

ALLEGATO SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI

Categoria	SLA/KPI	Descrizione	Target /Livello di servizio atteso	Frequenza di rilevazione	Modalità di rilevazione	Riferimento	Penali
Qualità - ADI	Tempi di attivazione std	Nuove attivazioni eseguite entro 48h dalla trasmissione del Piano operativo/ Nuove attivazioni (iter standard)	95%	Mensile	Analisi dei dati	Capitolato, capitolo 2, art. 5 punto 1.4-l.c.	€ 500 per ogni punto percentuale al di sotto del target per profili CIA 1 € 1.000 per ogni punto percentuale al di sotto del target per profili CIA 2 € 1.500 per ogni punto percentuale al di sotto del target per profili CIA 3
Qualità - ADI	Tempi di attivazione urgenti	Nuove attivazioni urgenti eseguite entro 12h dalla trasmissione del piano operativo/ Nuove attivazioni urgenti	95%	Mensile	Analisi dei dati	Capitolato, capitolo 2, art. 5 punto 1.4-l.c.	€ 500 per ogni punto percentuale al di sotto del target per profili CIA 1 € 1.000 per ogni punto percentuale al di sotto del target per profili CIA 2 € 1.500 per ogni punto percentuale al di sotto del target per profili CIA 3
Qualità - ADI	Tempi di attivazione occasionali	Nuove attivazioni urgenti eseguite entro la data definita dal medico/ Nuove attivazioni urgenti	95%	Mensile	Analisi dei dati	Capitolato, capitolo 2, art. 5 punto 1.4-l.c.	€ 500 per ogni punto percentuale al di sotto del target per profili CIA 1 € 1.000 per ogni punto percentuale al di sotto del target per profili CIA 2 € 1.500 per ogni punto percentuale al di sotto del target per profili CIA 3
Qualità - ADI	Rivalutazione	Compilazione delle schede di rivalutazione in occasione del cambiamento delbisogno assistenziale attraverso la compilazione delle scale stabilite.	/	Su segnalazione	Documentale	Capitolato, capitolo 2, art. 5, punto 1.4-II.	€ 500 per ogni valutazione effettuata e non caricata in Atl@ante
Qualità - ADI	Rispetto del Piano Operativo	Verifica della coerenza tra le prestazioni effettuate e quelle previste dal Piano Operativo	-	Mensile	A campione	Capitolato, Capitolo 2, art. 5, punto 1.4-l.c	Fino a €1.000, a seconda della gravità, per ogni discordanza rilevata e non giustificata
Amministrativi - ADI	Rendicontazione attività	Rendicontazione giornaliera dell'attività svolta	/	Mensile	A campione	Capitolato, capitolo 2, art. 5 - 1.5	da € 50 fino a € 500 in base alla gravita della mancata/errata/incompleta registrazione
Qualità - Hospice	Assistenza infermieristica	Garanzia dei requisiti minimi di assistenza infermieristica ad ospite come definiti dalla DRG 2501/2004 ed eventuali aggiornamenti	minimo 0,8 infermieri/ospite	Mensile	Documentale (Report ore ditta)	Capitolato, capitolo 2,art 5 Punto 2.1	€50 ad ospite nel caso l'assistenza resa sia da 0,1% al 10% inferiore al target €75 ad ospite nel caso l'assistenza resa sia da 10,01% al 25% inferiore al target €100 ad ospite nel caso l'assistenza resa sia più del 25% inferiore al target
Qualità - Hospice	Assistenza socio sanitaria	Garanzia dei requisiti minimi di assistenza socio sanitaria ad ospite come definito nel capitolato	minimo 0,71 OSS/ospite	Mensile	Documentale (Report ore ditta)	Capitolato, capitolo 2,art 5 Punto 2.1	€40 ad ospite nel caso l'assistenza resa sia da 0,1% al 10% inferiore al target €65 ad ospite nel caso l'assistenza resa sia da 10,01% al 25% inferiore al target €90 ad ospite nel caso l'assistenza resa sia più del 25% inferiore al target
Amministrativi - Hospice	Elenco del personale	Invio dell'elenco del personale in servizio e suo aggiornamento entro i termini stabiliti	5 giorni dalla variazione	In caso di variazione di personale	Documentale	Capitolato, capitolo 2,art 5 Punto 2.1	fino a € 250 per ogni giorno di ritardo
Amministrativi - Hospice	Rendicontazione flussi	Verifica della corretta e completa compilazione ai fini della trasmissione dei flussi informativi regionali	/	Trimestrale	Documentale	Capitolato, capitolo 2, Punto 2.7	€ 2.000 in caso di rilevazione di mancato aggiornamento dei flussi
Qualità - Processo	Divisa e tessera	Presenza di casacca con logo aziendale, tessera identificativa con foto, nome e qualifica come previsto dal Capitolato	/	A discrezione del DEC	Ispezione/ segnalazione	Capitolato, capitolo 3, art. 7	€ 100 per ogni inadempienza rilevata e non giustificata
Amministrativi	Formazione permanente	Rispetto della programmazione condivisa con l'Aulss 1 di formazione permanente e non	-	Annuale	Documentale	Capitolato, art 9	€ 500 per ogni ora di formazione pianificata e non eseguita