

## 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	INTERVENTI RELATIVI ALL'EROGAZIONE DI TITOLI SOCIALI	NUMERO DI GIORNI INTERCORSI TRA LA DATA DI PUBBLICAZIONE DELLE GRADUATORIE DEFINITIVE E L'EROGAZIONE DEI CONTRIBUTI	60 GG Al netto di ritardi nella rendicontazione del cittadino da parte del cittadino (Ritardi non imputabili all'amministrazione)
DIREZIONE WELFARE E SALUTE	AREA DIRITTI ED INCLUSIONE	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 SPORTELLLO (INVALIDI FISICI)  % DI ASSUNZIONI RISPETTO AL TOTALE DELLE PERSONE IN TIROCINIO	≥ 60%  ≥ 20%
DIREZIONE WELFARE E SALUTE	AREA DIRITTI ED INCLUSIONE	UNITÀ INTEGRAZIONE SOCIALE E LAVORATIVA	COMMISSIONE E REGISTRAZIONE DELLA PRATICA	RIDUZIONE DELLA PERCENTUALE DELLE ANOMALIE RISCONTRATE NEL PRIMO CONTROLLO DOCUMENTI	≥ 10%
DIREZIONE WELFARE E SALUTE	AREA DIRITTI ED INCLUSIONE	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	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
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 22 GIORNI MEDI, AD ESCLUSIONE DELLE LISTE D'ATTESA	90%
DIREZIONE WELFARE E SALUTE	AREA SALUTE E SERVIZI DI COMUNITÀ	UNITÀ SALUTE MENTALE, PROMOZIONE CULTURA DELLA SALUTE E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA	COMPARTECIPAZIONE 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 7 GIORNI LAVORATIVI, DALLA DATA DI PROTOCOLLO DI RICEZIONE A INVIO IN CONTABILITÀ'	≥ 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	≥ 90%