

**REQUISITI DI QUALITA'**

**Il Piano Sociale regionale del Sistema integrato degli Interventi e Servizi Sociali contiene idonei sistemi di verifica e valutazione:**

- a) sulla coerenza dei risultati;
- b) sulla qualità dei processi;
- c) sull'efficace utilizzo delle risorse impiegate;
- d) sulla flessibilità organizzativa;
- e) sull'orientamento al risultato;
- f) sulla differenziazione ed adeguamento dei servizi alla domanda.

**QUALITA' DEL MODELLO DI RIFERIMENTO: PROGETTO QUALITA'**

REQUISITI	INDICATORI
<b>Modello progettuale in aderenza alla vocazione prevalente dell'intervento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presupposti teorici</li> <li>- prassi operativa riferita al modello teorico</li> <li>- tipologia del servizio per cui si presenta il progetto</li> </ul>

**QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE**

REQUISITI	INDICATORI
<b>Progetto gestionale del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- descrizione destinatari</li> <li>- modalità di presa in carico</li> <li>- metodologia utilizzata</li> <li>- strumenti/metodologie per la rilevazione dei bisogni reali e potenziali</li> <li>- procedura di verifica e valutazione</li> <li>- modalità di trasmissibilità a garanzia della continuità progettuale</li> <li>- Attività con relativa articolazione degli orari a cadenza giornaliera, settimanale, mensile e schema dei turni degli operatori.</li> <li>- Turn – Over degli operatori</li> <li>- servizi generali</li> <li>- risorse strutturali, strumentali e tecniche</li> <li>- Ufficio di Front-office</li> </ul>
<b>Personale (come previsto dalle normative vigenti in riferimento ai minutaggi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigramma</li> <li>- procedura di selezione</li> <li>- previsione di prerequisiti per l'individuazione del personale</li> <li>- partecipazione attiva alla stesura e realizzazione del progetto del servizio</li> <li>- stesura e realizzazione progetto individualizzato degli utenti</li> <li>- procedura di selezione/inserimento di</li> </ul>

	nuovi operatori - attività di supervisione, formazione programmata
<b>Raccordo con le risorse del territorio</b>	- Procedure di integrazione sociale per gli Utenti - Procedure di integrazione e sostegno dei nuclei familiari di riferimento - Rapporti con associazioni, organizzazioni di volontariato, gruppi di auto mutuo aiuto
<b>Proposte di carattere innovativo e/o sperimentale connesse all'attività principale</b>	- procedure riferite ad attività, tecniche, modalità relazionali e comportamentali di supporto ai singoli, ai gruppi ed ai contesti di riferimento

### QUALITA' DELL'INTERVENTO

REQUISITI	INDICATORI
Progetto individualizzato	- obiettivi da perseguirsi - prestazioni previste - dettaglio e durata delle varie attività - procedure di valutazione e verifica
Piano di informazione del personale	- redazione del piano di informazione e procedura di attuazione

### MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

REQUISITI	INDICATORI
Interazioni con il volontariato l'associazionismo anche nell'ambito di iniziative promosse dal distretto n°11	- Perfezionamento di adesione ad iniziative o progetti specifici - Costruzione di rapporti partecipati con le iniziative promosse
Sviluppo di attività di incontro e animazione	- Promozione di iniziative
Indagini di soddisfazione dell'utente e/o familiari	- Procedure di verifica, rilevamento, analisi e diffusione dei risultati ed azioni modalità inoltre possibili rilievi tempi di verifica - Carta dei Servizi