

Piano della performance

art. 9, comma 1 lett. b) D. Lgs.n.150/2009

Anno 2017

OBIETTIVO 03.04.02

ASP REGGIO EMILIA – Città delle Persone.

Periodo di riferimento	ANNO 2017		
Centro di responsabilità	DIRIGENTE AREA SERVIZI ALLA PERSONA		
Area	SERVIZI ALLA PERSONA		
Servizio	ACCREDITAMENTO, QUALITA' E CONTROLLO INTERNO		
Obiettivo strategico (03)	PROMOZIONE DI PROCESSI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI		
Obiettivo operativo (03.04)	REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION CON PRIORITA' PER LE STRUTTURE ACCREDITATE		
Obiettivo gestionale (03.04.02)	Realizzare indagini di customer satisfaction nelle strutture accreditate per disabili allo scopo di indagare la qualità percepita dei servizi	Peso ponderale	2,29
Tipologia obiettivo gestionale	Obiettivo di mantenimento	Obiettivo di miglioramento	Obiettivo di sviluppo
		X	
Impatto sui bisogni	Miglioramento della qualità dei servizi erogati		
Stakeholders	Interni: operatori Esterni: utenti, parenti		

Interconnessione con altri servizi		Interconnessione con altri obiettivi					
Cod.	Descrizione	Cod.	Descrizione	Dipendenza			
03.04.02	Servizio Minorenni e disabili						
03.04.02	Servizio coordinamento infermieristico						
Indicatori di performance							
Cod.	Descrizione	Formula	Valore atteso	I^ rilev.	II^ rilev.	Rilev. finale	% ragg.
03.04.02	Realizzazione della customer satisfaction per le strutture accreditate entro l'anno 2017	Realizzazione della customer/tempistica assegnata	100%				

N.	Azioni	Dipendenza		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	Indicatori	Target s	Vincoli
03.04.01.01	Analisi delle componenti di servizio da sottoporre all'indagine entro il 31/10		P								X	X	X			Redazione documento di analisi nel tempo programmato	100%	
			R															
03.04.01.02	Individuazione del soggetto esterno che realizzerà la customer		P									X	X			Determinazione dirigenziale affidamento incarico	100%	
			R															
03.04.01.03	Predisposizione e validazione degli strumenti per l'indagine e informative a comitato parenti, famigliari e dipendenti	Dipende dalla 03.04.01.01 e 03.04.01.02	P										X	X		Consegna strumenti nel tempo programmato e almeno 2 incontri	100%	
			R															
03.04.01.04	Avvio realizzazione	Dipende dalle altre 3 azioni	P												X	Tempo effettivo/tempo programmato	100%	
			R															

RISORSE ATTRIBUITE

Cod.	Dipendenti assegnati	Cat. CCNL	Azione attribuita	Indice di rilevanza individuale (da 1 a 3)	% tempo lavoro prevista
03.04.02	Alberto Ravanello	DIR	01 e 02	3	
03.04.02	Maura Poppi	D	.01; 02; 03	3	
03.04.02	Francesca Giudici	D	01e 03	2	

03.04.02	Maria Teresa Guarnieri	Direttore	03	1	
03.04.02	Federica Rossi	D1	03	2	
Dotazione finanziaria – ENTRATE					
<i>Codice bilancio</i>	<i>Capitolo</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Stanziamiento</i>	<i>Accertato</i>	<i>Variazione %</i>
Dotazione finanziaria – SPESA					
<i>Codice bilancio</i>	<i>Capitolo</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Stanziamiento</i>	<i>Impegnato</i>	<i>Variazione %</i>
Dotazione strumentale					
<i>Cod.</i>	<i>N.</i>	<i>Tipologia</i>		<i>Utilizzo (%)</i>	