

## S.G.Q. - OBIETTIVI 2018

AREA	Obiettivo/Azioni da intraprendere	Indicatore	Valore 2015	valore 2016	valore 2017	valore 2018
DIREZIONE	Continuo monitoraggio dell'indice di saturazione degli ospiti	Fatturato	€ 2.427.000,00	€ 2.360.000,00	€ 2.279.778,00	€ 2.261.453,00
QUALITÀ	Continua sensibilizzazione al personale coinvolto	Non conformità totali e suddivise per servizio dove si sono manifestate	16	1	6	3
QUALITÀ	Corretta gestione	Reclami	0	0	0	0
QUALITÀ	Mantenere alto il livello di attenzione nei confronti degli Ospiti	Indicatore soddisfazione ospiti	99%	99%	99%	99%
QUALITÀ	Mantenere alto il livello di attenzione nei confronti dei famigliari	Indicatore soddisfazione famigliari	94%	94%	99%	99%
QUALITÀ	Mantenere alto il livello di attenzione nei confronti degli operatori, pianificando incontri personali periodici	Indicatore soddisfazione operatori	76%	66%	85%	85%
RICOVERI	Mantenimento dei posti letto occupati		100%	100%	100%	100%
APPROVVIGIONAMENTO	Porre sempre attenzione alla gestione degli acquisti per la riduzione dei costi generali	-2,5% anno	-1,50%	-1,50%	-1,50%	-1,50%
SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE	Proseguire con la buona gestione dell'ospite dal punto di vista infermieristico/assistenziale	Decubiti	0	0	0	0
SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE	Maggiore formazione ASA - maggiore controllo Infermiere	Cadute	0	0	0	0
SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE	Maggiore formazione ASA - maggiore controllo Infermiere	Danni da contenzione	0	0	0	0
ANIMAZIONE	Proseguire con la buona gestione del servizio, riconoscendo agli operatori il merito dell'ottimo operato	Numero eventi animativi organizzati al di fuori della Casa di Riposo nel periodo	4	5	4	4
PERSONALE	Pianificare puntualmente la formazione delle Risorse	Ore di formazione erogate nel periodo/Ore di formazione pianificate nel periodo	120	0	2400	393