

**STANDARD GARANTITO PER L'ANNO 2016 DAI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE  
SIA GERIATRICA CHE PALLIATIVA GESTITI DAL CONSORZIO SISIFO**

Obiettivi	Indicatore di misurazione	Metriche		Standard
<b>Incremento degli accessi</b>	N° soggetti che usufruiscono dell'assistenza	0-24 utenti	0	<b>3</b>
		25-59 utenti	1	
		60-99 utenti	2	
		Da 100 in poi	3	
<b>Tempestività del servizio</b>	Tempi di attivazione del servizio	Oltre 80 ore	0	<b>2</b>
		Fra 61 e 80 h	1	
		Fra 48 e 60 h	2	
		Entro 48 h	3	
<b>Durata della prestazione</b>	Tempi di realizzazione dell'intervento domiciliare	30 min.	0	<b>3</b>
		31-60 min.	1	
		61-89 min.	2	
		90 min.	3	
<b>Insoddisfazione dell'utenza</b>	Numero dei reclami/contestazioni mensili	Più di 6 reclami	0	<b>3</b>
		Da 3 a 5 reclami	1	
		Da 1 a 3 reclami	2	
		Nessun reclamo	3	
<b>Lavoro di rete</b>	Numero contatti con UVG, AUSL, Ospedali al giorno	0 contatti	0	<b>3</b>
		Da 1 a 8	1	
		Da 9 a 19	2	
		20 contatti	3	

**STANDARD GARANTITO PER L'ANNO 2016 DAI SERVIZI SPRAR PER IMMIGRATI  
GESTITI DAL CONSORZIO SISIFO**

Obiettivi	Indicatore di misurazione	Metriche		Standard
<b>Tempestività predisposizione del piano individualizzato</b>	Tempo che intercorre fra ingresso e piano individualizzato	Oltre le 79 ore	0	<b>3</b>
		49-78 ore	1	
		37-48 ore	2	
		24-36 ore	3	
<b>Livello di apprendimento lingua italiana</b>	Giorni di frequenza media di ogni destinatario	Mai	0	<b>1</b>
		Da 2 a 3	1	
		Da 4 a 5	2	
		Tutti i giorni	3	
	Grado di comprensione medio dell'utenza nel semestre di permanenza	Niente	0	<b>3</b>
		Comprende solo qualche parola	1	
Comprende solo qualche frase Tutto		2 3		
Grado di espressione medio dell'utenza nel semestre di permanenza	Non sa esprimersi	0	<b>2</b>	
	Conosce alcune parole	1		
	Articola frasi complete	2		
	Si esprime bene	3		
<b>Capacità di integrazione sociale</b>	N° Contatti con altre persone dell'utenza	Non frequenta nessuno	0	<b>2</b>
		Frequenta solo 1-2 persone	1	
	Grado medio di inserimento nel gruppo classe	Frequenta più di 10 persone Più di 10	2 3	
		E' isolato in classe	0	
Ha contatti solo con un compagno	1			
Ha contatti con alcuni compagni Socializza con facilità	2 3			
<b>Grado di cura del proprio ambiente di vita</b>	Partecipazione settimanale	Mai	0	<b>3</b>
		Da 3 a 4 volte	1	
		Da 5 a 7 volte	2	
		sempre	3	
<b>Muoversi in autonomia</b>	Grado di capacità di usufruire delle risorse territoriali (sociali, culturali, sanitari)	Si fa sempre accompagnare	0	<b>3</b>
		Solo qualche volta è autonomo	1	
		Chiede informazioni	2	
		Si organizza da solo	3	