

## PROCESSO DEL SISTEMA QUALITÀ

Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese"

Processo  
Qualità  
Vers. 2006

### PREMESSA

Il Sistema Qualità dell'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese" è integralmente riportato nella Sez. 3 della "Carta per la Cittadinanza Sociale". Segue, invece, descrizione sintetica del processo che è in fase di implementazione presso l'Ambito di riferimento.

Nello specifico, 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.

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

#### 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**.

#### Albero della Qualità

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

#### Indicatori di Qualità

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

#### 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.

### **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.

### **ALBERI DELLA QUALITÀ**

Si riportano di seguito gli Alberi della Qualità, rappresentazioni strutturate dei Fattori di Qualità collegati alle fasi dell'esperienza dell'utente, costruiti per classi di servizi significativi:

#### **1. SERVIZI DI SPORTELLO:**

- Servizio di Segretariato Sociale;
- Sportello Psico-Pedagogico (Scuole Medie);
- Centro Servizi Immigrati (Servizi per l'integrazione e il rispetto delle diverse culture);
- Sportelli PuntoGiovani.

#### **2. SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE:**

- Assistenza Domiciliare Anziani (A.D.);
- Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.);
- Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.D.);
- Assistenza Domiciliare Salute Mentale;
- Assistenza Domiciliare Infanzia, Adolescenti e Giovani.

#### **3. CENTRI DI AGGREGAZIONE E SOCIALIZZAZIONE:**

- Centri Polivalenti per adolescenti (target 14-18 anni);
- Centro sociale per portatori di handicap;
- Centri Sociali per Anziani;
- Ludoteche (L. 285/97).

#### **4. SERVIZIO DI TELESOCORSO**

- Servizio di telesoccorso, telecontrollo e teleassistenza

#### **5. INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI:**

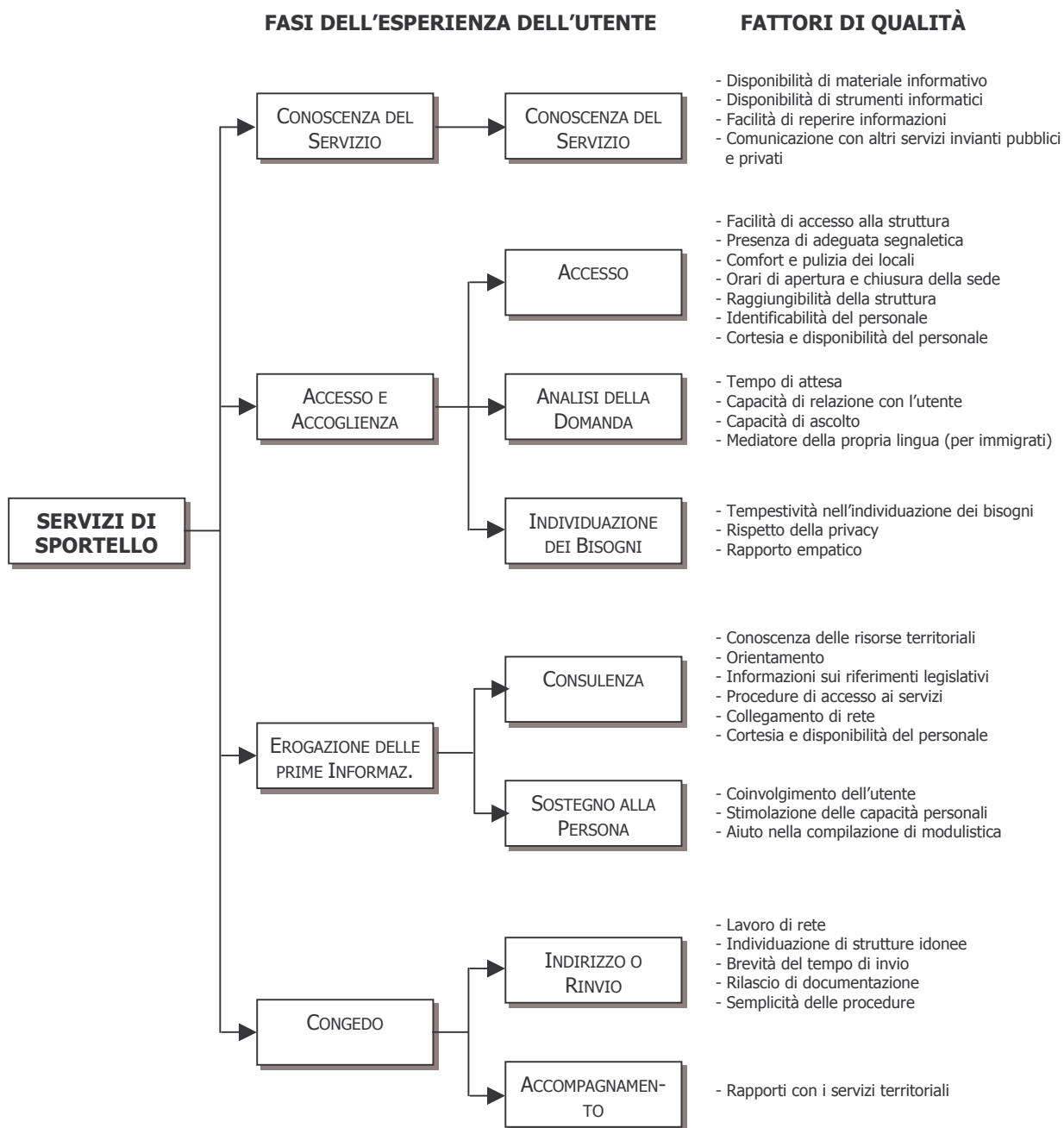
- Scuola genitori - Sostegno alla famiglia
- Potenziamento dell'Orientamento per una migliore transizione verso l'età adulta
- Attività psico-socio-motoria (Scuole Materne)
- Interventi per l'integrazione scolastica per i diversamente abili
- La Città dei Bambini e delle Bambine(L. 285/97)
- Polo Interetnico: Servizi per l'integrazione dei minori stranieri iscritti nelle Scuole dell'Ambito n. 28 "Ortonese"

