

## 5. Obiettivi Operativi:

### Obiettivi Carta dei Servizi per l'anno 2020 – Elenco Standard

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>indicatore</b>	<b>risultato atteso o percentuale di miglioramento preventivata</b>
1	Adeguatezza e celerità nella effettuazione del colloquio pre-inserimento	tempo entro il quale effettuare il colloquio, in occasione della sottoscrizione del contratto	almeno 24 ore prima dell'ingresso nel 95% dei casi, esclusi quelli urgenti
2	Adeguatezza e celerità nella redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato per il nuovo cliente	data entro la quale redigere il primo PAI	entro 30 giorni dall'ingresso con contratto di permanenza definitivo o superiore ai 90 gg o dalla data di contratto di passaggio da temporaneo a definitivo/superiore a 90 gg, nel 90% dei casi
3	Adeguatezza e celerità nella revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato dei clienti	data entro la quale effettuare la revisione del PAI	Entro 6 mesi dal PAI precedente, nel 90% dei casi
4	Adeguatezza e celerità nell'effettuazione dell'igiene personale del mattino, nei giorni feriali	ora entro la quale va garantita	entro le ore 10.00, nel 95% dei casi
5	Adeguatezza e costanza nella gestione del bagno, comprensivo del taglio delle unghie delle mani e dei piedi	tempo che intercorre tra l'effettuazione di un bagno e quello precedente	entro 10 giorni, nel 95% dei casi
6	Adeguatezza e regolarità nella effettuazione di attività animative	numero di attività diverse, nella settimana (lunedì-sabato)	almeno 5 attività diverse, nel 90% dei casi
7	Adeguatezza e celerità nella gestione delle richieste di manutenzione ordinaria e degli ausili, provenienti dai reparti	Tempo che intercorre tra la data della richiesta e la data di esecuzione della manutenzione	entro 7 giorni, nel 90% dei casi
8	Adeguatezza e costanza nella pulizia degli ambienti	numero di segnalazioni provenienti da URP o dipendenti rispetto alla mancata pulizia degli ambienti	Inferiore a n. 10 segnalazioni all'anno
9	Adeguatezza e celerità di risposta alle segnalazioni, richieste e reclami provenienti dai clienti	tempo che intercorre tra la data della segnalazione / richiesta/ reclamo da parte del cliente e la data di comunicazione della risposta	entro 20 giorni, nel 90% dei casi
10	Adeguatezza e celerità nella socializzazione dei dati raccolti con i questionari	tempo entro il quale comunicare i risultati, dalla somministrazione dei questionari	Entro il 31 maggio, in occasione della pubblicazione del Bilancio Sociale
11	Adeguatezza e positività nella rilevazione annuale del grado di soddisfazione	percentuale di "soddisfatti" e "molto soddisfatti", sul totale dei questionari compilati integralmente	almeno l'80%, sul totale dei questionari compilati integralmente