

	MODULO	Allegato AQ CAS	Rev 00
	CONTROLLO E AGGIORNAMENTO STANDARD CARTA SERVIZI	pag. 1 di 2	15/01/2016

**STANDARD GARANTITO PER L'ANNO 2021 DAI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE
SIA GERIATRICA CHE PALLIATIVA GESTITI DAL CONSORZIO SISIFO**

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



MODULO

Allegato AQ CAS

Rev 00

CONTROLLO E AGGIORNAMENTO STANDARD CARTA SERVIZI

pag. 2 di 2

15/01/2016