#### **6. PROGETTI DI INSERIMENTO SOCIALE:**

- Servizi Educativi Residenziali (Appartamenti Protetti)
- Servizi di Lavoro Guidato

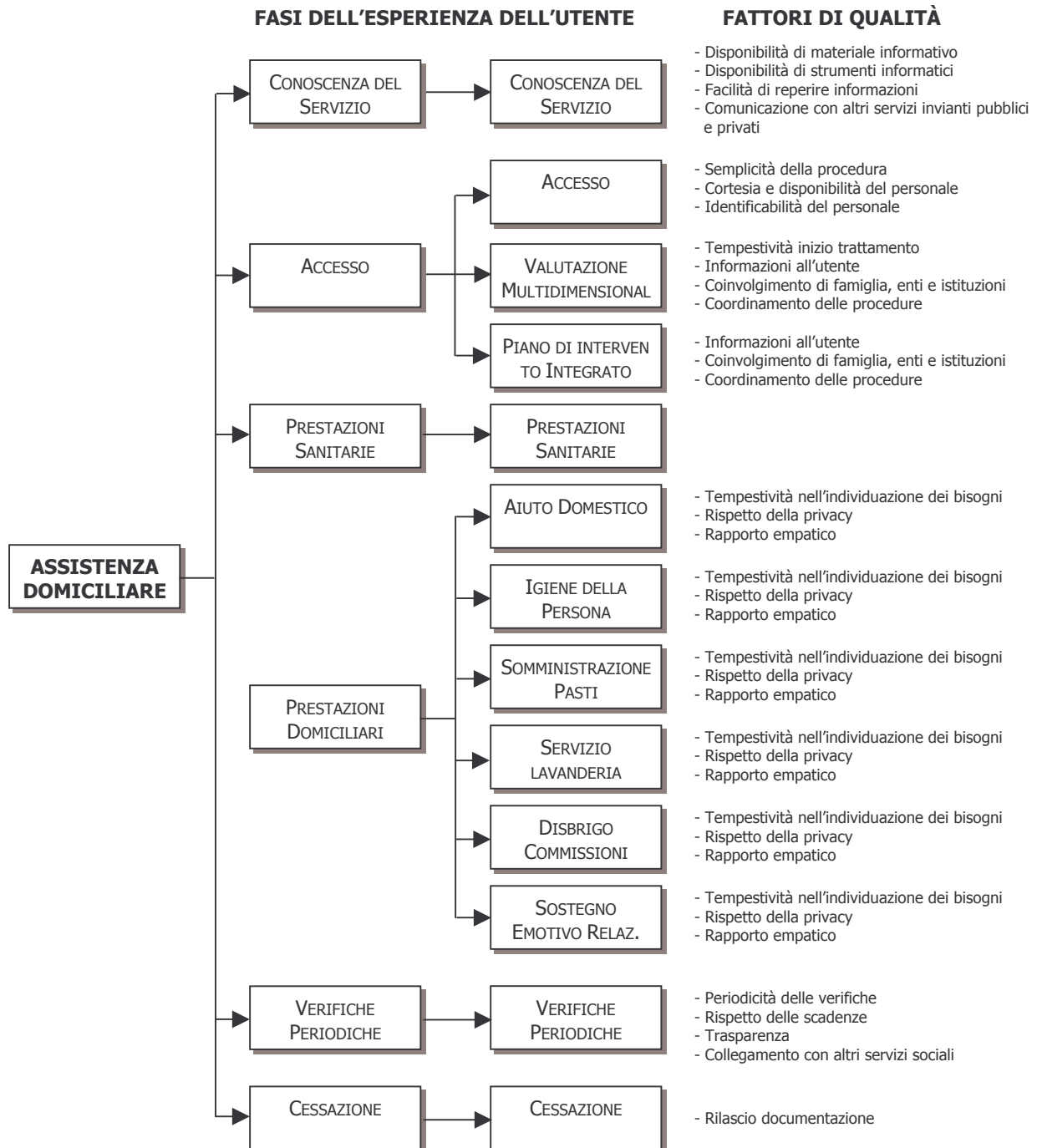
## 1. Albero della Qualità - SERVIZI DI SPORTELLO:

