



PLUS
Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino

AII. F)

MONITORAGGIO E REPORTING

Il presente documento introduce un sistema di monitoraggio e reporting in itinere diretto a verificare la permanenza dei requisiti e degli standard minimi di accreditamento.

L'attività di monitoraggio e vigilanza assicurerà un approccio di promozione e collaborazione con i Fornitori accreditati, al fine del miglioramento della qualità del servizio.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
				1 Coordinatore		
1	Capacità organizzative/gestionali	Qualifica professionale degli operatori	Disponibilità operatori con qualifiche professionali in relazione all'area di intervento.	4 assistenti domiciliari qualificati 2 figure professionali a scelta coerenti con l'area di intervento e servizio	1 educatore 1 figura professionale a scelta coerente all'area di intervento e servizio	1 educatore 1 figura professionale a scelta coerente all'area di intervento e servizio
				<p>Nel caso in cui il fornitore richieda di essere accreditato per due o tre sezioni di intervento, lo standard minimo di dotazione dovrà essere costituito da un gruppo di lavoro di base composto dal coordinatore e dalla somma degli operatori indicati nel prospetto, per le specifiche aree di intervento in cui ci si intende accreditare.</p> <p>Il fornitore deve disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza e deve comunque garantire figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza servita.</p> <p>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione la dichiarazione relativa al possesso dello standard minimo di organico, indicando:</p> <p>a) l'elenco nominativo degli operatori che intende impiegare nel servizio;</p> <p>b) dichiarazione operatori - Mod. 6 – di cui al Req. 1 - ALL. A – Indicatori;</p> <p>c) il prospetto riepilogativo con indicazione, per ciascuna figura professionale, del numero di addetti da impiegare.</p> <p>Nel caso in cui il fornitore richieda di essere accreditato per due o tre sezioni di intervento, lo standard minimo di dotazione dovrà essere costituito da un gruppo di lavoro di base composto dal coordinatore e dalla somma degli operatori indicati nel prospetto, per le specifiche aree di intervento in cui ci si intende accreditare.</p> <p>Il fornitore dovrà disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza e dovrà comunque garantire figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza servita.</p> <p>Nel caso di sostituzione degli operatori, i fornitori accreditati, dovranno trasmettere il Mod. 6 - Dichiarazione operatori - Req. 1 - ALL. A – Indicatori – aggiornandolo con gli eventuali nuovi operatori.</p>		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Rispetto dello standard minimo per area di intervento. Nel caso in cui il fornitore richieda di essere accreditato per due o tre sezioni di intervento, lo standard minimo di dotazione dovrà essere costituito da un gruppo di lavoro di base composto dal coordinatore e dalla somma degli operatori indicati nel prospetto, per le specifiche aree di intervento in cui ci si intende accreditare.</p> <p>Il fornitore deve disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza e deve comunque garantire figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza servita</p>	<p>Verifica da parte dell'Amministrazione sul rispetto dello standard minimo e dell'assetto organizzativo attraverso la documentazione presentata a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) dal fornitore accreditato.</p>	<p>SI/NO</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi Socio-Assistenziali
2	Capacità organizzative/gestionali	Protocolli operativi per ogni singola prestazione di natura socio-assistenziale obbligatoria (All. E) anche in relazione alla gestione dell'emergenza da Covid-19.	Esistenza di protocolli operativi contenenti la descrizione delle procedure operative per ciascuna prestazione	<p>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto ad allegare i Protocolli operativi da utilizzare nello svolgimento delle prestazioni domiciliari assistenziali elencate nel documento "Elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi e servizi domiciliari". Tali Protocolli operativi dovranno precisare, per la gestione dell'emergenza da Covid-19, le indicazioni e le norme comportamentali da seguire, le procedure e le metodologie operative, il materiale, le divise e i presidi igienico-sanitari da utilizzare eventualmente.</p> <p>I fornitori già accreditati dovranno aggiornare i loro protocolli operativi indicando le prescrizioni inerenti la gestione dell'emergenza Covid-19 e dovranno allegare alla istanza di permanenza all'albo tali note metodologiche aggiornate.</p>

