

Indicatori di Qualità 2020-2021

N°	PROCESSO	INDICATORE	DESCRIZIONE	SIGNIFICATO	CADENZA	VALORI 2020	OBIETTIVO 2021	VALORI 2021 al 30/06	OBIETTIVO 2022
1	RIESAME DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA' - MISURAZIONE ANALISI E MIGLIORAMENTO	Valutazione da Audit interno	NC emerse in sede di Audit interno	Tale indicatore vuole monitorare il miglioramento del Sistema di Gestione Qualità utilizzando come strumento gli esiti degli Audit Interni svolti durante l'anno.	annuale	n.a.	Max 3 NC	0 NC	Max 2 NC
2		% raggiungimento obiettivi	Tot indicatori raggiunti / Tot indicatori	Tale indicatore vuole monitorare il miglioramento del Sistema di Gestione Qualità utilizzando come strumento la valutazione degli indicatori.	annuale	n.a.	>85%	90%	>90%
3		Certificazione ISO 90001	variazione nel n° di NC riscontrate nella VI dell'ente di certificazione rispetto alla VI precedente	Tale indicatore vuole monitorare la capacità di crescita della Fondazione agli occhi dell'Ente Certificatore	annuale	n.a.	Ottenimento	mag-21	Mantenimento
4		% AC Chiuse positivamente	n° di AC/AP risolte positivamente/totale AC/AP	Tale indicatore vuole monitorare la capacità dell'organizzazione di gestire le problematiche che sorgono nella gestione del SGQ ovvero delle attività di miglioramento intraprese. Tale valore deve essere analizzato e ponderato con il peso che le azioni aperte hanno sul SGQ. In termini generali, tale valore deve tendere a 1.	annuale	n.a.	80%	in corso	90%
5	FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO	Addestramento del personale (n° ore di formazione)	n° di ore impiegate in formazione / n° dipendenti	Tale indicatore vuole monitorare il tempo, espresso in ore/dipendente, che mediamente è utilizzato per attività di formazione ed aggiornamento.	annuale	1341	Aumentare 5%	1.051 stima 1599	Aumentare 10%
6	GESTIONE LUOGHI MEZZI, ATTREZZATURE E STRUMENTI DI MISURA	N° interventi di Manutenzione std	n° interventi di manutenzione straordinaria	Tale indicatore vuole misurare la capacità dell'organizzazione di evitare manutenzioni straordinarie mediante la gestione della manutenzione ordinaria	annuale	1 (976,00)	tendere a 0	2 (350,00)	tendere a 0
7		Incidenza costi di manutenzione	costo degli interventi di manutenzione	Tale indicatore vuole monitorare l'andamento dei costi legati agli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria	annuale	2.537,60 €	stabili	590,00 €	stabili
8	ACQUISIZIONE DEI SERVIZI	% Incremento donazioni e finanziamenti	Fornisce, sulla base dei livelli di fatturato registrati tra due anni contigui, la differenza % riscontrata.	Con tale indicatore si vuole monitorare la capacità della Fondazione di reperire fondi per le proprie attività. La determinazione dell'obiettivo richiesto deve basarsi sull'oggettiva analisi del livello riscontrato nell'anno precedente e delle potenzialità della Fondazione.	annuale	72.469,59 €	>30%	58.119,04 €	>40%
9		Incremento convenzioni e servizi	Costi materie prime / fatturato	Tale indicatore vuole misurare l'incremento di convenzioni e servizi, legata ovviamente all'indicatore precedente.	annuale	n.a.	3 AUTOR.	4 AUTOR.	4 ACCRED.
10		Nuove attività	Costi manodopera / fatturato	Tale indicatore vuole misurare la capacità della Fondazione di avviare nuove attività inerenti i servizi già esistenti.	annuale	n.a.	n.a.	n.a.	2 nuove att.
11	APPROVVIGIONAMENTO	Valore medio della Valutazione dei Fornitori	valore medio di qualificazione fornitori, come desunto dal modulo di qualificazione fornitori	Tale indicatore vuole monitorare il grado di affidabilità dei fornitori rispetto a specifici requisiti richiesti	annuale	n.a.	>90%	100,00%	>90%
12		NC fornitori	% NC dovute a fornitori	Tale indicatore vuole misurare la capacità dell'organizzazione di gestire i Fornitori in modo da ridurre le NC in accettazione	annuale	0	tendere a 0	0	tendere a 0
13	EROGAZIONE DEI SERVIZI E GESTIONE STRUTTURE	NC/Reclami	n° NC dovute a problematiche di sicurezza	Tale indicatore vuole monitorare la capacità dell'organizzazione di soddisfare i requisiti di sicurezza richiesti per l'erogazione del servizio	annuale	0	tendere a 0	0	tendere a 0
14		n° utenti domiciliare/ambulatoriale	N° di utenti trattati per ciascun setting, in convenzione	Tale indicatore vuole misurare il grado di capacità dell'organizzazione di rispondere alle esigenze del Cliente/Utente che usufruisce dei servizi in convenzione	annuale	17 CH 20 PE	Aumentare 5%	20 CH 21 PE	Aumentare 5%
15		n° utenti semiresidenziale			annuale	16 AQ 20 PE	Aumentare 5%	17 AQ 20 PE	Aumentare 10%
16		n° ore di servizio (domic./ambulat.)	N° di ore di servizio erogate per ciascun setting, in convenzione		annuale	5.672 CH 6.072 PE	Aumentare 5%	4.156 CH 4.032 PE	Aumentare 5%
17		n° ore di servizio (semiresidenz.)			annuale	5.069 AQ 6.072 PE	Aumentare 5%	3.143 AQ 4.032 PE	Aumentare 10%
14bis		n° utenti privati (domiciliare)	N° utenti privati e relative ore di servizio erogate		annuale	17	Aumentare 5%	23	Stabile
16bis		n° ore di servizio per utenti privati (domic.)			annuale	510	Aumentare 5%	345	Stabile
18	MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO	Grado di soddisfazione dei clienti	Valore medio di soddisfazione come desunto dai Questionari di Customer		Tale indicatore vuole misurare il grado di soddisfazione del Cliente relativamente alle attività della Fondazione ed in maniera indiretta tramite mancanza reclami	annuale	BUONO (valutazione soggettiva)	BUONO	in corso