- Servizio di Segretariato Sociale;
- Sportello Psico-Pedagogico (Scuole Medie);
- Centro Servizi Immigrati (Servizi per l'integrazione e il rispetto delle diverse culture);
- Sportelli PuntoGiovani.



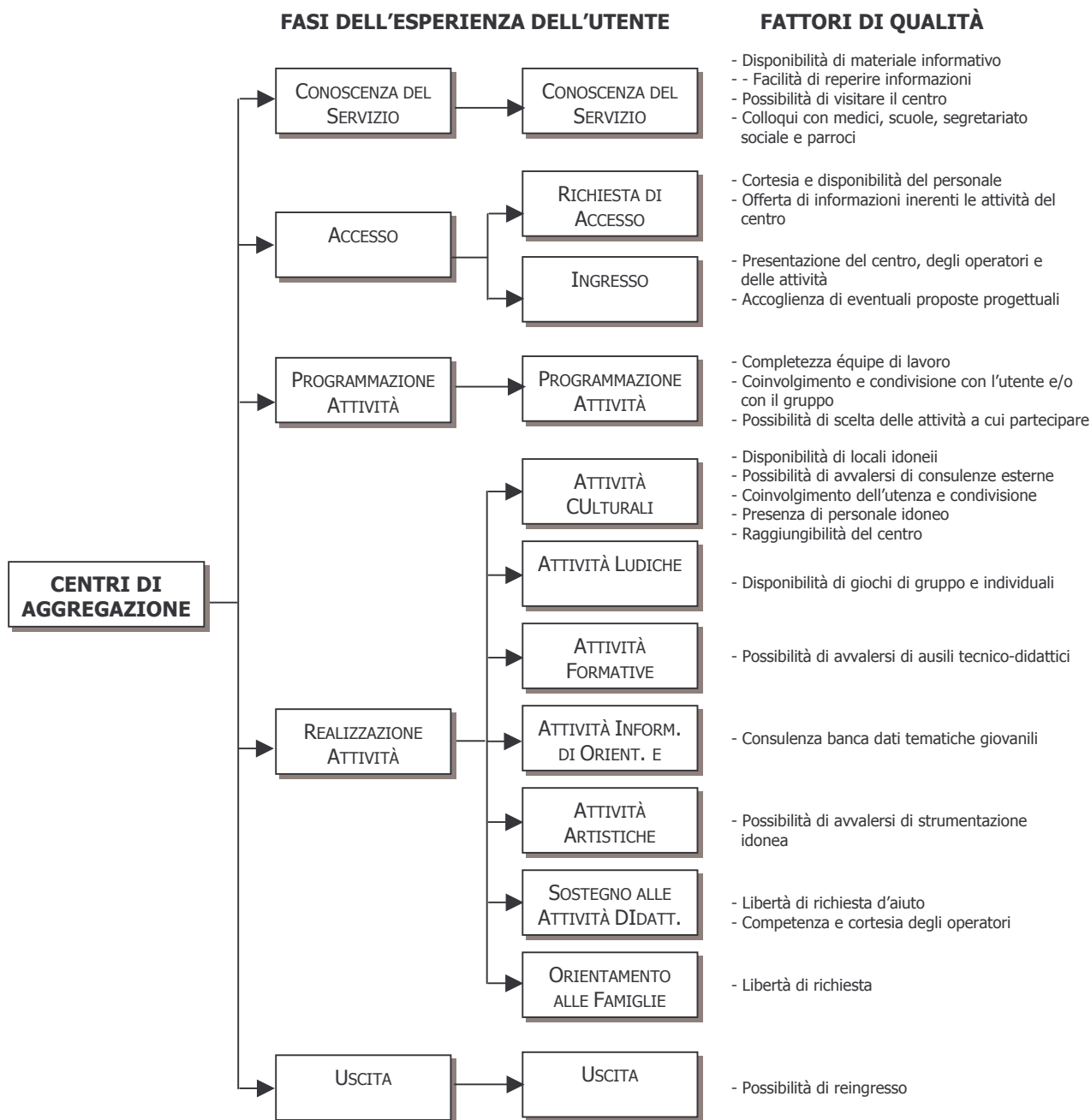
## 2. Albero della Qualità - SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE:

