



PLUS

Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino

All. F)

MONITORAGGIO E REPORTING

Il presente documento introduce un sistema di monitoraggio e reporting in itinere diretto a verificare la permanenza dei requisiti e degli standard minimi di accreditamento.

L'attività di monitoraggio e vigilanza assicurerà un approccio di promozione e collaborazione con i Fornitori accreditati, al fine del miglioramento della qualità del servizio.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
1	Capacità organizzative/gestionali	Qualifica professionale degli operatori	Disponibilità operatori con qualifiche professionali in relazione all'area di intervento.	1 coordinatore 4 assistenti domiciliari qualificati 2 figure professionali a scelta coerenti con l'area di intervento e servizio	1 coordinatore 1 educatore 1 figura professionale a scelta coerente all'area di intervento e servizio	1 coordinatore 1 educatore 1 figura professionale a scelta coerente all'area di intervento e servizio
				<p>Nel caso in cui il fornitore richieda di essere accreditato per due o tre sezioni di intervento, lo standard minimo di dotazione che dovrà essere garantito sarà costituito da un gruppo di lavoro di base composto da almeno dieci operatori che ricomprendano tutte le figure professionali sopra richieste, tra cui almeno un coordinatore.</p> <p>Il fornitore deve disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza e deve comunque garantire figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza servita.</p> <p>I fornitori accreditati sono tenuti ad allegare al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo e, successivamente, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio):</p> <ul style="list-style-type: none"> -l'elenco nominativo degli operatori impiegati nel servizio; -i curricula dei nuovi operatori impiegati nel corso dell'anno con specificazione del titolo di studio, della qualifica professionale e dell'esperienza maturata; -il prospetto riepilogativo con indicazione, per ciascuna figura professionale, del numero degli addetti impiegati - il numero di utenti serviti nell'anno. 		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
Rispetto dello standard minimo per area di intervento. Nel caso in cui il fornitore richieda di essere accreditato per due o tre sezioni di intervento, lo standard minimo di dotazione che dovrà essere	Verifica da parte dell'Amministrazione sul rispetto dello standard minimo e dell'assetto organizzativo attraverso la documentazione presentata a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) dal fornitore accreditato.	SI/NO

<p>garantito sarà costituito da un gruppo di lavoro di base composto da almeno dieci operatori che ricomprendano tutte le figure professionali sopra richieste, tra cui almeno un coordinatore.</p> <p>Il fornitore deve disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza e deve comunque garantire figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza servita</p>		
---	--	--