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Al fine di facilitare l'utenza nella scelta consapevole del proprio fornitore:</p> <p>-le ditte accreditate si impegnano a mettere a disposizione, anche solo per la visione, i documenti di cui sopra, all'utenza che spontaneamente afferirà presso le loro sedi.</p> <p>In fase di esecuzione del servizio, ai fini della trasparenza e della puntuale verifica del servizio da rendere, i Fornitori prescelti dovranno consegnare all'utente destinatario dell'intervento e/o ai suoi familiari di riferimento una copia dei Protocolli relativi alle prestazioni indicate nel Buono di servizio emesso.</p>	<p>Questionario, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) somministrato, a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 5% degli utenti serviti, in merito alla:</p> <p>-visione/consegna dei Protocolli operativi da parte dei Fornitori;</p>	<p>> 80% di risposte positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati.</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
3	Capacità organizzative/gestionali	Turnover aziendale e continuità del Servizio	Relazione che illustri i principali criteri e modalità operative per la prevenzione del turnover aziendale e per garantire la continuità assistenziale. La descrizione non dovrà superare le 40 righe.	<p>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto ad allegare al momento della presentazione della domanda di iscrizione, un documento in cui dettagli le azioni messe in atto per consentire la prevenzione del turnover aziendale (supervisione, forme di gratificazione, sistemi premianti, modalità di inserimento in azienda per i neo-assunti, prevenzione del burn out; etc.) e la continuità del servizio (costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio e/o per utenti; modalità individuate per garantire l'immediata copertura del servizio nel caso di personale assente senza preavviso; etc.). La descrizione non dovrà superare le 40 righe.</p>		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
Rispetto delle modalità di contenimento del turnover aziendale e della continuità del servizio come descritto nel documento allegato alla domanda di partecipazione.	<p>1) Presentazione, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), del report sul tasso percentuale di turnover del personale impiegato nei servizi (calcolato nel rispetto della formula indicata).</p> <p>2) Verifica a campione sulle giornaliere presentate dai fornitori come allegato ai documenti contabili.</p> <p>3) Questionario, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), somministrato, a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 5% degli utenti serviti, in merito alla continuità del servizio erogato.</p>	<p>1) Tasso di turnover del personale impegnato nei servizi di assistenza domiciliare = < ai due anni precedenti</p> <p>Il tasso di turnover dovrà essere calcolato in base alla seguente formula: turnover = numero operatori dimissionari / numero medio degli operatori in servizio dove: - il numero degli operatori dimissionari è dato dal numero degli operatori che hanno terminato il rapporto di lavoro con la sola esclusione del collocamento a riposo (pensione); - il numero medio degli operatori in servizio è dato dalla somma degli operatori in servizio in ogni singolo mese degli ultimi due anni diviso 24 mesi.</p> <p>2) Rotazione operatori su ogni utente: = < 3 operatori per utente</p> <p>3) > 80% di risposte positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati.</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
4	Capacità organizzative/gestionali	Capacità di attivazione del servizio dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00	<p>1. attivazione del servizio entro tot. giorni dall'invio del buono di servizio da parte del fornitore nella modalità ordinaria.</p> <p>2. attivazione del servizio entro tot. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente.</p> <p>3. attivazione del servizio entro tot. minuti dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria.</p>	<p>1. 4 giorni lavorativi</p> <p>2. entro le 24 ore</p> <p>3. 30 minuti</p>	1. 3 giorni lavorativi	1. 3 giorni lavorativi
				<p>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto a dichiarare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione, il rispetto degli standard minimi o di eventuali standard migliorativi.</p>		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Il fornitore accreditato deve, con mail, comunicare l'attivazione del servizio all'assistente sociale responsabile del caso, secondo la seguente tempistica:</p> <p>1. attivazione del servizio entro 4 giorni dalla firma del Buono di servizio da parte del fornitore nella modalità ordinaria.</p> <p>2. attivazione del servizio entro 24. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente.</p> <p>3. attivazione del servizio entro 30 minuti dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria.</p>	<p>Verifica costante da parte dell'assistente sociale referente del caso attraverso il ricevimento delle mail di attivazione dell'intervento.</p>	<p>100% su tutti gli interventi attivati</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi Socio-Assistenziali (Anziani)
5	Capacità organizzative/gestionali	Servizio di pronta reperibilità per i giorni festivi <u>fine settimana:</u> dalle ore 19,00 del venerdì alle ore 8,00 del lunedì* <u>festivi infrasettimanali:</u> dalle ore 19:00 del giorno antecedente alla festività sino alle ore 8:00 del giorno successivo alla festività medesima.	Illustrazione delle modalità per la gestione del servizio	Attivazione del servizio entro 30 minuti dalla chiamata.
				Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto, al momento della presentazione della domanda di iscrizione, ad allegare un documento in cui illustri le modalità per la gestione del servizio e a dichiarare il rispetto dello standard minimo.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
Attivazione del servizio entro 30 minuti dalla chiamata.	Verifica costante attraverso il report dell'assistente sociale referente del caso	100% su tutti gli interventi attivati

