



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2019

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2019

SERVIZIO 1.1: Rilascio certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
	Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami				

SERVIZIO 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami				

SERVIZIO 1.3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale (Enti Privati Assistenza).

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami				

SERVIZIO 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso il canile comunale

SERVIZIO 2.2: Smarrimenti/Ritrovamenti

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami				















Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2019*

SERVIZIO 1.1: Rilascio certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo













Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI CARTACEI	2019	n. 150 distribuiti	Accessibilità	Orari di apertura	70% MOLTO SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	75% MOLTO SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	55% MOLTO SODDISFATTO	
		n. 120 ritirati	Tempestività	tempi medi di rilascio	65% MOLTO SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	65% MOLTO SODDISFATTO	
				tempi medi di risposta su reclamo	NESSUN RECLAMO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	55% MOLTO SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	65% MOLTO SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	70% MOLTO SODDISFATTO	
			Efficacia	Conformità	75% MOLTO SODDISFATTO	
				Affidabilità	75% MOLTO SODDISFATTO	
				Compiutezza	75% MOLTO SODDISFATTO	

IL QUESTIONARIO DI RIFERIMENTO HA PREVISTO DELLE DOMANDE VOLTE A DEFINIRE LE CARATTERISTICHE SOCIO ANAGRAFICHE DEL CAMPIONE INTERVISTATO (SESSO, ETÀ, NAZIONALITÀ). GLI INTERVISTATI APPARTENGONO A DIVERSE NAZIONALITÀ (GHANA, MAROCCO, SRI LANKA, BANGLADESH, FILIPPINE, COSTA D'AVORIO, CINA). LE DOMANDE DEL QUESTIONARIO RELATIVE AGLI OPERATORI E IL TEMPO IMPIEGATO DAGLI STESSI PER CONCLUDERE LA PRATICA, SONO STATI CONSIDERATI DAGLI UTENTI INTERVISTATI IMPORTANTI. I DATI DI MAGGIORE SODDISFAZIONE RIGUARDANO GLI OPERATORI SUI QUALI LA MAGGIORANZA SI È DICHIARATA ABBASTANZA SODDISFATTA.



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI CARTACEI	2019	n. 30	Accessibilità	Orari di apertura	80% MOLTO SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	70% MOLTO SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	70% MOLTO SODDISFATTO	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	80% MOLTO SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	80% MOLTO SODDISFATTO	
				tempi medi di risposta su reclamo	NESSUN RECLAMO	
		n. 30	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	95% MOLTO SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	95% MOLTO SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	95% MOLTO SODDISFATTO	
			Efficacia	Conformità	80% MOLTO SODDISFATTO	
				Affidabilità	80% MOLTO SODDISFATTO	
				Compiutezza	80% MOLTO SODDISFATTO	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 1.3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale (Enti Privati Assistenza).

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
NESSUNA INDAGINE DI CUSTOMER EFFETTUATA	2019		Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso la struttura comunale

SERVIZIO 2.2: Smarrimenti/Ritrovamenti animali

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
NESSUNA INDAGINE DI CUSTOMER EFFETTUATA	2019		Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2020

SERVIZIO 1.1: Rilascio certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZIO 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZIO 1.3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale (Enti Privati Assistenza).

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso la struttura comunale

SERVIZIO 2.2: Smarrimenti/Ritrovamenti animali

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si mantengono gli standard previsti nella Carta.
MIGLIORAMENTO	Promuovere e incentivare le adozioni dei cani presenti al canile municipale; migliorare il sistema operativo/gestionale che consente la tracciabilità dell'iter seguito nella erogazione del servizio.
AZIONI CORRETTIVE	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

SERVIZIO 1.1: Rilascio certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo

Piano di miglioramento degli Standard
Continua distribuzione all'utenza degli opuscoli informativi relativi alle attività del servizio.

SERVIZIO 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

Piano di miglioramento degli Standard
Sono stati migliorati i canali di accesso al servizio attraverso il potenziamento delle comunicazioni tramite posta elettronica.

SERVIZIO 1.3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale (Enti Privati Assistenza)

Piano di miglioramento degli Standard
Continua distribuzione all'utenza degli opuscoli informativi che contengono le informazioni relative al servizio.



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso la struttura comunale

SERVIZIO 2.2: Smarrimenti/Ritrovamenti animali

Piano di miglioramento degli Standard

SENSIBILIZZARE E PROMUOVERE LE ADOZIONI DEI CANI PRESENTI AL CANILE MUNICIPALE E PRESSO LE STRUTTURE ASSOCIATE. E' SEMPRE ATTIVA LA PROCEDURA DI ADOZIONE ONLINE DOVE L'UTENTE PUO' COLLEGARSI AL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE - SEZ. "CANILE MUNICIPALE" ED EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE DI ADOZIONE. IL SISTEMA OPERATIVO/GESTIONALE CONSENTE LA TRACCIABILITA' DEGLI INGRESSI, LA MOVIMENTAZIONE DEGLI ANIMALI OSPITATI PRESSO IL CANILE MUNICIPALE, IL MONITORAGGIO DELLE OPERAZIONI EFFETTUATE SU OGNI SINGOLO ANIMALE.

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	Questo Servizio non ha svolto attività di Benchmarking (comunicato con mail del 29/10/2020)
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni