

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Sociali - Anno 2023

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Servizio di accoglienza	Accessibilità	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, email, sportello)	100%	n. 4 canali attivi/n. 4 totale canali		Sito istituzionale e carta dei servizi	canali, siti e telefoni raggiungibili, nessuna segnalazione a riguardo
		Giorni/ore di apertura dello sportello ATS	3gg/6 ore	100%	n. 298 ore apertura effettive/n. 298 ore programmate		DD approvazione carta dei servizi e linee guida operative	sportelli sempre aperti nei lunedì mercoledì e venerdì feriali (ore riferite al singolo sportello, in totale 10 sportelli territoriali con apertura negli stessi orari). Nessuna segnalazione di disservizi.
		Prossimità al cittadino: Municipi dotati di Sportello di Accoglienza	100% (1 sportello/1 Municipio)	100%	n. 10 sportelli di accoglienza/n.9 municipi+ 1 sportello UCST		DD approvazione carta dei servizi e linee guida operative . D.D. 2023-147.0.0.-106	
	Tempestività	Tempo di risposta alle richieste di informazioni sui servizi sociali e del sistema socio-sanitario	Immediata se telefonica Entro 5 giorni via e-mail	non rilevabile	n. richieste evase nei tempi/n. totale richieste pervenute		L'area non dispone attualmente di un applicativo che possa filtrare lo specifico target di richiesta con le relative risposte	è in corso il passaggio al nuovo sistema informativo che rileverà gli accessi
		Prenotazione appuntamento per colloquio con assistente sociale	Immediata	100%	n. 2275 richieste evase nei tempi/n. 2275 totale richieste pervenute		Web distretti	
	Trasparenza	Aggiornamento e revisione sito web	Per ogni cambiamento e almeno semestralmente	100%	n. 6 aggiornamenti effettuati		scambio mail e screenshot aggiornamenti	Ogni volta che una sezione del sito viene aggiornata a fondo pagina risulta l'ultimo aggiornamento. Nel 2023 sono state aggiornate almeno 5 sezioni, più piccoli aggiornamenti di minore entità

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Servizio di accoglienza	Efficacia	Formazione degli addetti all'accoglienza	1 corso di aggiornamento/formazione annuale	100%	n. 1 corsi effettuati/n. 1 corsi programmati (n 40 amministrativi dei territori formati)		Corso su accoglienza e sportello su nuovo sistema iCare tenuto nelle giornate di Mercoledì 15 novembre 2023 Lunedì 20 novembre 2023 a cura di Atena Informatica e Ufficio formazione Politiche Sociali. Scheda di rilevazione dei partecipanti	
Servizio di Ascolto e Orientamento Sociale (Segretariato sociale professionale)	Accessibilità	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, email, sportello)	100%	n. 4 canali attivi/n. 4 totale canali		Sito istituzionale e carta dei servizi	canali, siti e telefoni raggiungibili, nessuna segnalazione a riguardo
		n. giorni/ore settimanali dedicati ai colloqui su appuntamento in ciascun ATS	2gg/7 ore	100%	n. 357 ore apertura effettive/n. 357 ore programmate		DD approvazione carta dei servizi e linee guida operative . D.D. 2023-147.0.0.-106	sportelli sempre aperti nei martedì mattina e giovedì pomeriggi feriali (ore riferite al singolo sportello, in totale 10 sportelli territoriali con apertura negli stessi orari). Nessuna segnalazione di disservizi.
		Ambienti riservati ai colloqui	100% - In ogni sede	100%	N.12 sedi con ambienti riservati/tot. 12 Sedi		Planimetrie in possesso dell'U.O. Coordinamento centro-territori	Tutte le sedi dei 9 municipi hanno ambienti riservati + 1 sede ucst e 2 sedi distaccate Municipio Ponente
	Efficacia	Formazione degli addetti al segretariato sociale	Almeno 1 corso di formazione /aggiornamento annuale	100%	n. 1 corsi effettuati/n. 1 corsi programmati		Corso su commissione segretariale su nuovo sistema iCare tenuto nelle giornate di Mercoledì 15 novembre 2023 e Lunedì 27 novembre 2023 a cura di Atena Informatica e Ufficio formazione Politiche Sociali. Scheda di rilevazione dei partecipanti	
	Tempestività	Tempo di risposta al termine del colloquio sulla situazione problematica	Immediata	100%	n. 2275 risposte immediate / 2275 tot. colloqui		Scheda di segretariato che riporta gli accordi con la persona, presente su web distretti	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
Ampliamento dell'offerta informativa sui servizi sociali e socio-sanitari ai cittadini attraverso: 1)Formazione degli operatori degli sportelli di Sindacati e Caf 2)Formazione degli operatori dei Punti Unitari di Accesso				1) è stata siglata una convenzione e sono stati formati gli operatori degli sportelli dei Sindacati Cgil Cisl e Uil, per fornire ai cittadini informazioni di tipo sociale e sociosanitario, a seguito della formazione, dal mese di giugno a dicembre 2023 sono stati più di 1500 gli accessi sui 25 sportelli convenzionati. 2) è stato avviato un percorso di accompagnamento alle assistenti sociali che si occupano di accoglienza e segretariato sociale da parte dell'U.O. Formazione tecnica dell'Area politiche sociali e welfare cittadino. I primi due incontri si sono svolti nel 2023 e proseguiranno nel 2024 in attesa dell'integrazione con la parte sanitaria.				