



**CENTRO di
SOCIALIZZAZIONE
“HELIOS”**

Via Fiorentina, 219
52100—Arezzo

**INDICATORI DI QUALITA’
AI 31.01.2024**

**NUOVI
ORIZZONTI**
VALORI.DIGNITÀ.SERVIZI

PROCESSO	INDICATORI	STANDARD 2024
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Attività programmate effettivamente svolte / Attività programmate	95%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Controlli Conformi / Controlli effettuati	95%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	N. risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno/ numero di risposte pervenute alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	≥ 70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	Numero persone assistite con cartelle personali aggiornate / numero di persone assistite presenti	100%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO		
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	n. di utenti presenti nel centro che partecipano alle occasioni di scambio e socialità	> del 2% rispetto 2023
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	% risposte positive ricevute nel questionario di gradimento (punti 6.7 e 6.8)	≥ al 70%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	(n. interventi programmati) / (n. interventi eseguiti)*100	95%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	utenti ai quali è stato consegnato il regolamento e la carta servizi in sede di elaborazione contratto/totale utenti *100	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	aggiornamento almeno ogni due anni della carta dei servizi	2 anni
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Assenza di note nel questionario da parte dei famigliari rispetto al coinvolgimento (vedi esiti questionario 2023)	0
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Mantenimento di tutti i progetti Esterni attivati nel 2023 -	100%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	N. Incontri effettuati con il personale / N. incontri pianificati (cadenza almeno mensile)	70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	N. progetti personalizzati condivisi / N. progetti personalizzati	≥ 80%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Numero progetti aggiornati condivisi / n. progetti personalizzati aggiornati	100%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	n. PEI che hanno avuto miglioramenti capacità di interagire / n. PEI aperti	70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	n. PEI che hanno avuto miglioramenti adattamento all'ambiente (progetto di inserimento lavorativo socio terapeutico) / n. PEI aperti di utenti che partecipano la progetto di inserimento lavorativo socio terapeutico	70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	n. PEI che hanno avuto miglioramento nella creazione del proprio port-foglio personale / n. PEI aperti di utenti che partecipano al laboratorio fotografico	70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	n. PEI che hanno avuto miglioramenti abilità cognitive / n. PEI aperti	70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	n. PEI che hanno avuto miglioramenti sull'autonomia personale / n. PEI aperti	70%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	utenti ai quali è stato consegnato il regolamento e la carta servizi in sede di elaborazione contratto/totale utenti *100	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	(N di risposte positive alla domanda relativa alla facilità di comunicare con l'esterno) / (N di risposte pervenute alla domanda relativa alla facilità di comunicare con l'esterno) *100	≥ 70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	(numero di risposte positive alle domande da indagine per la valutazione dei servizi)/ (numero di risposte pervenute alle domande da indagine per la valutazione dei servizi nel periodo di riferimento)*100	≥ 70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	(numero di risposta ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento)/(numero di reclami ricevuti nel periodo di riferimento)*100	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	N. evidenze di mancata supervisione del farmaco	0
PERCORSO ASSISTENZIALE	Abbassamento dei RR (rischio Residuo) così come pianificato all'emissione del Piano	95%
PERCORSO ASSISTENZIALE	Assenza di apertura di nuovi indicatori nel piano del Rischio	0
QUALITA' E SICUREZZA	Analisi di almeno 1 processo con Valutazione FMECA nell'anno	1