- Assistenza Domiciliare Anziani (A.D.);
- Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.);
- Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.D.);
- Assistenza Domiciliare Salute Mentale;
- Assistenza Domiciliare Infanzia, Adolescenti e Giovani.



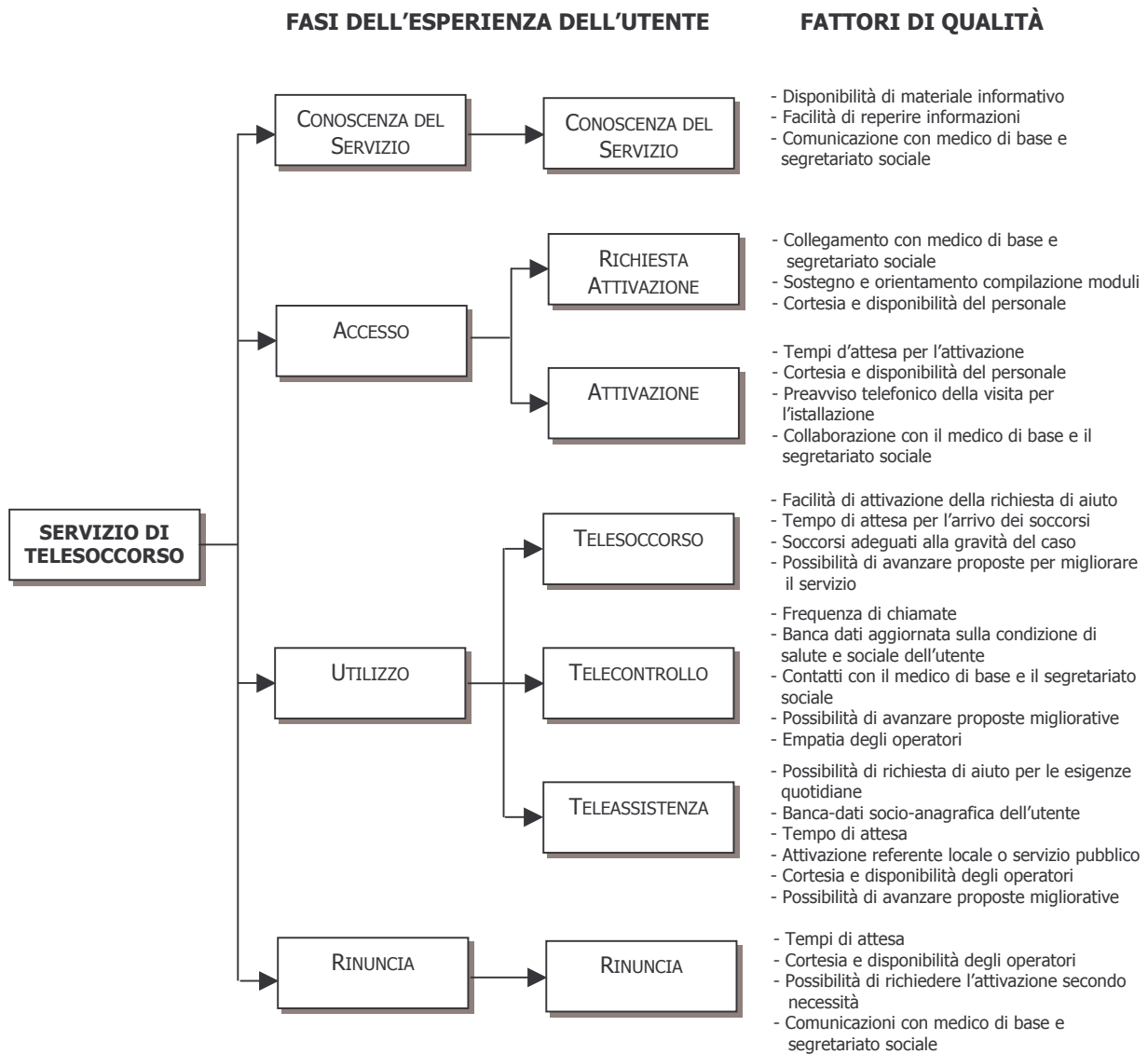
### 3. Albero della qualità - CENTRI DI AGGREGAZIONE E SOCIALIZZAZIONE:

- Centri Polivalenti per adolescenti (target 14-18 anni);
- Centro sociale per portatori di handicap;
- Centri Sociali per Anziani;
- Ludoteche.



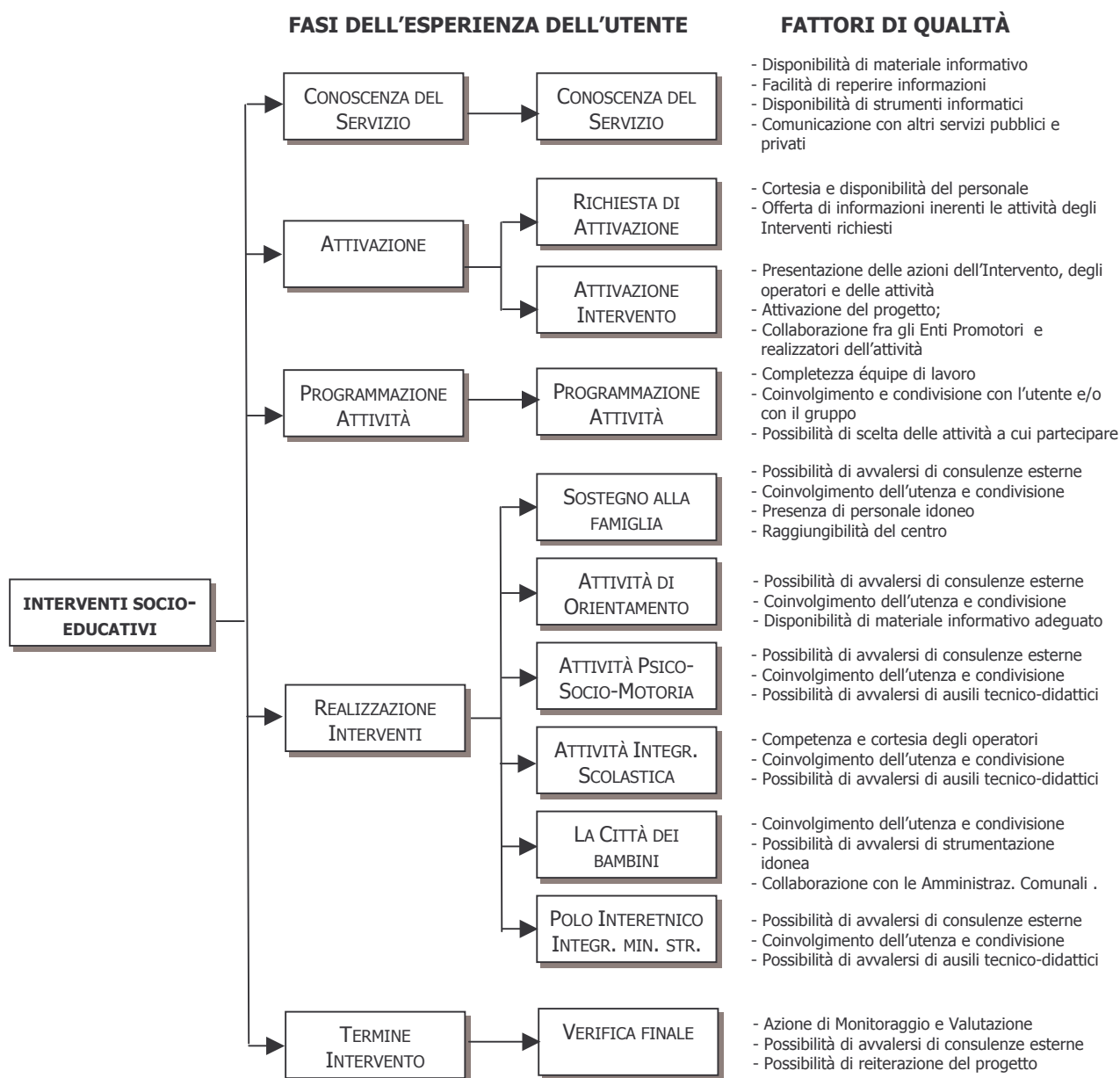
#### 4. Albero della Qualità - SERVIZIO DI TELESOCOCCORSO:

- Servizio di telesoccorso, telecontrollo e teleassistenza



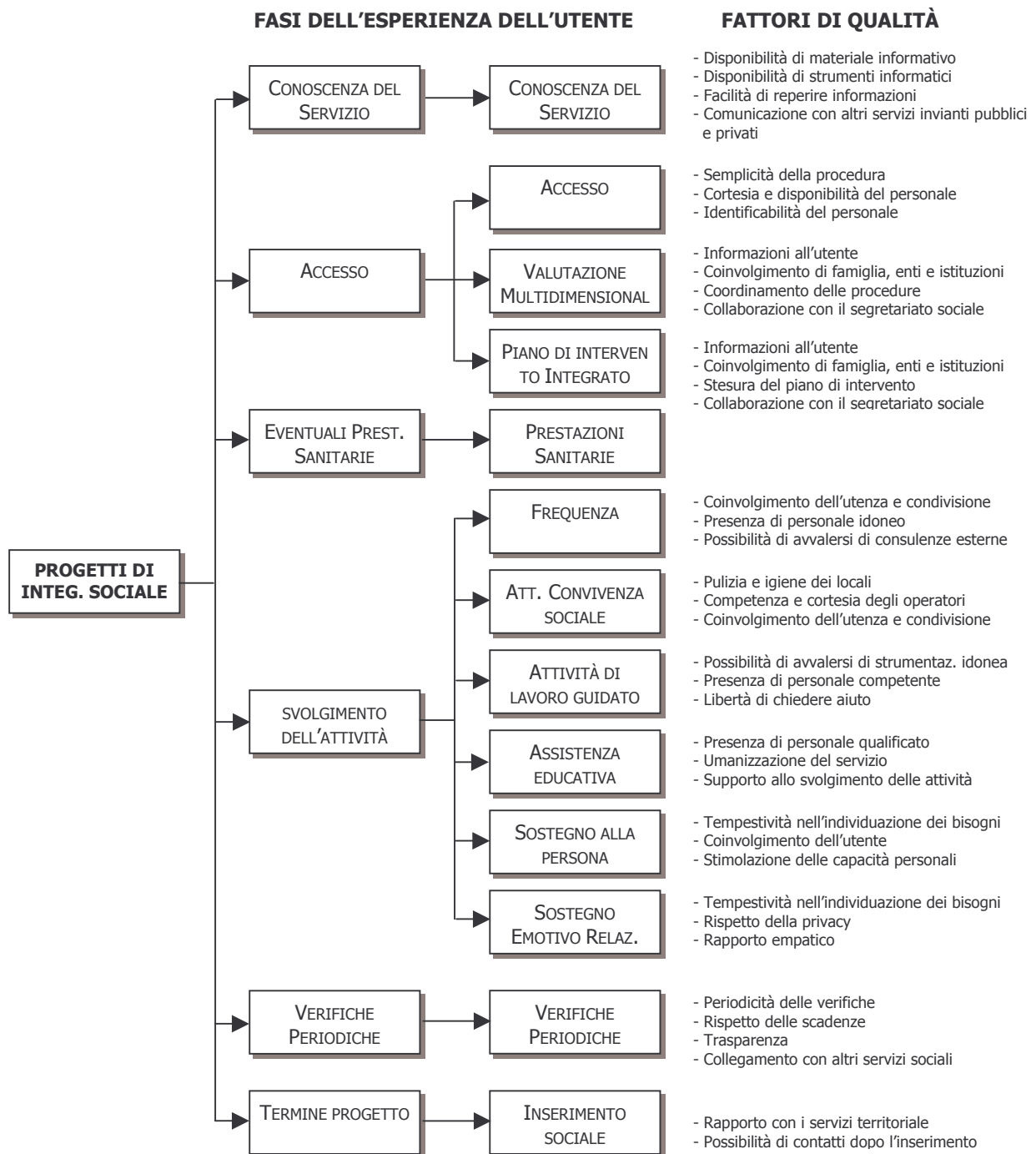
## 5. Albero della Qualità - INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