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
6	Capacità organizzative /gestionali	Sviluppo e realizzazione di iniziative, in collaborazione con la rete dei soggetti operanti sul territorio, al fine di potenziare i servizi e gli interventi a favore dei diversi destinatari, da realizzarsi nel triennio secondo il cronoprogramma presentato dal fornitore.	Predisposizione di almeno una proposta progettuale, in una delle tre sezioni in cui intende accreditarsi	<p>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione , almeno una proposta progettuale.</p> <p>In caso di presentazione di unica proposta, questa dovrà coprire tutto il triennio.</p> <p>Nel caso di presentazione di più proposte, dovranno essere indicate le rispettive coperture temporali fermo restando la copertura totale del triennio.</p> <p>Le proposte progettuali dovranno essere corredate dal relativo cronoprogramma.</p> <p>Le proposte progettuali dovranno svilupparsi in una delle tre sezioni in cui il fornitore intende accreditarsi, privilegiando le tematiche indicate nell'ALL.A.</p>		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
Realizzazione delle azioni inerenti il progetto di rete .	Presentazione a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) di un report finale sulla realizzazione delle iniziative programmate secondo il cronoprogramma	SI/NO

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
				Interventi socio-educativi a favore della disabilità
7	Capacità organizzative/gestionali	Metodologie di Intervento del lavoro individuale e di gruppo	Proposta progettuale	Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione, ad allegare un progetto in cui illustri la metodologia e gli strumenti che intende adottare nella presa in carico di minori e adulti disabili e relativi nuclei, anche differenziando i percorsi sulla base dei bisogni specifici legati alla patologia.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
Al fine di facilitare l'utenza nella scelta consapevole del proprio fornitore: -le ditte accreditate si impegnano a mettere a disposizione, anche solo per la visione, i documenti di cui sopra, all'utenza che spontaneamente afferirà presso le loro sedi.	Questionario, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), somministrato a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 5% degli utenti serviti, in merito alla: -visione/consegna del progetto da parte dei Fornitori;	= > 80% di rilevazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
8	Requisiti strutturali	Territorialità del servizio-sportello informativo per l'utente.		<p>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto ad indicare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione, l'ubicazione delle sedi, i giorni e gli orari di apertura, i recapiti telefonici; dovrà inoltre dichiarare il rispetto degli standards di accesso sotto indicati.</p> <p>Il fornitore è tenuto altresì a comunicare eventuali modifiche apportate nel corso del servizio (es trasferimenti di sede, modifiche degli orari e/o dei giorni di apertura, ecc)</p>		
			1. accesso	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche
			2. orario apertura	2. tre aperture di mattina e due pomeridiane	2. tre aperture di mattina e due pomeridiane	2. tre aperture di mattina e due pomeridiane
		3. linea dedicata	3. numero dedicato anche per le urgenze	3. numero dedicato anche per le urgenze	3. numero dedicato anche per le urgenze	

Per i Comuni di Sorso e Porto Torres, il fornitore accreditato potrà rispettare gli standard minimi sopra indicati, prevedendo per ciascun Comune, come soluzione alternativa all'apertura dello sportello informativo, un Referente che, a richiesta del cittadino, si rechi al suo domicilio per garantire il servizio di informazione.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
-requisiti di accesso -orari di apertura -linea dedicata -referente per gli altri Comuni (in alternativa allo sportello)	1) Visite presso le sedi da parte dell'Amministrazione competente. 2) Questionario, a cadenza annuale(entro il 31 gennaio), somministrato a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 5% degli utenti serviti, in merito alla accessibilità del servizio.	1) 100,00% di requisiti di accesso al servizio rispettati. 2) = > 80% di rilevazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
9	Requisiti di qualità	Formazione di tutti gli operatori impegnati nei servizi oggetto dell'accreditamento	Presentazione del Piano Triennale della formazione dei dipendenti.	Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto, al momento della presentazione della domanda di iscrizione a presentare il proprio Piano di formazione triennale secondo le tematiche indicate nell'ALL. A.		

Target			Modalità di controllo		Risultati attesi		
<p>Tutti i fornitori dovranno svolgere nel triennio almeno 15 ore complessive di formazione per ciascuna area accreditata, a cura di enti autorizzati, con rilascio attestato.</p> <p><u>I fornitori che si accreditano per l' area Servizio Educativo Territoriale</u>, dovranno presentare anche un Piano di formazione avente ad oggetto le teorie, i metodi e gli strumenti per l'implementazione del programma P.I.P.P.I. (Programma di Intervento per Prevenire l'Istituzionalizzazione), la cui durata, i contenuti e le modalità dovranno essere rispondenti al progetto ministeriale (vedi Disciplinare per l'esecuzione degli interventi e servizi domiciliari - Interventi Socio-Educativi a favore della disabilità e Servizio Educativo Territoriale). Il piano di formazione dovrà essere realizzato entro il primo trimestre di iscrizione all'Albo.</p> <p>I fornitori che si accreditano per l'area degli interventi socio-educativi a favore della disabilità dovranno ricompensare nel piano di formazione un modulo dedicato alla conoscenza dello strumento "ICF-Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità".</p> <p><u>Eventuali aggiornamenti o variazioni al Piano formativo triennale dovranno essere trasmesse entro il 31/01 di ogni anno.</u></p>			<p>Report, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), sulla formazione svolta coerente con il Piano presentato unitamente alla domanda di iscrizione all'Albo, contenente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'oggetto della formazione; - l'indicazione dell'Ente di formazione, delle date, dei luoghi e degli orari di svolgimento; - l'elenco nominativo dei partecipanti; - gli attestati di partecipazione alla formazione. 		SI/NO		
N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo			
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani	
10	Requisiti di qualità	Carta dei servizi	Presentazione Carta dei servizi	<p>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione, la propria Carta dei servizi.</p> <p>Il fornitore è tenuto a ripresentare la carta dei Servizi ogni qualvolta subisca modifiche.</p> <p>La Carta dei servizi dovrà contenere le seguenti caratteristiche minime:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informazioni chiare e complete circa l'offerta dei servizi, comprese le prestazioni migliorative e le prestazioni accessorie offerte; 			

