

INDICATORI ECONOMICO FINANZIARI

INDICATORE	PROCESSI CHE DETERMINANO IL RISULTATO	MODALITA' DI CALCOLO	RESPONSABILE ELABORAZIONE	FREQUENZA ELABORAZIONE	RESPONSABILE ANALISI (DESTINATARI DELL'INDICATORE)
Redditività del servizio (entrate-uscite)	<ul style="list-style-type: none"> - Ammissione /convenzioni - realizzaz.attività (programmazione) - gestione infrastrutture - amministrazione finanziaria 	Conto economico del servizio (per ogni struttura)	Coordinatore dei servizi + Responsabile amministrativo	Semestrale (cumulativo)	Staff

DATA DI AGGIORNAMENTO 10/08/12 NTO	FIRMA DEL RESPONSABILE Bonomi Patrizia
--	---

ANALISI DEI DATI

TAB SYS 002

Rev. 04
Del 10/08/12 Pag. 2 di 13

INDICATORE	PROCESSI CHE DETERMINANO IL RISULTATO	MODALITA' DI CALCOLO	RESPONSABILE ELABORAZIONE	FREQUENZA ELABORAZIONE	RESPONSABILE ANALISI (DESTINATARI DELL'INDICATORE)
Rispondenza tra budget preventivo e budget consuntivo (generale - coop)	<ul style="list-style-type: none"> - Amministrazione e finanza - Progettazione servizio - Marketing - Ammissioni/ convenzioni (vedi sopra) 	Bilancio provvisorio semestrale	Responsabile amministrativo	Semestrale	Staff + Presidente + C.d.A.
Situazione economica mensile (globale)	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione servizio - Marketing - Ammissioni/ convenzioni (vedi sopra) 	Modello di calcolo redatto da Resp. Amministrazione e Presidente (entrate - uscite)	Presidente + Resp. Amministrazione	Mensile	Staff

DATA DI AGGIORNAMENTO
10/08/12
NTO

FIRMA DEL RESPONSABILE
Bonomi Patrizia

ANALISI DEI DATI

TAB SYS 002

Rev. 04
Del 10/08/12 Pag. 3 di 13

INDICATORI OPERATIVI (EFFICACIA/EFFICIENZA)					
INDICATORE	PROCESSI CHE DETERMINANO IL RISULTATO	MODALITA' DI CALCOLO	RESPONSABILE ELABORAZIONE	FREQUENZA ELABORAZIONE	RESPONSABILE ANALISI (DESTINATARI DELL'INDICATORE)
% posti occupati/posti disponibili % richieste non soddisfatte/richieste ricevute	Ammissione Marketing	Registro presenze Autorizzazione al funzionamento	RSGQ	annuale	Staff
Numero bambini ritirati / numero bambini iscritti (solo per Asilo)	Iscrizione Piano dell'offerta formativa	Modello di iscrizione Foglio presenze bambini	RSGQ	Annuale	Staff
n. casi presi in carico/ n. casi affidati (solo per i Servizi Territoriali)	Ammissione	Registro presenze	RSGQ	Biennale	Staff

DATA DI AGGIORNAME NTO	10/08/12	FIRMA DEL RESPONSABILE Bonomi Patrizia
---------------------------	----------	---

ANALISI DEI DATI

TAB SYS 002

Rev. 04
Del 10/08/12 Pag. 4 di 13

N. insuccessi/ n. casi seguiti (solo per i servizi territ.)	Attività di programmazione e controllo Progettazione individuale	P.E.I.; Diario progetto individuale; Comunicazione sospensione interventi	Coordinatore servizi territoriali	Annuale	Staff
N. successi/ n. casi seguiti (solo per i servizi territ.)	Attività di programmazione e controllo Progettazione individuale	P.E.I.	Coordinatore servizi territoriali	Annuale	Staff
N. turn over operatori/ n. tot. utenti (si intende quanti utenti hanno cambiato l'op. di riferimento che gli era stato assegnato)- (solo per i servizi territoriali)	Gestione risorse umane	Diario progetto individuale; verbale di riunione	Coordinatore servizi territoriali	Annuale	Staff
N. progetti in condivisione con rete territoriale/N. totale dei progetti	Attività di programmazione e controllo Progettazione individuale	P.E.I.; Diario progetto individuale;	Coordinatore servizi territoriali	Annuale	Staff
Turn over personale interno	Gestione risorse umane	Contratti interrotti	Membro del C.d.A.	annuale	staff