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi Socio-Assistenziali
2	Capacità organizzative/gestionali	Protocolli operativi per ogni singola prestazione di natura socio-assistenziale obbligatoria di cui al documento “Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari”	Esistenza di protocolli operativi contenenti la descrizione delle procedure operative per ciascuna prestazione	Il fornitore è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, i Protocolli operativi da utilizzare nello svolgimento delle prestazioni domiciliari assistenziali elencate nel documento “Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari”. I Protocolli operativi dovranno precisare per ciascuna prestazione obbligatoria, le indicazioni e le norme comportamentali da seguire, le procedure e le metodologie operative, il materiale, le divise e i presidi igienico-sanitari da utilizzare eventualmente.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Al fine di facilitare l'utenza nella scelta consapevole del proprio fornitore:</p> <p>-le ditte accreditate si impegnano a mettere a disposizione, anche solo per la visione, i documenti di cui sopra, all'utenza che spontaneamente afferirà presso le loro sedi.</p> <p>In fase di esecuzione del servizio, ai fini della trasparenza e della puntuale verifica del servizio da rendere, i Fornitori prescelti dovranno consegnare all'utente destinatario dell'intervento e/o ai suoi familiari di riferimento una copia dei Protocolli relativi alle prestazioni indicate nel Buono di servizio emesso.</p>	<p>Questionario, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) somministrato, a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 10% degli utenti serviti, in merito alla:</p> <p>-visione/consegna dei Protocolli operativi da parte dei Fornitori;</p>	<p>> 80% di risposte positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati.</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
3	Capacità organizzative/gestionali	Turnover aziendale e continuità del Servizio	Illustrazione dei principali criteri e modalità operative	<p>Il fornitore è tenuto ad allegare al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, un documento in cui dettagli le azioni messe in atto per consentire la prevenzione del turnover aziendale (supervisione, forme di gratificazione, sistemi premianti, modalità di inserimento in azienda per i neo-assunti, prevenzione del burn out; etc.) e la continuità del servizio (costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio e/o per utenti; modalità individuate per garantire l'immediata copertura del servizio nel caso di personale assente senza preavviso; etc.)</p> <p>Dovrà, inoltre, indicare il tasso di turnover del personale impegnato nei servizi socio-assistenziali e socio-educativi gestiti dal fornitore negli ultimi due anni (in relazione al presente bando si fa riferimento agli anni 2016 e 2017; qualora il fornitore abbia svolto servizi di assistenza domiciliare il dato dovrà essere riferito al servizio suddetto).</p> <p>Il tasso di turnover dovrà essere calcolato in base alla seguente formula: turnover = numero operatori dimissionari / numero medio degli operatori in servizio dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il numero degli operatori dimissionari è dato dal numero degli operatori che hanno terminato il rapporto di lavoro con la sola esclusione del collocamento a riposo (pensione); - il numero medio degli operatori in servizio è dato dalla somma degli operatori in servizio in ogni singolo mese degli ultimi due anni diviso 24 mesi. 		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
Rispetto delle modalità di contenimento del turnover aziendale e della continuità del servizio come descritto nel documento allegato alla domanda di partecipazione.	<p>1) Presentazione, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), del report sul tasso percentuale di turnover del personale impiegato nei servizi (calcolato nel rispetto della formula sopra indicata).</p> <p>2) Questionario, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), somministrato, a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 10% degli utenti serviti, in merito alla continuità del servizio erogato.</p>	<p>1) Tasso di turnover del personale impegnato nei servizi di assistenza domiciliare = < ai due anni precedenti</p> <p>2) > 80% di risposte positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati.</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
4	Capacità organizzative/gestionali	Capacità di attivazione del servizio dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00.	<ol style="list-style-type: none"> 1. attivazione del servizio entro tot. giorni dall'invio del buono di servizio da parte del fornitore nella modalità ordinaria. 2. attivazione del servizio entro tot. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente. 3. attivazione del servizio entro tot. minuti dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 4 giorni lavorativi 2. entro le 24 ore 3. 30 minuti 	1. 3 giorni lavorativi	1. 3 giorni lavorativi
				Il fornitore è tenuto a dichiarare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, il rispetto degli standard minimi o di eventuali standard migliorativi.		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Il fornitore accreditato deve, con mail, comunicare l'attivazione del servizio all'assistente sociale responsabile del caso, secondo la seguente tempistica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. attivazione del servizio entro tot. giorni dalla firma del Buono di servizio da parte del fornitore nella modalità ordinaria. 2. attivazione del servizio entro tot. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente. 3. attivazione del servizio entro tot. minuti dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria. 	Verifica costante da parte dell'assistente sociale referente del caso attraverso il ricevimento delle mail di attivazione dell'intervento.	100% su tutti gli interventi attivati

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi Socio-Assistenziali (Anziani)
5	Capacità organizzative/gestionali	Servizio di pronta reperibilità dalle ore 19,00 del venerdì alle ore 8,00 del lunedì.	Illustrazione delle modalità per la gestione del servizio.	Attivazione del servizio entro 30 minuti dalla chiamata.
				Il fornitore è tenuto, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, ad allegare un documento in cui illustri le modalità per la gestione del servizio e a dichiarare il rispetto dello standard minimo.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
Attivazione del servizio entro 30 minuti dalla chiamata.	Verifica costante attraverso il report dell'assistente sociale in turno di reperibilità.	100% su tutti gli interventi attivati

