3.2.3 INDICATORI DI QUALITÀ

Gli Indicatori di Qualità sono variabili quantitative che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

3.2.4 STANDARD DI QUALITÀ

Gli Standard di Qualità sono i valori attesi per gli Indicatori. Si suddividono in:

Standard generali, che rappresentano gli obiettivi di qualità riferiti all'insieme delle prestazioni fornite e che sono in genere espressi da valori medi statistici;

Standard specifici, che si riferiscono a ciascuna delle prestazioni fornite all'utente (il quale può verificarne il rispetto) e che quindi sono in genere espressi da una soglia massima (o minima) da non superare.

3.2.5 IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli Impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che l'Ambito adotta da subito (o nel breve periodo) al fine di garantire alcuni Fattori di Qualità del servizio o il loro miglioramento.

I Programmi rappresentano impegni di tipo strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare da subito, ma che l'Ambito intende garantire nel medio periodo.

3.3 FATTORI DI QUALITÀ DEL SISTEMA LOCALE DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI

Di seguito si elencano i principali fattori di qualità di validità generale, raggruppati nelle 6 dimensioni generali della qualità del servizio definite al paragrafo 2.1.

3.3.1 ASPETTI LEGATI ALL'ORIENTAMENTO E ALL'ACCOGLIENZA

- Predisposizione di **opuscoli, depliant e guide** sui servizi disponibili e sulle modalità di usufruirne;
- Presenza di **punti di informazione** sul territorio (Segretariato Sociale, Sportelli di informazione, Sportelli per immigrati);
- Diffusione delle informazioni per **via telematica** (sito Internet, posta elettronica);
- Diffusione delle informazioni importanti e/o urgenti attraverso i **media nazionali e locali;**

- Possibilità di **informazioni e/o prenotazioni telefoniche e telematiche** (eventuale numero verde, moduli on line);
- Uso di un **linguaggio** semplice e chiaro;
- Predisposizione di **segnaletica esterna** alle strutture territoriali che faciliti l'individuazione, da parte del cittadino, della struttura stessa;
- Predisposizione di **segnaletica interna**, idonea a facilitare l'accesso ai diversi uffici;
- **Orari di apertura** al pubblico affissi sulle porte si accesso.

3.3.2 GLI ASPETTI LEGATI ALLE STRUTTURE FISICHE

- Disponibilità di **strutture** adeguate e confortevoli;
- Assenza di **barriere architettoniche;**
- Presenza di adeguati **ambienti di sosta e di attesa** del pubblico;
- Presenza di **spazi di accoglienza** adeguati per pazienti e familiari con particolare attenzione ai portatori di handicap;
- Presenza di **spazi** idonei **per colloqui** riservati;
- Disponibilità di **attrezzature e mezzi** adeguati.

3.3.3 GLI ASPETTI LEGATI AL TEMPO

- Adeguate **fasce orarie** di apertura degli sportelli;
- Prolungamento degli orari in occasione di scadenze particolari;
- Regolamentazione dell'afflusso agli sportelli (ad es. tramite numeri progressivi - "turnomatic");
- **Tempi di attesa** agli sportelli;
- **Tempi di erogazione** dei servizi;
- **Frequenza di erogazione** dei servizi.

3.3.4 GLI ASPETTI LEGATI ALLA SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

- Comprensibilità, razionalizzazione, semplificazione ed omogeneizzazione dei **moduli;**
- Attuazione delle disposizioni sull'**Autocertificazione;**
- **Servizio telefonico** e/ telematico di informazione e prenotazione (numero verde, Centro Unico di Prenotazione, sito Web, moduli on line…);
- Facilitazione degli adempimenti per utenti con problemi di mobilità (anziani, disabili, ecc.);
- **Collegamento in rete** con altri soggetti (Sanità, Istituzioni, ecc.), per acquisizione di documenti;
- **Standardizzazione** ed informatizzazione dei flussi procedurali.

3.3.5 GLI ASPETTI LEGATI ALLA TRASPARENZA

- Riconoscibilità degli operatori attraverso **cartellino identificativo;**

- Pubblicizzazione delle procedure di **reclamo;**
- **Accessibilità** dell'utente alla documentazione amministrativa, sia per la visione che per il rilascio di copie, secondo norme di legge in materia;
- **Comunicazione scritta** dell'esito della richiesta avanzata (accettazione o rifiuto motivato).

3.3.6 GLI ASPETTI LEGATI ALLE RELAZIONI SOCIALI E UMANE

- **Professionalità** adeguata al servizio erogato;
- **Formazione** del personale sugli aspetti legati all'empatia;
- **Formazione** continua del personale sugli aspetti tecnico-professionali;
- "**Umanità**" del personale di contatto (cortesia, disponibilità, esaustività delle risposte, orientamento).

eas28.it