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.

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;**