



Sistema  
misurazione  
per anno 2019

1. Accessibilità per tutt\*

2. Sostenibilità del servizio

3. Efficacia del servizio

4. Empowerment di cittadini e  
comunità

# 1. Accessibilità per tutt\*:

-> agire sui fattori che possono limitare la possibilità di accedere a servizi per salute mentale

Fattore specifico	Azione/Intervento	Indicatore (quantitativo)	Rilevazione (qualitativa)
Economico	Tariffa Flessibile	Varianza tariffe tra pz e aggiustamenti in itinere	Questionario fine percorso
Modalità accesso	Risorsa dedicata 24/7 (mail, telefono, fb)	Numero accessi mese	Questionario fine percorso
Disponibilità presa in carico (saturazione)	Invio servizi in rete	Numero invii e presa in carico da altri	Feedback annuale da destinatari invii
Tempestività	Monitoraggio prese in carico interne	Numero primi colloqui	Questionario fine percorso
Lingua/cultura straniera	Colloqui in lingue straniera + mediatori	Tempo di attesa	Questionario fine percorso
	Accordi con Cooperative per accesso	Numero pz stranieri	Questionario fine percorso

## Sostenibilità del servizio:

-> perseguire la sostenibilità economica, organizzativa e relazionale dello sportello come singoli e collettività



## Efficacia delle prestazioni:

-> garantire interventi appropriati rispetto alla domanda ed efficaci dal punto di vista clinico

**Fattore  
specifico**

**Azione/  
Intervento**

**Rilevazione**

Efficacia clinica

Intervento terapeutico

Questionario fine percorso

Colloqui follow-up

Appropriatezza

Offerta di  
interventi/servizi  
differenziati

Questionario fine percorso

Variabilità interventi  
proposti sulla base di  
criteri appropriati

## Empowerment di cittadini e comunità:

-> promuovere una partecipazione attiva, consapevole e responsabile alla salute propria e della comunità

