

PIANO DI MIGLIORAMENTO

Periodo: Anno 2018

| N° | Processo | Indicatore | Obiettivo Dell'indicatore | Scadenza | Responsabile | Valore anno precedente | Valore obiettivo | Risultato raggiunto alla scadenza dell'anno |
|----|--------------------------------------|---|---------------------------|---------------|--------------|------------------------|------------------|---|
| 1 | Commerciale | Fatturato anno in corso / fatturato anno precedente | Incidenza | DICEMBRE 2018 | RCO | € 257137,00 | € 270000,0 (+5%) | 271000,00 |
| 2 | Commerciale | N Accettazioni anno in corso / N Accettazioni anno precedente | Incidenza | DICEMBRE 2018 | RCO | 1974 | 2033 (+3%) | 2080 |
| 3 | Erogazione del servizio | N. NC relative alla erogazione del servizio / Tot NC | Efficacia | DICEMBRE 2018 | RCO | 1 | </=100% | 0 |
| 4 | Analisi dei requisiti del cliente | CSI medio clienti | Efficacia | DICEMBRE 2018 | RPR | 61% | >65% | 73% |
| 5 | Analisi dei requisiti del dipendente | CSI medio dipendenti | Efficacia | DICEMBRE 2018 | RGQ | 68% | >75% | 86% |
| 6 | Misurazione, analisi e miglioramento | Tempo medio attesa accettazione | Efficacia | DICEMBRE 2018 | DG | 7 min | 5 min | 5 min |
| 7 | Misurazione, analisi e miglioramento | Tempo medio attesa esecuzione terapie SSR | Efficacia | DICEMBRE 2018 | RGQ | 23 gg | 21 gg | 19 gg |
| 8 | Misurazione, analisi e miglioramento | Tempo medio attesa esecuzione terapie Private | Efficacia | DICEMBRE 2018 | RGQ | 7 gg | 5 gg | 4 gg |

DATA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI

FIRMA
DG

DATA VERIFICA RAGGIUNGIMENTO FINALE OBIETTIVI

FIRMA
DG