

MONITORAGGIO *Gennaio-Dicembre 2020* - Accettazione delle prestazioni di Fisiokinesiterapia

	Obiettivo	Indicatore di processo	Valore traguardo	Valori calcolati
1	Prestazioni accettate in regime di convenzione con il SSN	Numero di prestazioni accettate in regime di convenzione con il SSN	Monitorato	Monitorato
2	Controllo budget dalle prestazioni in regime di convenzione con il SSN	Importo totale ottenuto dalle prestazioni in regime di convenzione con il SSN	Monitorato	Monitorato
3	Monitorare la cortesia e disponibilità del personale in fase di accettazione	Percentuale di "questionari di soddisfazione" con valutazione minima di sufficienza	≥ 90 %	100%
4	Monitorare la capacità del personale di fornire informazioni in fase di accettazione	Percentuale di "questionari di soddisfazione" con valutazione minima di sufficienza	≥ 90 %	100%
5	Monitorare la soddisfazione del cliente relativamente alla lista di attesa per inizio del ciclo di terapia	Percentuale di "questionari di soddisfazione" con valutazione minima di sufficienza	≥ 90 %	100%
6	Monitorare la soddisfazione del cliente in fase di accettazione	Percentuale di reclami relativi all'attività di accettazione	≤ 5 %	0%

MONITORAGGIO *Gennaio-Dicembre 2020* - Erogazione delle prestazioni di Fisiokinesiterapia

	Obiettivo	Indicatore di processo	Valore traguardo	Valori calcolati
1	Monitorare la professionalità del personale sanitario	Percentuale di "questionari di soddisfazione" con valutazione minima di sufficienza	≥ 90 %	100%
2	Monitorare la soddisfazione del cliente per i tempi di attesa per le prestazioni	Percentuale di "questionari di soddisfazione" con valutazione minima di sufficienza	≥ 90 %	100%
3	Monitorare la cortesia del personale sanitario	Percentuale di "questionari di soddisfazione" con valutazione minima di sufficienza	≥ 90 %	100%
4	Assicurazione della privacy	Percentuale di "questionari di soddisfazione" con valutazione minima di sufficienza	≥ 90 %	100%
5	Impressioni generali sulla Struttura	Percentuale di "questionari di soddisfazione" con valutazione minima di sufficienza	≥ 90 %	100%
6	Impressioni generali sulla funzionalità e l'accoglienza della Struttura	Percentuale di "questionari di soddisfazione" con valutazione minima di sufficienza	≥ 90 %	100%
7	Monitorare la soddisfazione del cliente nelle modalità di erogazione delle prestazioni	Percentuale di reclami relativi all'attività di erogazione delle prestazioni di fisiokinesiterapia	≤ 5 %	0%