

|                          |        |   |
|--------------------------|--------|---|
|                          | Codice | Descrizione                                       |
| Macro Area               | 1      | SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIA                   |
|                          | 1      | P.O. Responsabile Sanitario e Socio Assistenziale |
| Obiettivo strategico     |        | PROMUOVERE LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA            |
| Area Funzionale          | 4      | Socio Assistenziale                               |
|                          | 1      | Servizio Assistenziale                            |
|                          | 2      | Servizio Alberghiero                              |
| Obiettivo operativo      |        | 1 Lavanderia                                      |
|                          |        | 2 Magazzino                                       |
|                          |        | 3 Cucina  |
| Centro di responsabilità |        | MARINA MATTIOLI                                   |

| Codice      | Attività  | peso % | Misurazione / Indicatore |               |               | INDICATORE DI PERFORMANCE                     | TARGET |
|-------------|---|--------|--------------------------|---------------|---------------|---|--------|
|             |   |        | 31/12/2017               | 31/12/2018    | 31/12/2019    |   |        |
| 1.1.4.1.1   | Aumentare la frequenza dell'esecuzione bagni/docce  | 40%    | ogni 10 giorni           | ogni 9 giorni | ogni 8 giorni | report programma Osscart                      |        |
| 1.1.4.1.2   | Migliorare la qualità del servizio assistenziale rispetto alla voce 4.6 "gli operatori sono disponibili ad ascoltare" del questionario di soddisfazione | 60%    | 65%                      | 68%           | 70%           | customer satisfaction - indicatore di qualità |        |
| 1.1.4.2.1.1 | Segnalazioni appalto esterno lavanderia piana   | 20%    | <15                      | <10           | <8            | numero segnalazioni                           |        |
| 1.1.4.2.1.2 | Segnalazioni servizio lavanderia interno  | 60%    | <90                      | <60           | <45           | numero segnalazioni                           |        |
| 1.1.4.2.1.3 | Utilizzo sistema programma informatico  | 20%    | 95%                      | 98%           | 99%           | percentuale di utilizzo del programma.        |        |
| 1.1.4.2.2.1 | Utilizzo programma informatizzato per ordinativo e gestione magazzino pannoloni   | 50%    | 100%                     | 100%          | 100%          | utilizzo sistema informatizzato               |        |
| 1.1.4.2.2.2 | statistiche / report consumi mensili guanti, detersivi, detergenti, materiale igiene ospiti suddivisi per nucleo  | 50%    | 100%                     | 100%          | 100%          | presentazione report mensili                  |        |
| 1.1.4.2.3.1 | Migliorare la qualità del servizio cucina rispetto alla voce 6,2 "il cibo è ben cucinato" del questionario di soddisfazione                             | 100%   | 78%                      | 80%           | 82%           | customer satisfaction - indicatore di qualità |        |