

Processo	NR.	Indicatore	FONTI	METODO DI CALCOLO	UNITA' DI MISURA
Direzionale	1.	Fatturato globale	BILANCIO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO	-----	MIL €
	2.	Margine di profitto (prima delle tasse)	BILANCIO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO	-----	€
	3.	Livello di saturazione vs capacità potenziale	REGISTRO DELLE PRESENZE MOD. 100	Numero medio annuo di presenze/ CAPACITA' (74)	n/n (%)
	4.	Indice media soddisfazione clienti	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE MOD.	MEDIA DI SODDISFAZIONE DELLE MEDIE OSPITE (FORMULA PREIMPOSTATA SU FILE)	n
	5.	Indice di immagine	MOD. -02	NR. CONTATTI COLONNA PASSAPAROLA	n
	6.	N° reclami da clienti	NR. RECLAMI DA MOD.13	NUMERAZIONE PROGRESSIVA	n
	7.	Clienti privati /totale	FILE PRESENZE (COORDINATORE)	CLIENTI PRIVATI /TOTALE	%
Accoglienza cliente	8.	N° clienti entrati / numero contatti	MOD. 100 PER GLI INGRESSI E MOD. 102 PER LE RICHIESTE	INGRESSI / RICHIESTE D'INGRESSO	%
	9.	Livello soddisfazione accoglienza e informazioni	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE	MEDIA SODDISFAZIONE	%
	10.	Livello soddisfazione intimità e privacy	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
	11.	N° Risposta ai questionari /N° totale utenti	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE	N° RISPOSTA AI QUESTIONARI /N° TOTALE UTENTI	%
Assistenza sanitaria (area medico-infermieristico e OSS)	12.	Nr giornate di ricovero Ospiti integrati/media presenze	FILE PRESENZE (COORDINATORE)	PERCENTUALE MEDIA DI GIORNATE PRESENZA OSPITI INTEGRATI /MEDIA PRESENZE	%
	13.	Percentuale ulcere (LdD) guarite su ulcere presenti nell'anno	Mod 107 e Mod 107B	N° ulcere guarite /N° totale ulcere presenti	%
	14.	Numero delle LdD insorte all'interno nella struttura rispetto al n. degli Ospiti presenti	Mod 107 e Mod 107B	N° di piaghe insorte in strutturali (indipendentemente dalla gravità, inclusi arrossamenti) rapportato al numero di ospiti presenti nell'anno	%
	15.	Numero Cadute di ospiti in un anno su numero medio annuo degli Ospiti presenti	MOD. 63	NR. CADUTE/ numero medio annuo di presenza ospiti	%
	16.	Numero ospiti malnutriti rispetto al numero medio annuo degli Ospiti presenti	MOD. 112/8	NR. MALNUTRITI/ numero medio annuo di presenza ospiti	%
	17.	Nr Ospiti malnutriti guariti rispetto al nr. ospiti malnutriti	MOD. 112/B	NR. OSPITI GUARITI/NR. OSPITI MALNUTRITI	%

Assistenza sanitaria (area medico-infermieristico e OSS)	18	Nr Ospiti sottoposti a monitoraggio alimentare e idrico e tornati ad una regolare alimentazione rispetto al nr. Totale di Ospiti sottoposti a monitoraggio	MOD. 112/B	NR. OSPITI SOTTOPOSTI A MON. ALIM E IDR. TORNATI A UNA REGOLARE ALIMENTAZIONE /NR OSPITI SOTTOPOSTI A MONITORAGGIO ALIMENTARE	%
	19	Nr Ospiti positivi al COVID-19 residenti in struttura rispetto al numero medio annuo degli Ospiti	CHARTA	Nr. Ospiti positivi COVID-19/ numero medio annuo di presenza ospiti	%
	20	Nr Ospiti deceduti causa COVID-19 residenti in struttura rispetto al numero medio annuo degli Ospiti presenti	CHARTA	Nr. Ospiti deceduti causa COVID-19/numero medio annuo di presenza ospiti	%
	21	Nr Ospiti guariti da COVID-19 rispetto al numero medio annuo degli Ospiti presenti	CHARTA	Nr. Ospiti guariti da COVID-19/numero medio di presenza ospiti	%
	22	Ricoveri ospedalieri rispetto al nr. medio degli Ospiti presenti nell'anno	MOD. 63	NR. RICOVERI OSPEDALIERI//numero medio annuo di presenza ospiti	%
Assistenza sanitaria (area psicossociale)	23	Nr non conformità processo sanitario (tutte le aree socio sanitarie)	File MOD 11	CONTEGGIO DA MOD	n
	24	Nr. attivita' (colloqui individuali, di gruppo e con i familiari) effettuate su Nr medio annuo ospiti presenti	MOD. 27	NR. DI ATTIVITÀ (COLLOQUI INDIVIDUALI, DI GRUPPO E CON I FAMILIARI) EFFETTUATE/ numero medio annuo di presenza ospiti	%
	25	Nr. attivita' (colloqui individuali, di gruppo e con i familiari) effettuate su quelle programmate	MOD. 27	NR. DI ATTIVITÀ (COLLOQUI INDIVIDUALI, DI GRUPPO E CON I FAMILIARI) EFFETTUATE/ QUELLE PROGRAMMATE	%
	26	Progetti di gruppo effettuati rispetto a quelli programmati	MOD 117 bis	NR. PROGETTI EFFETTUATI/PROGETTI PROGRAMMATI	%
	27	Trattamenti fisioterapici individuali attuati su numero medio annuo ospiti presenti	MOD. 92.19	SEDUTE EFFETTUATE/ numero medio annuo di presenza ospiti	%
Assistenza sanitaria (area fisioterapica)	28	Trattamenti fisioterapici attuati rispetto a quelli programmati	MOD. 92.19	SEDUTE EFFETTUATE/SEDUTE PROGRAMMATE	%
	29	Percentuale di soggetti con capacità motoria dell'equilibrio e andatura dell'ospite (solo su quelli presenti almeno u n anno prima):	peggiorati	Test Tinetti	%
	30		Migliorati		
	31		Invariati		
Assistenza sanitaria (area animazione)	32	Raggiungimento obiettivo individuale ospite rispetto alla programmazione del Piano di animazione	FILE MOD. 24	Obiettivo individuale /piano	%
	33	Progetti di animazione effettuati / programmati	MOD 115	PROGETTI DI ANIMAZIONE EFFETTUATI / PROGRAMMATI	%

<b>Assistenza alberghiera</b>	34	Soddisfazione ambiente e strutture fisiche	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
	35	Soddisfazione orari	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
	36	Soddisfazione pulizia e igiene	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
	37	Soddisfazione lavanderia	FILE QUEST. SODD. CLIENTE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
	38	Soddisfazione generale del servizio ristorazione	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE serv. ristorazione	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
	39	Qualità dei pasti	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE serv. ristorazione	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
	40	Quantità dei pasti	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE serv. ristorazione	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
	41	Soddisfazione nella varietà del menù	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE serv. ristorazione	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
	42	Non conformità di servizio area lavanderia, ristorazione, pulizie	File MOD 11	CONTEGGIO DA MOD	n
	43.	Tasso di turnover negativo del personale	DATI COMMERCIALISTA	DIMESSI ANNO/ORGANICO AL 31/12 DELL'ANNO PRECEDENTE	%
	44.	Tasso di turnover positivo del personale	DATI COMMERCIALISTA	ASSUNTI ANNO/ORGANICO AL 31/12 DELL'ANNO PRECEDENTE	%
	45	Risposte ai questionari soddisfazione personale	FILE QUESTIONARIO SODD. PERSONALE	N° RISPOSTA AI QUESTIONARI /N° TOTALE operatori	%
	46	Soddisfazione del personale	FILE QUESTIONARIO SODD. PERSONALE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
	<b>Gestione e sviluppo delle risorse</b>	47	Soddisfazione sul lavoro che svolge	FILE QUESTIONARIO SODD. PERSONALE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto
48		Soddisfazione sull'autonomia	FILE QUESTIONARIO SODD. PERSONALE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
49		Soddisfazione su organizzazione del lavoro	FILE QUESTIONARIO SODD. PERSONALE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
50		Soddisfazione su formazione	FILE QUESTIONARIO SODD. PERSONALE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
51		Soddisfazione su collaborazione	FILE QUESTIONARIO SODD. PERSONALE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
52		Soddisfazione sulla gestione emergenza COVID19	FILE QUESTIONARIO SOFF. PERSONALE SULL'EMERGENZA	MEDIA SODDISFAZIONE GENERALE	%
53		Soddisfazione clienti sulla professionalità del personale	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%
54		Soddisfazione dei clienti su cortesia del personale	FILE QUESTIONARIO SODD. CLIENTE	MEDIA SODDISFAZIONE sull'aspetto	%

<b>Monitoraggio</b>	55	Corsi formazione effettuati / pianificati nell'anno	18.02	CORSI FORMAZIONE EFFETTUATI / PIANIFICATI	%
	56	Corsi formazione aggiuntivi/pianificati a inizio anno	18.02	CORSI FORMAZIONE AGGIUNTIVI/PIANIFICATI	%
	57	Corsi formazione Obbligatoria effettuati /quelli obbligatori pianificati durante l'anno	18.02	CORSI FORMAZIONE OBBLIGATORIA EFFETTUATI / QUELLI PIANIFICATI	%
	58	Non conformità di prodotti	FILE 11	CONTEGGIO DA MOD	n
	59	Non conformità di servizio	FILE 11	CONTEGGIO DA MOD	n
	60	Attuazione piano di audit	MOD. 12	AUDIT EFFETTUATI/AUDIT PROGRAMMATI	%
	61	Attuazione azioni effettuate nei tempi /azioni definite	MOD. 11	Numero di azioni correttive e di miglioramento effettuate/Numero di azioni definite	%
	62	N° indicatori misurati /N° indicatori definiti	MOD. 106	Indicatori per i quali è reperibile il dato /indicatori totali definiti	%

Approvato dal D.G.  