				<ul style="list-style-type: none"> • indicazioni sull'accesso al servizio; • standard di qualità e indicatori di qualità; • modalità di gestione dei reclami; • impegni verso i cittadini e codice etico.
--	--	--	--	---

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Al fine di facilitare l'utenza nella scelta consapevole del proprio fornitore:</p> <p>-i fornitori accreditati si impegnano a mettere a disposizione, anche solo per la visione, i documenti di cui sopra all'utenza che spontaneamente afferirà presso le loro sedi.</p> <p>In fase di esecuzione del servizio, ai fini della trasparenza e della puntuale verifica del servizio da rendere, i Fornitori prescelti dovranno consegnare, se richiesta dall'utente destinatario dell'intervento e/o ai suoi familiari di riferimento, una copia della propria carta dei servizi</p>	<p>1) Questionario a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) somministrato, a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 5% degli utenti serviti, in merito alla:</p> <p>-visione/consegna della Carta dei servizi da parte dei Fornitori;</p>	<p>1) = > 80% di rilevazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo
11	Requisiti di qualità	Gestione dei reclami e/o disservizi	Illustrazione procedure e strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi.	<p>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto, al momento di presentazione della domanda di iscrizione, ad allegare un documento che illustri procedure e modalità operative di gestione dei reclami e/o disservizi.</p> <p>Il fornitore si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 gg. e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.</p> <p>Ogni anno il fornitore si impegna a trasmettere all'Amministrazione competente un report di sintesi sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione dei problemi segnalati, unitamente all'elenco degli utenti coinvolti.</p>

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Risposta ai reclami e/o disservizi eventualmente presentati dall'utenza entro 30 giorni dal ricevimento degli stessi.</p> <p>Comunicazione immediata da parte del fornitore all'Amministrazione competente delle segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.</p>	<p>1) Report, a cadenza annuale (entro il 31 gennaio), sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione dei problemi segnalati.</p> <p>2) Questionario a cadenza annuale (entro il 31 marzo) somministrato, a cura dell'Amministrazione, agli utenti coinvolti nelle procedure di reclami/disservizi, in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tempi di risposta ai reclami e/o disservizi; - risoluzione dei problemi segnalati. 	<p>1) SI/NO</p> <p>2) = > 70% di rilevazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati</p>

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Interventi Socio-Assistenziali	Interventi socio-educativi a favore della disabilità	Servizio Educativo Territoriale (SET)
12	Requisiti di qualità	Indagine di soddisfazione dei cittadini.	Illustrazione procedure e strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction	<p>Il fornitore che chiede l'iscrizione all'Albo è tenuto ad illustrare, al momento di presentazione della domanda di iscrizione, procedure e strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction, evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento.</p> <p>Il fornitore si impegna a effettuare, ogni anno (entro il 31 dicembre), una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari.</p> <p>I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi all'Amministrazione competente a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) congiuntamente all'elenco degli utenti coinvolti nella rilevazione della customer satisfaction.</p>		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso
<p>Tutti i fornitori accreditati sono tenuti a effettuare ogni anno (entro il 31 dicembre), una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari.</p> <p>I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi all'Amministrazione competente a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) congiuntamente all'elenco degli utenti coinvolti nella rilevazione della customer satisfaction.</p>	<p>1) Report da trasmettere all'Amministrazione a cadenza annuale (entro il 31 gennaio) sul grado di soddisfazione rilevata.</p> <p>2) Questionario, a cadenza annuale somministrato, a cura dell'Amministrazione, ad un campione casuale almeno del 5% degli utenti serviti, in merito alla soddisfazione dell'utenza</p>	<p>1) SI/NO</p> <p>2) = > 70% di rilevazioni positive rispetto al numero del totale dei questionari somministrati.</p>