- Scuola genitori - Sostegno alla famiglia
- Potenziamento dell'Orientamento per una migliore transizione verso l'età adulta
- Attività psico-socio-motoria (Scuole Materne)
- Interventi per l'integrazione scolastica per i diversamente abili
- La Città dei Bambini e delle Bambine(L. 285/97)
- Polo Interetnico: Servizi per l'integrazione dei minori stranieri iscritti nelle Scuole dell'Ambito n. 28 "Ortonese"



## 6. Albero della Qualità - PROGETTI DI INSERIMENTO SOCIALE:

- Servizi Educativi Residenziali (Appartamenti Protetti)
- Servizi di Lavoro Guidato



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

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><b>a) Fascia oraria di accesso al servizio</b><br/>           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><b>SERVIZI DI SPORTELLO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di Segretariato Sociale               <ul style="list-style-type: none"> <li>- EAS - Comune di Ortona</li> <li>- Comuni di medie dimensioni</li> <li>- Comuni di piccole dimensioni</li> </ul> </li> <li>• Sportello Psico-Pedagogico (Scuole Medie Inferiori)</li> <li>• Centro Servizi Immigrati (Servizi per l'integrazione e il rispetto delle diverse culture) - EAS</li> <li>• Sportelli Informa Immigrati - Comuni Ambito Sociale</li> <li>• Sportelli PuntoGiovani</li> </ul> <p><b>CENTRI DI AGGREGAZIONE E SOCIALIZZAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centri Polivalenti per adolescenti (target 14-18 anni)</li> <li>• Centro Sociale per portatori di handicap</li> <li>• Centri Sociali per Anziani</li> <li>• Ludoteche (L. 285/97).</li> </ul> <p><b>INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scuola genitori - Sostegno alla famiglia</li> <li>• Attività psico-socio-motoria (Scuole Materne ed Elementari)</li> <li>• Interventi per l'integrazione scolastica per i diversamente abili</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno 25 ore/settimana</li> <li>• Almeno 12 ore/settimana</li> <li>• Almeno 9 ore/settimana</li> <li>• Almeno 2 ore/settimana a Scuola</li> <li>• Almeno 20 ore/settimana</li> <li>• Almeno 2 ore/settimana</li> <li>• Almeno 4 ore/settimana</li> <li>• Almeno 4 ore/settimana</li> <li>• Almeno 20 ore/settimana (4 ore x 5 giorni/settimana)</li> <li>• Almeno 4 ore/settimana</li> <li>• Almeno 4 ore/settimana</li> <li>• Almeno 8 ore/mese di attività</li> <li>• Almeno 2 ore/settimana per classe coinvolta</li> <li>• Almeno 10 ore/settimana per Istituzione scolastica</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>b) Tempo di attesa per usufruire del servizio</b></p> <p>È definito come l'intervallo temporale tra la richiesta del servizio e l'erogazione dello stesso servizio (può coincidere col tempo di attesa allo sportello, o col tempo necessario al disbrigo di una pratica, ecc.)</p> <p><b>SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE:</b><br/> Il tempo di attesa per l'attivazione di tali servizi parte dalla data di verifica semestrale della graduatoria ad opera dell'Èquipe multidisciplinare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza Domiciliare Anziani (A.D.);</li> <li>• Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.D.);</li> <li>• Assistenza Domiciliare Salute Mentale;</li> <li>• Assistenza Domiciliare Infanzia, Adolescenti e Giovani (L. 285/97).</li> </ul> <p>Il tempo di attesa per l'attivazione di tale servizio parte dalla data di comunicazione della A.S.L.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.);</li> </ul> <p><b>CENTRI DI AGGREGAZIONE E SOCIALIZZAZIONE:</b><br/> Tempo di attesa tra la richiesta e l'ingresso nei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centri Polivalenti per adolescenti (target 14-18 anni);</li> <li>• Centro sociale per portatori di handicap (il tempo di attesa parte dalla formulazione dei P.E.I.);</li> <li>• Centri Sociali per Anziani;</li> <li>• Ludoteche (L. 285/97).</li> </ul> <p><b>SERVIZIO DI TELESOCORSO</b><br/> Tempo di attesa per l'arrivo dei soccorsi nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di telesoccorso, telecontrollo e teleassistenza</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• media 10 giorni, max 30 giorni nel 10 % dei casi</li> <li>• media 10 giorni, max 30 giorni nel 10 % dei casi</li> <li>• media 10 giorni, max 30 giorni nel 10 % dei casi</li> <li>• media 10 giorni, max 30 giorni nel 10 % dei casi</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• media 5 giorni, max 10 giorni nel 30 % dei casi</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• immediata</li> <li>• media 10 giorni, max 30 giorni nel 10 % dei casi</li> <li>• immediata</li> <li>• immediata</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• max 1 ora dal ricevimento della segnalazione</li> </ul> |
