

**MISURAZIONE OBIETTIVI PER LA QUALITA' INSERITI IN CARTA DEI SERVIZI, EFFETTUATA NEL 2021**
**Obiettivi generali del Consorzio - (all'attenzione degli Stakeholders)**

Processo	Area di valutazione del processo	Indicatori di misurazione del processo	Metriche	Punteggio	STANDARD
Riesame del contratto	Rinnovamento dei servizi	Numero di servizi innovativi	0 servizi	0	3
			1-3 servizi	1	
			4-6 servizi	2	
			più di 6 servizi	3	
	Investimento in innovazione	Risorse esterne impiegate nella progettazione dell'innovazione	0 risorse	0	3
			€ 250-500	1	
			€ 501-1000	2	
			più di € 1000	3	
		Rapporto gare presentate/aggiudicate su servizi innovativi	0% aggiudicate	0	1
			1-50% aggiudicate	1	
			51-99% aggiudicate	2	
			100% aggiudicate	3	
	Soddisfazione del committente	N° servizi a cui si è sottoposto il questionario	1 servizio	0	2
			2-4 servizi	1	
			5-8 servizi	2	
			tutti i servizi	3	
N° reclami committente		più di 6 reclami	0	3	
		4-6 reclami	1		
		1-3 reclami	2		
		Nessun reclamo	3		
Realizzazione dell'intervento	Analisi dei bisogni	Tempi di somministrazione strumenti di indagine	Non somministrati	0	1
			1-3 volte l'anno	1	
			4-6 volte l'anno	2	
			più di 6 volte	3	

		Numero soggetti coinvolti nelle attività di ricerca ed indagine	Nessuno	0	3	
			1-3 persone	1		
			4-6 persone	2		
			più di 6 persone	3		
		N° Reclami utenti		più di 6 reclami	0	3
				4-6 reclami	1	
				1-3 reclami	2	
				Nessun reclamo	3	
	Sistemi di archiviazione	Numero aree codificate di archiviazione		0 aree	0	3
				2-4 aree	1	
				5-7 aree	2	
				più di 7 aree	3	
Rintracciabilità	Tempi medi di reperimento documenti		più di 20 minuti	0	3	
			11-20 minuti	1		
			5-10 minuti	2		
			1-4 minuti	3		
<b>Approvvigionamento</b>	Controllo su fornitori e sui prodotti approvvigionati	N° controlli annuali sui fornitori ai fini della riqualificazione	Nessuno	0	2	
			1-3 controlli	1		
			4-6 controlli	2		
			più di 6 controlli	3		
<b>Riesame della direzione</b>	Presenza nei luoghi di confronto	Numero enti con cui si collabora (Prefettura, AUSL, Istituzione, CSA, ecc)	Mediocre	0	3	
			Sufficiente	1		
			Buono	2		
			Ottimo	3		
			0 enti	0	3	
			1-5 enti	1		
			6-10 enti	2		
			più di 10 enti	3		

**CONTROLLO E AGGIORNAMENTO MISURAZIONE  
INDICATORI CARTA SERVIZI**

<b>Controllo e misurazione</b>	Customer satisfaction	Batterie questionari somministrati per anno	0 batterie	0	2
			1-3 batterie	1	
			4-6 batterie	2	
			più di 6 batterie	3	
		Livelli di soddisfazione del servizio	Mediocre	0	3
			Sufficiente	1	
			Buono	2	
			Ottimo	3	
<b>Progettazione</b>	Carico di lavoro progettuale e rispondenza alle istanze dell'utente	Numero degli elaborati progettuali prodotti nell'anno	nessuno	0	2
			1-3 progetti	1	
			4-6 progetti	2	
			più di 6 progetti	3	
		Non conformità e inadeguatezze della progettazione innovativa	più di 6 non conf.	0	3
			4-6 non conf.	1	
			1-3 non conf.	2	
			0 non conf.	3	

**MISURAZIONE OBIETTIVI PER LA QUALITA' INSERITI IN CARTA DEI SERVIZI RELATIVI AL SERVIZIO DI:**
**CURE DOMICILIARI EFFETTUATA NEL 2021 - (all'attenzione degli Stakeholders)**

Obiettivi	Indicatore di misurazione	Metriche		Standard
Incremento degli accessi	N° soggetti che usufruiscono dell'assistenza (per cui ASP ha predisposto un PAI)	0-24 utenti	0	<b>3</b>
		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	<b>2</b>
		Fra 61 e 80 h	1	
		Fra 48 e 60 h	2	
		Entro 48 h	3	
Durata della prestazione media	Tempi di realizzazione dell'intervento domiciliare	30 min.	0	<b>3</b>
		31-60 min.	1	
		61-89 min.	2	
		90 min.	3	
Insoddisfazione dell'utenza	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	
Lavoro di rete	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	