

Rispetto standard di qualità dei servizi
Anno 2017

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 2017
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	1 incontro a 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 famigliari	Nel 100% dei casi.	100% dei casi

		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	Si a carico del tour operator
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 (Dlgs .196/2003)	Rispetto integrale della normativa	95%
Servizi a pagamento	Soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato con questionario	>= all'80%	Customer satisfaction su servizio pasti a domicilio Grado di soddisfazione 90%
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	Sempre nei giorni lavorativi
	Reclami	Tempo massimo risposta ai reclami	<= 15 giorni	Circa due settimane
	Concessione Assegno di Maternità	Istruttoria Amministrativa	Tempo massimo 60 giorni	Termine rispettato

	Ricovero in struttura residenziale Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UVG	60 giorni	Termine rispettato
	Ricovero in struttura residenziale Disabili	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica UMDV	Tempo massimo 90 giorni	Termine rispettato
	Centri Diurni Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltro pratica	Tempo massimo 60 giorni	Termine rispettato
	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria tecnica per lista d'attesa	Tempo massimo 60 giorni	Termine rispettato
Tempi nell'erogazione dei servizi	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria amministrativa	Tempo massimo 90 giorni	Termine rispettato
	Progetti Educativi Minori	Adempimento Istruttoria tecnica	Tempo massimo 45 giorni	Termine rispettato
	Mensa del Pensionato-	Istruttoria per lista d'attesa	Tempo massimo 40 giorni	Servizio soppresso nel 2017
	Progetti sostegno a domicilio	Attivazione	Tempo massimo 60 giorni	Termine rispettato
	Contributi economici persone in difficoltà	Erogazione	Tempo massimo 110 giorni	Termine inferiore a quello indicato
	Progetti a favore anziani	Avvio	Tempo massimo 90 giorni	Termine rispettato