| <p><b>c) Frequenza di erogazione del servizio</b></p> <p>È definita come numero di servizi erogati nell'unità di tempo.</p> <p><b>SERVIZI DI SPORTELLO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di Segretariato Sociale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- EAS - Comune di Ortona</li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimo 10 utenti alla settimana</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comuni di medie dimensioni</li> <li>- Comuni di piccole dimensioni</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sportello Psico-Pedagogico (Scuole Medie);</li> <li>• Centro Servizi Immigrati (Servizi per l'integrazione e il rispetto delle diverse culture);</li> <li>• Sportelli Informa Immigrati;</li> <li>• Sportelli PuntoGiovani.</li> </ul> <p>SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE:<br/> Numero di visite domiciliari alla settimana, previste dal piano personalizzato per il servizio di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza Domiciliare Anziani (A.D.);</li> <li>• Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.);</li> <li>• Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.D.);</li> <li>• Assistenza Domiciliare Salute Mentale;</li> <li>• Assistenza Domiciliare Infanzia, Adolescenti e Giovani (L. 285/97).</li> </ul> <p>INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero revisioni del Piano personalizzato di Intervento per l'integrazione scolastica per i diversamente abili</li> </ul> <p>ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare per il servizio AD (Assistenza Domiciliare)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimo 5 utenti/settimana</li> <li>• Minimo 2 utenti/settimana</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimo 2 utenti alla settimana</li> <li>• Minimo 10 utenti alla settimana</li> <li>• Minimo 3 utenti alla settimana</li> <li>• Minimo 3 utenti alla settimana</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimo 2 interventi alla settimana</li> <li>• Minimo 2 interventi alla settimana</li> <li>• Minimo 2 interventi alla settimana</li> <li>• Minimo 2 interventi alla settimana</li> <li>• Minimo 2 interventi alla settimana</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimo: 2 revisioni all'anno</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimo: 2 verifiche all'anno</li> </ul> |
| <p><b>d) Tempo di risposta ai reclami</b></p> <p>È definito come l'intervallo temporale tra la data di ricezione del reclamo e la data della risposta allo stesso reclamo.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Massimo 30 giorni</li> </ul>   |
| <p><b>e) Indicatori strutturali</b></p> <p>Si riferiscono alle strutture utilizzate per l'erogazione dei servizi e possono far riferimento ai requisiti minimi per l'autorizzazione e/o l'accreditamento.</p>  |   |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>CENTRI DI AGGREGAZIONE E SOCIALIZZAZIONE:</b><br/> La capacità ricettiva dei singoli Centri deve essere adeguata al numero di iscritti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centri Polivalenti per adolescenti (target 14-18 anni);</li> <li>• Centro Sociale per portatori di handicap;</li> <br/> <li>• Centri Sociali per Anziani;</li> <li>• Ludoteche (L. 285/97).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• almeno 60 mq</li> <li>• requisiti rispondenti alle norme per Accreditemento Strutture Semi-residenziali</li> <li>• almeno 60 mq</li> <li>• almeno 60 mq</li> </ul> |
|---|---|

### **IMPEGNI E PROGRAMMI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SISTEMA DI OFFERTA**

Gli Impegni e Programmi rappresentano gli **Standard “qualitativi”** che non possono essere espressi in termini numerici. Analogamente agli Standard “quantitativi”, elencati nel paragrafo precedente, molti Impegni e Programmi sono appositamente di validità generale e costituiscono il livello minimo per fornire prestazioni e servizi di qualità.

Gli Impegni e i Programmi che l’Ambito Sociale n. 28 “Ortonese” si assume, sono stati definiti in relazione ai bisogni e alle priorità della popolazione e in accordo con tutti i soggetti interessati e coinvolti nella fornitura di servizi.