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
6	Capacità organizzative/gestionali	Sviluppo e realizzazione di iniziative, in collaborazione con la rete dei soggetti operanti sul territorio, al fine di potenziare i servizi e gli interventi a favore dei diversi destinatari, da realizzarsi entro e non oltre il 31/12 di ogni anno.	Predisposizione di almeno una proposta progettuale, in una delle tre sezioni in cui intende accreditarsi	Il fornitore è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo e, successivamente, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), almeno una proposta progettuale, in una delle tre sezioni in cui intende accreditarsi, privilegiando le seguenti tematiche: La proposta dovrà essere realizzata entro il 31 dicembre dell'anno.		
				1) promozione della socializzazione anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative; 2) promozione del lavoro di gruppo come spazio di condivisione e sostegno reciproco anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative di cui potranno beneficiare anche i familiari di riferimento; 3) gestione di situazioni di emergenza climatica; 4) supporto per l'accesso al sistema dei servizi sanitari, sociali, etc.; 5) interventi di “aiuto leggero” come: compagnia, disbrigo pratiche, piccole commissioni, visite presso parenti e amici.	1) promozione della socializzazione anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative; 2) promozione del lavoro di gruppo come spazio di condivisione e sostegno reciproco anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative di cui potranno beneficiare anche i familiari di riferimento; 3) creazione di sinergie nuove improntate al rafforzamento della rete di riferimento del nucleo; 4) favorire l'accesso e la collaborazione strutturata col sistema dei servizi sanitari, sociali, scolastici e socio-educativi, etc.	1) promozione della socializzazione anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative; 2) promozione del lavoro di gruppo come spazio di condivisione e sostegno reciproco anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative; 3) creazione di sinergie nuove improntate al rafforzamento della rete di riferimento del nucleo; 4) favorire l'accesso e la collaborazione strutturata col sistema dei servizi sanitari, sociali, scolastici e socio-educativi, etc.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
Implementazione del progetto di rete presentato entro il 31 dicembre.	Presentazione a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) di un report finale sulla realizzazione delle iniziative programmate secondo il cronoprogramma	SI/NO

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi socio-educativi a favore della disabilità
7	Capacità organizzative/gestionali	Metodologie di Intervento del lavoro individuale e di gruppo	Proposta progettuale	Il fornitore è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, ad allegare un progetto in cui illustri la metodologia e gli strumenti che intende adottare nella presa in carico di minori e adulti disabili e relativi nuclei, anche differenziando i percorsi sulla base dei bisogni specifici legati alla patologia.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
Al fine di facilitare l'utenza nella scelta consapevole del proprio fornitore: -le ditte accreditate si impegnano a mettere a disposizione, anche solo per la visione, i documenti di cui sopra, all'utenza che spontaneamente afferirà presso le loro sedi.	Questionario, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), somministrato a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 10% degli utenti serviti, in merito alla: -visione/consegna del progetto da parte dei Fornitori;	= > 80% di rilevazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi Socio-Assistenziali
8	Capacità organizzative/gestionali	Servizio Telesoccorso e Telecontrollo	Attivazione servizio di Telesoccorso e Telecontrollo	Il fornitore è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, a dichiarare l'attivazione del servizio di Telesoccorso e Telecontrollo.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
Rispetto standards di attivazione previsti.	<p>1) Verifica a cura dell'Amministrazione competente, attraverso visite a domicilio.</p> <p>2) Questionario, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), somministrato agli utenti serviti, in merito al gradimento del servizio.</p> <p>3) Invio di reports e statistiche, a cadenza annuale(entro il 31 gennaio), sul numero di casi in corso, sulle nuove attivazioni e sull'andamento del servizio.</p>	<p>1) 100% sul rispetto di tutte le procedure previste per la prestazione di telesoccorso e telecontrollo</p> <p>2) = >80% di valutazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati.</p> <p>3) SI/NO</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
9	Requisiti strutturali	Territorialità del servizio-sportello informativo per l'utente.		Il fornitore è tenuto ad indicare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, l'ubicazione delle sedi, i giorni e gli orari di apertura, i recapiti telefonici; dovrà inoltre dichiarare il rispetto degli standards di accesso sotto indicati.		
			1. accesso	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche
			2. orario apertura	2. tre aperture di mattina e due pomeridiane	2. tre aperture di mattina e due pomeridiane	2. tre aperture di mattina e due pomeridiane
			3. linea dedicata	3. numero dedicato anche per le urgenze	3. numero dedicato anche per le urgenze	3. numero dedicato anche per le urgenze