DATA DI AGGIORNAMENTO 10/08/12 NTO	FIRMA DEL RESPONSABILE Bonomi Patrizia
---	---

ANALISI DEI DATI

TAB SYS 002

Rev. 04
Del 10/08/12 Pag. 5 di 13

INDICATORE	PROCESSI CHE DETERMINANO IL RISULTATO	MODALITA' DI CALCOLO	RESPONSABILE ELABORAZIONE	FREQUENZA ELABORAZIONE	RESPONSABILE ANALISI (DESTINATARI DELL'INDICATORE)
Ore intervizione e staff effettive/ore intervizione e staff previste	- attività di programmazione e controllo - attività di coordinamento	DRQREA003	RSGQ	Annuale	Staff
Numero ore di riunioni di equipe/ n. casi seguiti (solo per i Servizi Territoriali)	Attività di programmazione e controllo	DRQREA003 DRQTER003 Presenza operatore	RSGQ	Annuale	Staff
Numero di ore di riunione con il committente finalizzate alla programmazione delle attività / N. casi seguiti (solo per i Servizi Territoriali)	Attività di programmazione e controllo	DRQREA003 DRQTER003 Presenza operatore	RSGQ	Annuale	Staff

DATA DI AGGIORNAMENTO
10/08/12
NTO

FIRMA DEL RESPONSABILE
Bonomi Patrizia

ANALISI DEI DATI

TAB SYS 002

Rev. 04
Del 10/08/12 Pag. 6 di 13

Numero di ore di incontro con le famiglie degli utenti / N. casi seguiti (solo per i Servizi Territoriali)	Attività di programmazione e controllo	DRQTER004 Richiesta di intervento	RSGQ	Annuale	Staff
N. casi problematici/ N. casi in carico	Attività di programmazione e controllo	DRQREA003 DRQTER003 Presenza operatore	RSGQ	Annuale	Staff
Numero di attività realizzate / Numero di attività programmate (solo per Asilo)	P.O.F. Attività didattica e monitoraggi	DRQREA025 Programma attività settimanale	RSGQ	Annuale	Staff
Numero di ore di attività di verifica – monitoraggio effettuate/ Numero di ore di attività di verifica – monitoraggio programmate (solo	Verifiche/aggiornamento della scheda individuale	DRQREA003 DRQREA023	RSGQ	Annuale	Staff

DATA DI AGGIORNAMENTO
10/08/12
NTO

FIRMA DEL RESPONSABILE
Bonomi Patrizia

ANALISI DEI DATI

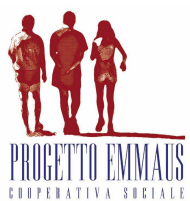
TAB SYS 002

Rev. 04
Del 10/08/12 Pag. 7 di 13

per Asilo)					
Numero di ore di riunione con insegnanti per attività di pianificazione e progettazione degli interventi / Numero di utenti in carico (solo per la Scuola)	Azioni di coinvolgimento dei docenti	DRQSCU004	RSGQ	Annuale	Staff
N. anomalie riscontrate dalla Commissione di Vigilanza	<ul style="list-style-type: none"> - realizzazione attività - -gestione infrastrutture 	Verbale Commissione di Vigilanza	RSGQ	Annuale	Staff
N. di reclami ricevuti nel semestre dai servizi committenti(solo per i Servizi Territoriali)	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione attività - P.E.I. - P.A.I. - Programma laboratori 	DRQSYS010	RSGQ	Annuale	Staff

DATA DI AGGIORNAMENTO
10/08/12
NTO

FIRMA DEL RESPONSABILE
Bonomi Patrizia



ANALISI DEI DATI

TAB SYS 002

Rev. 04
Del 10/08/12 **Pag. 8 di 13**

--	--	--	--	--	--

DATA DI AGGIORNAMENTO 10/08/12 NTO	FIRMA DEL RESPONSABILE Bonomi Patrizia
---	---

ANALISI DEI DATI

TAB SYS 002

Rev. 04
Del 10/08/12 Pag. 9 di 13

INDICATORE	PROCESSI CHE DETERMINANO IL RISULTATO	MODALITA' DI CALCOLO	RESPONSABILE ELABORAZIONE	FREQUENZA ELABORAZIONE	RESPONSABILE ANALISI (DESTINATARI DELL'INDICATORE)
N. dimissioni per tipo di modalità (fine naturale, interruzione, fuga, sospensione committente)	- Progettazione individuale - realizzazione attività	Cartella Clinica	Coordinatore di struttura + RSGQ	Annuale	Equipe + Staff
Giorni lavorativi in un anno/giorni mutua in un anno (Solo per il Cottolengo)	- Gestione risorse umane - Attività di programmazione e controllo	Libro presenze mensili	Coordinatore di struttura + RSGQ	Annuale	Equipe + Staff

