

Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi.

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

| DIREZIONE | AREA | UNITÀ/UFFICIO | TITOLO PROCESSO | INDICATORE | TARGET OBIETTIVO |
|----------------------------|-----------------------------------|---|---|---|------------------|
| DIREZIONE WELFARE E SALUTE | AREA DOMICILIARITÀ | UNITÀ SOSTEGNO AL REDDITO E TITOLI SOCIALI | MISURE DI SOSTEGNO AL REDDITO E TITOLI SOCIALI | MEDIA DEI GIORNI INTERCORSI TRA LA DATA DI PUBBLICAZIONE DELLE GRADUATORIE E L'EROGAZIONE DELLA PRIMA RATA/ACCONTO | 90 GG |
| DIREZIONE WELFARE E SALUTE | AREA SALUTE E SERVIZI DI COMUNITÀ | UNITÀ INTEGRAZIONE SOCIALE E LAVORATIVA | PRESA IN CARICO UTENTI | % DEGLI UTENTI PRESI IN CARICO IN UN ANNO RISPETTO AL NUMERO COMPLESSIVO DEI SEGNALATI DAI SERVIZI + LE AUTOSEGNALAZIONI ALLO SPORTELLO (INVALIDI FISICI) % DI ASSUNZIONI RISPETTO AL TOTALE DELLE PERSONE IN TIROCINIO | ≥ 60% ≥ 20% |
| DIREZIONE WELFARE E SALUTE | AREA SALUTE E SERVIZI DI COMUNITÀ | UNITÀ INTEGRAZIONE SOCIALE E LAVORATIVA | COMMISSIONE E REGISTRAZIONE DELLA PRATICA | RIDUZIONE DELLA PERCENTUALE DELLE ANOMALIE RISCOstrate NEL PRIMO CONTROLLO DOCUMENTI | ≥ 10% |
| DIREZIONE WELFARE E SALUTE | AREA SALUTE E SERVIZI DI COMUNITÀ | UNITÀ INTEGRAZIONE SOCIALE E LAVORATIVA | LIQUIDAZIONE UTENTI | RIDUZIONE DELLA PERCENTUALE DI ANOMALIE NEL CONTROLLO CORRISPONDENZA DATI FRA FOGLI PRESENZA E DATI INSERITI NEL SISTEMA INFORMATIVO SERVIZI SOCIALI | ≥ 3% |
| DIREZIONE WELFARE E SALUTE | AREA DOMICILIARITÀ | UNITÀ SOSTEGNO AL REDDITO E TITOLI SOCIALI | EROGAZIONE CONTRIBUTI PER ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE | PERCENTUALE DI DOMANDE AMMESSE AL FINANZIAMENTO PER CUI L'ESAME DELL'UFFICIO SI È SVOLTO IN 15 GG. MEDI (ESCLUSE LE SOSPENSIONI). DALLA PROTOCOLLAZIONE DELLA DOMANDA ALL'INSERIMENTO SULLA PIATTAFORMA DI REGIONE LOMBARDIA. | 90% |
| DIREZIONE WELFARE E SALUTE | AREA DOMICILIARITÀ | (UNITÀ PRESIDIO E SVILUPPO INTERVENTI PER LA DOMICILIARITÀ) UNITÀ COORDINAMENTO SERVIZI DIURNI | INSERIMENTO UTENTI NEI CENTRI DIURNI | PERCENTUALE DI INSERIMENTI IN STRUTTURA IN 20 GIORNI MEDI, AD ESCLUSIONE DELLE LISTE D'ATTESA FATTURE CONTROLLATE ENTRO 3 GIORNI DAL PROTOCOLLO DI RICEZIONE | 90% 90% |
| DIREZIONE WELFARE E SALUTE | AREA SALUTE E SERVIZI DI COMUNITÀ | UNITÀ SALUTE MENTALE, PROMOZIONE CULTURA DELLA SALUTE E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA | COMPARTICIPAZIONE ALLA QUOTA SOCIALE PER LA RESIDENZIALITÀ LEGGERA - SALUTE MENTALE | ISTRUTTORIE VERIFICATE IN 10 GIORNI A PARTIRE DALLA PROTOCOLLAZIONE ALL'INVIO DELLA COMUNICAZIONE AL RICHIEDENTE FATTURE CONTROLLATE ENTRO 5 GIORNI, DALLA DATA DI PROTOCOLLO DI RICEZIONE | 90% 90% |
| DIREZIONE WELFARE E SALUTE | AREA RESIDENZIALITÀ | UNITÀ RESIDENZIALITÀ ANZIANI E PERSONE CON DISABILITÀ | INSERIMENTO IN STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITÀ | SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO ALLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO (RICAVABILE DALLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION) CRITERIO DI ACCETTABILITÀ - INDICATORE BUONO | ≥ 70% |