

ALLEGATO D - INDICATORI E PENALITÀ

ID	SETTORE	PROCESSO	INDICATORE	COSA MISURO	OBIETTIVO	TEMPI MASSIMI	Base Dati	UNITA' DI MISURA	VALORE TARGET	NOTE	Frequenza di registrazione	Frequenza di valutazione con provider	PENALE
1	RIPARAZIONE E SANIFICAZIONI	riparazione e sanificazione presso il magazzino ausilio da ricondizionare	Rispetto tempistiche di messa a disposizione	Tempo che intercorre fra il ricevimento dell'ausilio e la sua resa disponibile al prelievo (anche precedente alla messa a dimora)	Misurare la capacità dell'operatore logistico di gestire in modo corretto il materiale	entro 10 giorni solari dall'arrivo in magazzino compresi tempi di valutazione ed esclusi tempi di autorizzazione Ausl	Software gestionale	%	100% di eventi in linea con le tempistiche indicate		Giornaliero	trimestrale	per ogni giorno solare di ritardo 10% di ciascuna tariffa offerta per ogni relativa singola attività contestata
2	LOGISTICA	ritiro ausilio dal domicilio dell'assistito	Rispetto tempistiche ritiro	Tempo che intercorre tra richiesta Ausl e ritiro ausili dal domicilio	Misurare la capacità dell'operatore logistico di rispettare le deadline previste	entro 10 giorni solari dalla richiesta della Ausl	Software gestionale	%	100% di eventi in linea con le tempistiche indicate		Giornaliero	trimestrale	80 euro per ogni giorno solare di ritardo
3	LOGISTICA	consegna ausilio al domicilio dell'assistito	Rispetto tempistiche consegna	Tempo che intercorre tra richiesta Ausl e consegna ausili al domicilio	Misurare la capacità dell'operatore logistico di rispettare le deadline previste	entro 5 giorni solari dalla richiesta della Ausl	Software gestionale	%	100% di eventi in linea con le tempistiche indicate		Giornaliero	trimestrale	100 euro per ogni giorno solare di ritardo
4	LOGISTICA	consegna URGENTE ausilio al domicilio dell'assistito	Rispetto tempistiche consegna	Tempo che intercorre tra richiesta Ausl e consegna ausili al domicilio	Misurare la capacità dell'operatore logistico di rispettare le deadline previste	entro 3 giorni solari dalla richiesta della Ausl	Software gestionale	%	100% di eventi in linea con le tempistiche indicate		Giornaliero	trimestrale	100 euro per ogni giorno solare di ritardo
5	RISOLUZIONE GUASTI	riparazione guasto dell'ausilio o sostituzione ausilio rotto presso il domicilio dell'assistito	Rispetto tempistiche di messa a disposizione	Tempo che intercorre tra richiesta Ausl e risoluzione del guasto o sostituzione ausilio rotto	misurare gli esiti dell'attività svolta	entro 4 giorni solari dalla richiesta della Ausl anche tramite muletto funzionalmente idoneo	Software gestionale	%	100% di eventi in linea con le tempistiche indicate		Giornaliero	trimestrale	per ogni giorno solare di ritardo 50% di ciascuna tariffa offerta per ogni relativa singola attività contestata
6	RISOLUZIONE GUASTI	riparazione URGENTE guasto dell'ausilio o sostituzione ausilio rotto presso il domicilio dell'assistito	Rispetto tempistiche di messa a disposizione	Tempo che intercorre tra richiesta Ausl URGENTE e risoluzione del guasto o sostituzione ausilio	misurare gli esiti dell'attività svolta	entro 1 giorno solare dalla richiesta della Ausl (max 5% degli interventi attivati) anche tramite muletto funzionalmente idoneo	Software gestionale	%	100% di eventi in linea con le tempistiche indicate		Giornaliero	trimestrale	per ogni giorno solare di ritardo 50% di ciascuna tariffa offerta per ogni relativa singola attività contestata
7	SISTEMA INFORMATICO E REPORTISTICA	Livello qualitativo servizio offerto	Rispetto tempistiche di messa a disposizione	rapporto tra DS (disponibili sanificati) e AS (Attesa sanificazione) caricati sul sistema gestionale	Misurare la capacità dell'operatore logistico di gestire in modo corretto il materiale	entro 10 giorni solari dall'arrivo in magazzino compresi tempi di valutazione ed esclusi tempi di autorizzazione Ausl	Software gestionale	%	96% di eventi in linea con le tempistiche indicate.	si applica sistema 95% -90% e 89%- 80% e <79% inteso come numero ausili mancanti per raggiungere le tre fasce	Giornaliero	annuale	2 euro per ciascun ausilio non rientrante nella fascia 95-90%; 3 euro per ciascun ausilio non rientrante nella fascia 89-80%; 5 euro per ciascun ausilio rientrante nella fascia inferiore a 79%