--

DATA DI AGGIORNAMENTO
10/08/12
NTO

FIRMA DEL RESPONSABILE
Bonomi Patrizia

ANALISI DEI DATI

TAB SYS 002

Rev. 04 Pag. 10 di
Del 10/08/12 13

INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO					
INDICATORE	PROCESSI CHE DETERMINANO IL RISULTATO	MODALITA' DI CALCOLO	RESPONSABILE ELABORAZIONE	FREQUENZA ELABORAZIONE	RESPONSABILE ANALISI (DESTINATARI DELL'INDICATORE)
Risultato Indicatore sulla Qualità del Servizio Per ogni servizio (in fase di sperimentazione)	Processi realizzativi	Punteggio ottenuto sul massimo ottenibile (100)	Membro del C.d.A.	Annuale	Equipe + Staff
% operatori che hanno utilizzato almeno in parte il budget per la formazione individuale	Gestione risorse umane	Bilancio consuntivo/bilancio preventivo	Responsabile Formazione	Annuale	Equipe + Staff
Numero ore dedicate a supervisione e formazione / Numero ore	Gestione risorse umane	Bilancio consuntivo/bilancio preventivo	Responsabile Formazione	Annuale	Equipe + Staff
			DATA DI AGGIORNAMENTO 10/08/12 NTO	FIRMA DEL RESPONSABILE Bonomi Patrizia	

ANALISI DEI DATI

TAB SYS 002

Rev. 04 Pag. 11 di
Del 10/08/12 13

lavorative					
INDICATORE	PROCESSI CHE DETERMINANO IL RISULTATO	MODALITA' DI CALCOLO	RESPONSABILE ELABORAZIONE	FREQUENZA ELABORAZIONE	RESPONSABILE ANALISI (DESTINATARI DELL'INDICATORE)
N. operatori qualificati/n. operatori assunti	Gestione risorse umane	Contratto	C.d.A.	Annuale	Staff

INDICATORE EFFICACIA DEL SGQ					
INDICATORE	PROCESSI CHE DETERMINANO IL RISULTATO	MODALITA' DI CALCOLO	RESPONSABILE ELABORAZIONE	FREQUENZA ELABORAZIONE	RESPONSABILE ANALISI (DESTINATARI DELL'INDICATORE)
Qualità attesa/qualità riscontrata dagli operatori a proposito del SGQ	Gestione per la qualità	Questionario soddisfazione interna	RSGQ	Annuale	Equipe / Staff

DATA DI AGGIORNAMENTO 10/08/12 NTO	FIRMA DEL RESPONSABILE Bonomi Patrizia
--	---

INDICATORE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E DELLE PARTI INTERESSATE

INDICATORE	PROCESSI CHE DETERMINANO IL RISULTATO	MODALITA' DI CALCOLO	RESPONSABILE ELABORAZIONE	FREQUENZA ELABORAZIONE	RESPONSABILE ANALISI (DESTINATARI DELL'INDICATORE)
Qualità attesa/qualità riscontrata dagli operatori interni	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione risorse umane - - Attività di programmazione e controllo - - Politica ed obiettivi della qualità 	Questionario soddisfazione interna	RSGQ	Annuale	Equipe / Staff
Qualità attesa/qualità riscontrata dai committenti	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di coordinamento - - Riesame della direzione - - Politica ed obiettivi della qualità 	Questionario soddisfazione esterna	RSGQ	Annuale	Equipe / Staff

DATA DI AGGIORNAMENTO
10/08/12
NTO

FIRMA DEL RESPONSABILE
Bonomi Patrizia

ANALISI DEI DATI

TAB SYS 002

Rev. 04 Pag. 13 di
Del 10/08/12 13

N. reclami servizi committenti / N. utenti assistiti	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione individuale - - realizzazione attività 	DRQSYS010	RSGQ	Annuale	Staff
Numero reclami da parte delle famiglie / Numero bambini iscritti (solo per Asilo)	<ul style="list-style-type: none"> - P.O.F. - Programmazione del Servizio - Realizzazione delle attività 	DRQSYS010	RSGQ	Annuale	Staff

DATA DI AGGIORNAMENTO 10/08/12 NTO	FIRMA DEL RESPONSABILE Bonomi Patrizia
---	---