

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, email e PEC	Numero di prestazioni effettuate tramite telefono, email e PEC/ Numero totale di richieste pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla prima visita specialistica alla presa in carico riabilitativa	Numero di giorni intercorsi tra la prima visita specialistica e la prima terapia	10 giorni
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla prima visita specialistica all'apertura amministrativa del Progetto Riabilitativo Individualizzato	Numero di giorni intercorsi tra la prima visita specialistica e l'avvio amministrativo del PRI	30 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20gg
Efficacia del servizio realizzato	Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale	Monitoraggio dei reclami	Numero di reclami a semestre	5 reclami/semestre
Efficacia del servizio realizzato	Servizio di Riabilitazione Domiciliare	Monitoraggio dei reclami	Numero di reclami a semestre	5 reclami/semestre
Efficacia del servizio realizzato	Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale	Questionari di gradimento	Numero di questionari con valutazione generale	≥ 90%
Efficacia del servizio realizzato	Servizio di Riabilitazione Domiciliare	Questionari di gradimento	Numero di questionari con valutazione generale	≥ 90%
Efficacia del servizio realizzato	Gestione delle risorse	Risorse Umane: Personale assunto	Rapporto tra le ore effettivamente lavorate ed il numero totale di ore lavorative dei dipendenti	≥ 85%
Efficacia del servizio realizzato	Gestione delle risorse	Risorse Umane: Personale assunto	Effettuazione dei corsi pianificati nel Piano Annuale della formazione	≥85%
Affidabilità del servizio dei fornitori	Fornitori di prodotti e servizi	Ritardi nelle consegne, difformità di materiale consegnato, servizi non corrispondenti a quanto preventivato	Numero di non conformità per acquisti o fornitura di servizi effettuati presso fornitori qualificati	≤ 10/anno
Efficacia del servizio realizzato	Misure, analisi, miglioramento	Audit interni	% di audit interni realizzati nell'anno rispetto a quelli pianificati nell'anno	≥ 95%
Efficacia del servizio realizzato	Misure, analisi, miglioramento	Gestione delle non conformità	% di non conformità chiuse con effettuazione della verifica che la soluzione della non conformità sia stata efficace rispetto al totale delle Non conformità	≥ 95%
Efficacia del servizio realizzato	Misure, analisi, miglioramento	Gestione delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive	% di Azioni Correttive/Preventive chiuse con effettuazione della verifica dell'efficacia rispetto al totale di Azioni Correttive/Preventive	≥ 95%