Per i Comuni di Sorso e Porto Torres, il fornitore accreditato potrà rispettare gli standard minimi sopra indicati, prevedendo per ciascun Comune, come soluzione alternativa all'apertura dello sportello informativo, un Referente che, a richiesta del cittadino, si rechi al suo domicilio per garantire il servizio di informazione.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
-requisiti di accesso -orari di apertura -linea dedicata -referente per gli altri Comuni (in alternativa allo sportello)	1) Visite presso le sedi da parte dell'Amministrazione competente. 2) Questionario, a cadenza annuale(entro il 31 gennaio), somministrato a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 10% degli utenti serviti, in merito alla accessibilità del servizio.	1) 100,00% di requisiti di accesso al servizio rispettati. 2) = > 80% di rilevazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
10	Requisiti di qualità	Formazione di tutti gli operatori impegnati nei servizi oggetto dell'accreditamento	Presentazione del Piano di formazione	<p>Il fornitore è tenuto, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo e, successivamente, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), a presentare il proprio Piano di formazione che dovrà privilegiare le tematiche sottoindicate. Il Piano di formazione dovrà dettagliare: gli obiettivi, i contenuti, gli operatori coinvolti, il calendario dell'attività.</p>		
				<p>1) nozioni sull'applicazione del sistema di accreditamento ai servizi sociali territoriali;</p> <p>2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento attinente al target;</p> <p>3) metodologia del lavoro di equipe;</p> <p>4) metodologia del lavoro di rete applicato alla gestione dei servizi sociali domiciliari;</p> <p>5) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di utenti con particolari patologie (demenze e malattie terminali) e dei loro familiari;</p> <p>6) approfondimento degli effetti psico-sociali dei processi di</p>	<p>1) nozioni sull'applicazione del sistema di accreditamento ai servizi sociali territoriali;</p> <p>2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento attinente al target;</p> <p>3) metodologia del lavoro di equipe;</p> <p>4) metodologia del lavoro di rete applicato alla gestione dei servizi sociali domiciliari;</p> <p>5) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di utenti, con particolari patologie (ritardo mentale, disturbi di personalità e patologie psichiatriche, disturbo pervasivo dello sviluppo, ADHD) e dei loro familiari.</p>	<p>1) nozioni sull'applicazione del sistema di accreditamento ai servizi sociali territoriali;</p> <p>2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento attinente al target;</p> <p>3) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di nuclei con particolari fragilità educative.</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				invecchiamento.		

