

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Sociali - Anno 2024

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI 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. totale canali		canali, siti e telefoni raggiungibili, nessuna segnalazione a riguardo	Sito Web aggiornato
		Giorni/ore di apertura dello sportello ATS	3 giorni/6 ore settimanali	100%	n. 304 ore apertura effettive/n. 304 ore programmate		sportelli sempre aperti nei lunedì mercoledì e venerdì feriali (ore riferite al singolo sportello, in totale 10 sportelli territoriali con apertura negli stessi orari).	
		Prossimità al cittadino: Municipi dotati di Sportello di Accoglienza	1 sportello attivo per Municipio n. 25 sportelli nei sindacati Cgil, Cisl, e Uil	100%	n. 10 sportelli di accoglienza/n. 9 municipi + 25 sportelli presso Sindacati		Convenzione per l'avvio di nuovi sportelli sociali (ex LR 12/2006) per l'accesso alle informazioni su servizi e prestazioni sociali e socio-sanitarie del 20 aprile 2023, approvata con DD 42/2023	
	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	n.d.	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	
		Prenotazione appuntamento per colloquio con assistente sociale	Immediata	100%	n. 2177 richieste evase nei tempi/n. 2177 totale richieste pervenute		Web distretti-I Care	
	Trasparenza	Aggiornamento e revisione sito web	Per ogni cambiamento e almeno semestralmente	100%	n.50 aggiornamenti effettuati		Tutto il sito web è stato completamente aggiornato e sono state create oltre 50 nuove pagine di servizi, in ottemperanza alla normativa AGID	
	Efficacia	Formazione degli addetti all'accoglienza	1 corso di aggiornamento/formazione annuale		n. 1 corsi effettuati/n. 1 corsi programmati		Corso registrato su accoglienza e gestione (cartella soggetto del 5-7-2024)	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
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		canali, siti e telefoni raggiungibili, nessuna segnalazione a riguardo	Sito Web aggiornato
		n. giorni/ore settimanali dedicati ai colloqui su appuntamento in ciascun ATS	2 giorni/7 ore settimanali	100%	n. 357 ore apertura effettive/n. 357 ore programmate		sportelli sempre aperti nei martedì mattina e giovedì pomeriggio 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
	Tempestività	Tempo di risposta al termine del colloquio sulla situazione problematica	Immediata	100%	n. 2177 risposte immediate / tot. 2177 colloqui		Scheda di segretariato che riporta gli accordi con la persona, presente su web distretti sino al 9 luglio/iCare dal 10 luglio	
	Efficacia	Formazione degli addetti al segretariato sociale	1 corso di formazione /aggiornamento annuale		n. 2 corsi effettuati/n. 2 corsi programmati		Corsi registrati di aggiornamento su segretariato sociale del 19/2/2024 e del 24/7/2024	
Progetti individuali	Accessibilità	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, email, sportello)	100%	n. 4 canali attivi/n. 4 totale canali		canali, siti e telefoni raggiungibili, nessuna segnalazione a riguardo	Sito Web aggiornato
	Accessibilità	n. giorni/ore settimanali dedicati ai colloqui su appuntamento in ciascun ATS	2 giorni/7 ore settimanali	100%	n. 357 ore apertura effettive/n. 357 ore programmate		sportelli sempre aperti nei martedì mattina e giovedì pomeriggio feriali (ore riferite al singolo sportello, in totale 10 sportelli territoriali con apertura negli stessi orari).	Nessuna segnalazione di disservizi.
	Accessibilità	Ambienti riservati ai colloqui	100% - In ogni sede	100%	N. 12 sedi con ambienti riservati/tot. 12 Sedi		Tutte le sedi dei 9 municipi hanno ambienti riservati + 1 sede ucst e 2 sedi distaccate Municipio Ponente	
	Tempestività	Tempo di definizione di un progetto individuale semplice	Definizione progetto individuale semplice - entro 40 gg dal segretariato sociale	100%	2144 progetti semplici definiti entro i 40 gg		sistema webdistretti fino al 9 luglio-sistema iCare dal 10 luglio	nessuno sfioramento dei tempi
	Tempestività	Tempo di definizione di un progetto individuale e complesso	Definizione progetto individuale complesso (pre-assessment) - entro 60 gg dal segretariato sociale	100%	33 progetti complessi definiti entro i 60 gg		sistema webdistretti fino al 9 luglio-sistema iCare dal 10 luglio	nessuno sfioramento dei tempi

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
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>				
Consolidamento delle procedure che consentono la riduzione delle tempistiche dei procedimenti sui progetti individuali.				Procedure consolidate e assistenti sociali formati all'utilizzo del nuovo modulo di segretariato sociale su iCare				
Ampliamento dell'offerta informativa sui servizi sociali e socio-sanitari ai cittadini attraverso: 1) Formazione degli operatori degli sportelli di Sindacati e Caf 2) Formazioni degli operatori dei PUA				Formazioni agli sportelli effettuate, operatori sociali dei PUA già formati precedentemente				