Rispetto integrale della normativa	100%
Servizi a pagamento	Soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato con questionario	>= all'80%	95%
Tempi nell'erogazione dei servizi	Tempi nel soddisfare richieste urgenti	Tempo intercorrente tra la richiesta e la sua soddisfazione	Massimo 3 giorni	100%
	Disponibilità all'urgenza	Disponibilità all'intervento fuori orario di lavoro	5 giorni a settimana	100%
	Reclami	Tempo massimo risposta ai reclami	<= 15 giorni	100%

	Concessione Assegno di Maternità	Istruttoria Amministrativa	Tempo massimo 60 giorni	100%
	Ricovero in struttura residenziale Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UVG	60 giorni	100%
	Ricovero in struttura residenziale Disabili	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UMDV	Tempo massimo 90 giorni	100%
	Centri Diurni Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica	Tempo massimo 60 giorni	100%
	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria tecnica per lista d'attesa	Tempo massimo 60 giorni	100%
Tempi nell'erogazione dei servizi	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria amministrativa	Tempo massimo 90 giorni	100%
	Progetti Educativi Minori	Adempimento Istruttoria tecnica	Tempo massimo 45 giorni	100%
	Mensa del Pensionato-	Istruttoria per lista d'attesa	Tempo massimo 40 giorni	100%
	Progetti sostegno a domicilio	Attivazione	Tempo massimo 60 giorni	100%

	Contributi economici persone in difficoltà	Erogazione	Tempo massimo 110 giorni	100%
	Progetti a favore anziani	Avvio	Tempo massimo 90 giorni	100%