Target	Modalità di controllo	Risultati attesi
<p><u>I fornitori che si accreditano per la prima volta</u> dovranno svolgere 30 ore complessive di formazione annuale, ripartite equamente fra le sezioni di intervento accreditate, di cui 20 di formazione esterna a cura di enti autorizzati, con rilascio attestato.</p> <p><u>Qualora i fornitori che si accreditano per la prima volta intendano iscriversi all'area Servizio Educativo Territoriale</u>, dovranno presentare anche un Piano di formazione avente ad oggetto le teorie, i metodi e gli strumenti per l'implementazione del programma P.I.P.P.I. (Programma di Intervento per Prevenire l'Istituzionalizzazione), la cui durata, i contenuti e le modalità dovranno essere rispondenti al progetto ministeriale (vedi Disciplinare per l'esecuzione degli interventi e servizi domiciliari - Interventi Socio-Educativi a favore della disabilità e Servizio Educativo Territoriale). Il piano formativo dovrà essere validato dall'Ente accreditante e dovrà essere realizzato entro il I° trimestre dell'anno di iscrizione all'Albo.</p> <p><u>Tutti i fornitori già iscritti all'Albo</u> sono tenuti ad eseguire annualmente 5 ore di formazione annuale per ciascuna Area di Intervento accreditata a cura di enti autorizzati, con rilascio attestato.</p> <p>In assenza di nuove indicazioni da parte dell'Ente accreditante, dovranno attenersi alle tracce progettuali sopra indicate e trasmettere, entro il 31/01 di ogni anno, il proprio piano di formazione. L'implementazione del piano di formazione, in seguito alla validazione da parte dell'Ente, dovrà avvenire entro il 31/12 di ogni anno.</p>	<p>Report, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), sulla formazione svolta coerente con il Piano presentato unitamente alla domanda di iscrizione all'Albo (per i Fornitori che si accreditano per la prima volta) o presentato entro il 31/01 di ogni anno (per i Fornitori già iscritti all'Albo), contenente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'oggetto della formazione; - l'indicazione dell'Ente di formazione, delle date, dei luoghi e degli orari di svolgimento; - l'elenco nominativo dei partecipanti; - gli attestati di partecipazione alla formazione. 	<p>SI/NO</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
11	Requisiti di qualità	Carta dei servizi	Presentazione Carta dei servizi	<p>Il fornitore è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, la propria Carta dei servizi. La Carta dei servizi dovrà contenere le seguenti caratteristiche minime:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informazioni chiare e complete circa l'offerta dei servizi, comprese le prestazioni migliorative e le prestazioni accessorie offerte; • indicazioni sull'accesso al servizio; • standard di qualità e indicatori di qualità; • modalità di gestione dei reclami; • impegni verso i cittadini e codice etico. 		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Al fine di facilitare l'utenza nella scelta consapevole del proprio fornitore: -i fornitori accreditati si impegnano a mettere a disposizione, anche solo per la visione, i documenti di cui sopra all'utenza che spontaneamente afferirà presso le loro sedi. In fase di esecuzione del servizio, ai fini della trasparenza e della puntuale verifica del servizio da rendere, i Fornitori prescelti dovranno consegnare, se richiesta dall'utente destinatario dell'intervento e/o ai suoi familiari di riferimento, una copia della propria carta dei servizi</p>	<p>1) Questionario a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) somministrato, a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 10% degli utenti serviti, in merito alla: -visione/consegna della Carta dei servizi da parte dei Fornitori;</p>	<p>1) = > 80% di rilevazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
12	Requisiti di qualità	Gestione dei reclami e/o disservizi	Illustrazione procedure e strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi.	<p>Il fornitore è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, ad allegare un documento che illustri procedure e modalità operative di gestione dei reclami e/o disservizi.</p> <p>Il fornitore si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 gg . e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.</p> <p>Ogni anno il fornitore si impegna a trasmettere all'Amministrazione competente un report di sintesi sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione dei problemi segnalati, unitamente all'elenco degli utenti coinvolti.</p>		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Risposta ai reclami e/o disservizi eventualmente presentati dall'utenza entro 30 giorni dal ricevimento degli stessi.</p> <p>Comunicazione immediata da parte del fornitore all'Amministrazione competente delle segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.</p>	<p>1) Report, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione dei problemi segnalati.</p> <p>2) Questionario a cadenza annuale (entro il 31 marzo) somministrato, a cura dell'Amministrazione, agli utenti coinvolti nelle procedure di reclami/disservizi, in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tempi di risposta ai reclami e/o disservizi; - risoluzione dei problemi segnalati. 	<p>1) SI/NO</p> <p>2) => 70% di rilevazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
13	Requisiti di qualità	Indagine di soddisfazione dei cittadini.	Illustrazione procedure e strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction	<p>Il fornitore è tenuto ad illustrare, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, procedure e strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction, evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento.</p> <p>Il fornitore si impegna a effettuare, ogni anno (entro il 31 dicembre), una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari.</p> <p>I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi all'Amministrazione competente a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) congiuntamente all'elenco degli utenti coinvolti nella rilevazione della customer satisfaction.</p>		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Tutti i fornitori accreditati sono tenuti a effettuare ogni anno (entro il 31 dicembre), una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari.</p> <p>I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi all'Amministrazione competente a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) congiuntamente all'elenco degli utenti coinvolti nella rilevazione della customer satisfaction.</p>	<p>1) Report da trasmettere all'Amministrazione a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) sul grado di soddisfazione rilevata.</p> <p>2) Questionario, a cadenza annuale somministrato, a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 10% degli utenti serviti, in merito alla soddisfazione dell'utenza</p>	<p>1) SI/NO</p> <p>2) = > 70% di rilevazioni positive rispetto al numero del totale dei questionari somministrati.</p>