



RIEPILOGO DEGLI INDICATORI

Periodo di rilevazione: anno 2023

PROCESSI PRINCIPALI: PROCESSI RIABILITATIVI

| Utenti | Obiettivo | Consuntivo | Situazione alla data |
|---|--|--|----------------------|
| a) Confronto schede monitoraggio pre/post intervento per utenti percorso assistenziale <i>Disturbi dello spettro autistico</i> (a conclusione PRI oppure dopo 1 anno di attività) | Migliorato 70% Stabile 30% Peggiorato 0% | Migliorato 80% Stabile 20% Peggiorato 0% | 31/12/2023 |
| b) Confronto schede monitoraggio pre/post intervento per utenti percorso assistenziale <i>Disturbi neuropsicomotori</i> (a conclusione PRI oppure dopo 1 anno di attività) | Migliorato 70% Stabile 30% Peggiorato 0% | Migliorato 80% Stabile 20% Peggiorato 0% | 31/12/2023 |
| c) Confronto schede monitoraggio pre/post intervento per utenti percorso assistenziale <i>Disabilità cognitiva e sindromi genetiche</i> (a conclusione PRI oppure dopo 1 anno di attività) | Migliorato 70% Stabile 30% Peggiorato 0% | Migliorato 80% Stabile 20% Peggiorato 0% | 31/12/2023 |
| d) Confronto schede monitoraggio pre/post intervento per utenti percorso assistenziale <i>Disturbi dell'apprendimento e del linguaggio</i> (a conclusione PRI oppure dopo 1 anno di attività) | Migliorato 70% Stabile 30% Peggiorato 0% | Migliorato 80% Stabile 20% Peggiorato 0% | 31/12/2023 |
| e) N° abbandoni non pianificati (Utenti SSR) | 0 | 0 | 31/12/2023 |
| f) N° abbandoni non pianificati (Utenti privati) | 2 | 1 abbandoni/anno | 31/12/2023 |
| g) N° reclami concernenti il servizio | 2 | Oreclami/anno | 31/12/2023 |
| h) Questionari di gradimento | 92% con valutazione generale soddisfatto | 95% questionari con valutazione generale soddisfatto | 31/12/2023 |



PROCESSI SECONDARI: GESTIONE DELLE RISORSE

| Risorse Umane | Obiettivo | Consuntivo | Situazione alla data |
|---|------------|------------|----------------------|
| Rapporto tra i giorni effettivamente lavorati ed il numero totale di giorni lavorativi dei dipendenti | > 80% - | 82% | 31/12/2023 |
| Fornitori di prodotti e servizi | | | |
| N° di fornitori qualificati per acquisti o servizi sostituiti nel corso del periodo di valutazione | <10% annuo | 0% | 31/12/2023 |
| Apparecchiature e attrezzature | | | |
| Manutenzioni ordinarie effettuate sulle apparecchiature e sulle attrezzature nei tempi pianificati | > 95% | 95% | 31/12/2023 |

PROCESSI SECONDARI: MISURE, ANALISI, MIGLIORAMENTO

| Audit Interni | Obiettivo | Consuntivo | Situazione alla data |
|--|-----------|------------|----------------------|
| Percentuale di Audit Interni annuali realizzati rispetto agli Audit Interni pianificati | > 95% | 100% | 31/12/2023 |
| Gestione delle Non Conformità | | | |
| Percentuale di Non Conformità chiuse con effettuazione della verifica che la soluzione della Non Conformità sia stata efficace rispetto al totale delle Non Conformità | > 95% | n.a. | 31/12/2023 |
| Gestione delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive | | | |
| Percentuale di Azioni Correttive chiuse con effettuazione della verifica dell'efficacia rispetto al totale di Azioni Correttive | >95% | 100% | 31/12/2023 |

Roma, 03/01/2024



Sede operativa via Properzio n. 6 – 00193 Roma | Tel. 06/69365736 | Cell. 345/5585599 | Email: info.roma@istitutosantachiara.it | Sito web istitutosantachiara.it

Sede Legale via Campania n.5 – 73100 Lecce Iscr. Reg. Imprese CCIAA Lecce n. 233969, c.s. € 90.000,00 – C.F. e P.IVA 03625370758