3.1 PREMESSA SULLA GARANZIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI DAL SISTEMA LOCALE

L'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese" è fortemente impegnato nel misurare, controllare e migliorare la Qualità dei Servizi offerti ai propri cittadini.
A tal fine ha analizzato i servizi più significati, identificando per ciascuna classe di essi, gli aspetti importanti per la qualità percepita dall'utente e definendo degli opportuni indicatori, quantitativi e qualitativi, che ne consentano il monitoraggio, la misura e il controllo.

Per i principali indicatori quantitativi, inoltre, sono stati definiti i valori obiettivo che l'Ambito si impegna a rispettare (**Standard di Qualità**), mentre, per i principali indicatori qualitativi, sono stati definiti **Impegni** e **Programmi**.
Sia gli Standard che gli Impegni e i Programmi sono stati concordati con i diversi operatori interessati e coinvolti, dando particolare attenzione ai diritti sociali dei soggetti più deboli e delle famiglie con gravi carichi assistenziali, nel rispetto, ovviamente, dei vincoli finanziari esistenti.

Standard di Qualità, Impegni e Programmi: rappresentano il "contratto" informale che l'Ambito n. 28 "Ortonese" stipula con i propri cittadini-utenti.

3.2 DEFINIZIONI GENERALI SUI FATTORI DI QUALITÀ, SUI PROGRAMMI E GLI IMPEGNI

3.2.1 FATTORI DI QUALITÀ

I Fattori di Qualità di un determinato servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità di quel servizio, da parte dell'utente che ne fa l'esperienza concreta.
Nell'ambito dei servizi sociali, i Fattori di Qualità sono raggruppabili in 6 classi:

a) gli aspetti legati all'**orientamento** e all'**accoglienza**;
b) gli aspetti legati alle **strutture fisiche**;
c) gli aspetti legati al **tempo**;
d) gli aspetti legati alla **semplicità delle procedure**;
e) gli aspetti legati alla **trasparenza**;
f) gli aspetti legati alle **relazioni sociali e umane**.

3.2.2 ALBERO DELLA QUALITÀ

L'Albero della Qualità è la rappresentazione strutturata dei Fattori di Qualità, collegati alle fasi dell'esperienza dell'utente.