

CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

Sezione: 3

Edizione: 02

Data: 25/05/2004

Titolo: STANDARD DI QUALITÀ. IMPEGNI E PROGRAMMI

3.4 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ VALIDI PER IL SISTEMA GENERALE DI EROGAZIONE

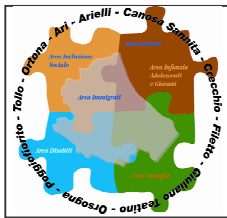
Gli Indicatori di qualità, presenti in questo paragrafo, costituiscono la misura di alcuni fattori di qualità indicati al paragrafo 3); essi sono appositamente di validità generale e costituiscono il livello minimo per fornire prestazioni e servizi di qualità.

Gli standard di qualità associati a ciascun indicatore (cioè il valore obiettivo fissato per l'indicatore) possono variare ampiamente da Comune a Comune, di conseguenza si è cercato di concordare, per ciascun servizio, i valori che meglio rappresentano la maggior parte dei Comuni e che sono comunque gli standard minimi, sempre nello spirito della "cittadinanza sociale" e della soddisfazione del cittadino utente finale.

In particolare, per i servizi semi-residenziale, l'Ambito dovrà garantire i "Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi ..." stabiliti dal DPCM n. 308 del 21 maggio 2001, nonché gli eventuali requisiti aggiuntivi che verranno precisati da una legge regionale di prossima promulgazione.

L'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese" si impegna a rispettare i seguenti Standard di Qualità sui servizi erogati ai propri cittadini utenti:

INDICATORI	STANDARD
<p>a) Fascia oraria di accesso al servizio</p> <p>È l'intervallo temporale in cui il cittadino può richiedere il servizio o usufruirne (può coincidere col periodo di apertura dello sportello, o con il tempo di apertura di un Centro, ecc.)</p> <p>SERVIZI DI SPORTELLO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizio di Segretariato Sociale <ul style="list-style-type: none"> - EAS - Comune di Ortona - Comuni di medie dimensioni - Comuni di piccole dimensioni • Sportello Psico-Pedagogico (Scuole Medie Inferiori) • Centro Servizi Immigrati (Servizi per l'integrazione e il rispetto delle diverse culture) - EAS • Sportelli Informa Immigrati - Comuni Ambito Sociale • Sportelli PuntoGiovani 	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno 25 ore/settimana • Almeno 12 ore/settimana • Almeno 9 ore/settimana • Almeno 2 ore/settimana a Scuola • Almeno 20 ore/settimana • Almeno 2 ore/settimana • Almeno 4 ore/settimana



CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

Sezione: 3

Edizione: 02

Data: 25/05/2004

Titolo: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

<p>CENTRI DI AGGREGAZIONE E SOCIALIZZAZIONE: Tempo di attesa tra la richiesta e l'ingresso nei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centri Polivalenti per adolescenti (target 14-18 anni); • Centro sociale per portatori di handicap (il tempo di attesa parte dalla formulazione dei P.E.I.); • Centri Sociali per Anziani; • Ludoteche (L. 285/97). <p>SERVIZIO DI TELESOCORSO Tempo di attesa per l'arrivo dei soccorsi nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizio di telesoccorso, telecontrollo e teleassistenza 	<ul style="list-style-type: none"> • immediata • media 10 giorni, max 30 giorni nel 10 % dei casi • immediata • immediata • max 1 ora dal ricevimento della segnalazione
<p>c) Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>È definita come numero di servizi erogati nell'unità di tempo.</p> <p>SERVIZI DI SPORTELLO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizio di Segretariato Sociale: <ul style="list-style-type: none"> - EAS - Comune di Ortona - Comuni di medie dimensioni - Comuni di piccole dimensioni • Sportello Psico-Pedagogico (Scuole Medie); • Centro Servizi Immigrati (Servizi per l'integrazione e il rispetto delle diverse culture); • Sportelli Informa Immigrati; • Sportelli PuntoGiovani. <p>SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE: Numero di visite domiciliari alla settimana, previste dal piano personalizzato per il servizio di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza Domiciliare Anziani (A.D.); • Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.); 	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 10 utenti alla settimana • Minimo 5 utenti/settimana • Minimo 2 utenti/settimana • Minimo 2 utenti alla settimana • Minimo 10 utenti alla settimana • Minimo 3 utenti alla settimana • Minimo 3 utenti alla settimana • Minimo 2 interventi alla settimana • Minimo 2 interventi alla settimana

