

*Prospetto*

*Analisi*

*Del Fornitore*

## **1. DENOMINAZIONE**

**Indirizzo sede centrale** \_\_\_\_\_

**Telefono** \_\_\_\_\_ **Fax** \_\_\_\_\_ **e-mail** \_\_\_\_\_

**Presidente** \_\_\_\_\_

**Direttore** \_\_\_\_\_

**Anno di costituzione** \_\_\_\_\_

## **2. NATURA DEL FORNITORE**

### **Forma giuridica**

- ☐ Cooperativa sociale
- ☐ Associazione
- ☐ Società
- ☐ Altro (specificare)

### **Settore d'impegno**

- ☐ Servizi domiciliari socio-assistenziali alla persona
- ☐ Servizi semi-residenziali e/o residenziali per le persone anziane
- ☐ Servizi semi-residenziali e/o residenziali per le persone disabili
- ☐ Servizi semi-residenziali e/o residenziali per i minori
- ☐ Sanità
- ☐ Cultura e ricreazione
- ☐ Altro: \_\_\_\_\_

### 3. STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE

## Struttura del fornitore

- ☐ Soci n. \_\_\_\_\_
- ☐ Soci lavoratori n. \_\_\_\_\_
- ☐ Collaboratori esterni n. \_\_\_\_\_
- ☐ Volontari n. \_\_\_\_\_

### Tipologie dei diversi servizi prodotti dal fornitore per Enti pubblici o Enti privati

[illegible]

**Tipologie servizi assistenza domiciliare alle persone in stato di disagio prodotti per Enti pubblici o Enti privati**

[illegible]

## **4. Analisi qualitativa dell'ambiente di riferimento**

4.1 In quale fase del ciclo di vita si trova il servizio prodotto, con particolare riferimento ai servizi domiciliari per la persona in stato di disagio?

---

---

---

---

---

---

---

---

4.2 Esiste una “concorrenza” nello specifico ambito dei servizi di assistenza domiciliare per la persona in stato di disagio? E se esiste, quali caratteristiche assume e quali fattori coinvolge?

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 4.3 Valutazione dei fattori di problematicità ambientale (1 = scarso, 5 = elevato):

- ❖ Mancanza di strumenti ed infrastrutture /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1   2   3   4   5
- ❖ Mancanza di risorse finanziarie esterne /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1   2   3   4   5
- ❖ Scarsa conoscenza dell'organizzazione /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1   2   3   4   5
- ❖ Scarsa conoscenza del servizio prodotto /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1   2   3   4   5
- ❖ Difficoltà nella distribuzione del servizio /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1   2   3   4   5
- Difficoltà di creazione dell'immagine /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1   2   3   4   5
- ❖ Difficoltà di interrelazione con gli interlocutori istituzionali/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1   2   3   4   5
- ❖ Difficoltà interrelazione con gli altri operatori del settore /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1   2   3   4   5
- ❖ Assenza di efficaci canali di comunicazione /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1   2   3   4   5

## **5. Analisi dei fattori interni**

(1 = scarso 5 = elevato)

5.1 Risorse umane adeguate

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

- Livello di turn over

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

- Assenze per malattia

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

- Assenze per infortuni

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

5.2 Profili manageriali adeguati

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

5.3 Profili professionali adeguati

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

5.4 Risorse finanziarie adeguate

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

5.5 Strumenti gestionali

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

5.6 Strumenti tecnici

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

5.7 Politiche di marketing

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

5.8 Mancanza di efficaci canali di comunicazione

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/  
1 2 3 4 5

5.9 Pianificazione strategica

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.10 Programmazione pluriennale

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.11 Gestione dei rapporti con il personale

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.12 Gestione dei rapporti con i clienti

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.13 Gestione dei rapporti con i fruitori del servizio

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.14 Capacità di determinazione dei costi di produzione/progetto

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.15 Capacità di implementazione di un sistema di formazione professionale

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.16 Capacità di accettare/affrontare il cambiamento/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.17 Capacità di definizione dei ruoli

/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

1 2 3 4 5

5.18 Risorse umane adeguate

- Livello di turn over del personale socio-assistenziale  
in % 2013 in % 2014  
\_\_\_\_\_
- Assenze per malattia del personale socio-assistenziale  
in % 2013 in % 2014  
\_\_\_\_\_
- Assenze per infortuni del personale socio-assistenziale  
in % 2013 in % 2014  
\_\_\_\_\_

5.19 Personale formato inserito alla 3° q.f.

in % 2013 in % 2014  
\_\_\_\_\_

5.20 Personale formato inserito alla 4° q.f.

in % 2013 in % 2014  
\_\_\_\_\_

5.21 E' presente personale per coordinare e supervisionare il lavoro degli operatori?

SI NO

5.22 Se si con quale inquadramento contrattuale?

\_\_\_\_\_

5.23 Strumenti gestionali

- a) programmi per la gestione informatizzata del servizio di assistenza domiciliare

**SI NO**

- b) software per la definizione di budget/analisi di bilancio

**SI NO**

- c) analisi degli scostamenti

**SI NO**

5.24 Presenza di corsi di aggiornamento per il personale dei servizi di assistenza domiciliare alla persona in stato di disagio

SI NO



5.25 Presenza di corsi di aggiornamento per il personale dei servizi di assistenza domiciliare per le persone in stato di disagio

n. ore aggiornamento	2013	2014
	_____	_____

% dipendenti formati	2013	2014
	_____	_____

## **6. Analisi qualitativa e quantitativa del personale**

### 6.1 Caratteristiche del personale

a. Livello economico \_\_\_\_\_

b. Sesso \_\_\_\_\_

c. Fascia di età \_\_\_\_\_

d. Istruzione \_\_\_\_\_

### 6.2 Ubicazione geografica del personale

e. Da dove provengono \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

f. Dove vivono \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6.3 Quali sono le esigenze più sentite dal personale ?

---

---

---

---

---

---

---

---

6.4 In che modo è possibile soddisfare tali esigenze ?

---

---

---

---

---

---

---

---

6.5 Personale che si occupa della produzione di **servizi di assistenza domiciliare**

<i>ANNO 2013</i>	<i>NUMERO MEDIO PERSONALE</i>	<i>NUMERO GIORNATE</i>
Personale dipendente (soci lavoratori)		
Collaboratori esterni		
<b>Assistenti di base</b>		
Altri ( _____ )		
Totale		



## **7. Analisi dei servizi erogati complessivamente**

7.1 Breve analisi delle criticità connesse alla produzione/erogazione fasi di produzione/distribuzione del servizio di assistenza domiciliare

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

7.2 Esiste un piano di comunicazione interna e metodologie formalizzate di trasmissione delle informazioni ?

---

---

---

---

---

---

---

---

7.3 Come viene controllata la qualità del prodotto?

---

---

---

---

---

7.4 Chi effettua tali controlli?

---

---

---

---

---

---

---

---

7.5 Come possono essere descritti i trend di produzione negli ultimi due anni ?

---

---

---

---

---

---

---

---

7.6 Quale si prevede essere l'andamento della produzione nei prossimi anni?

---

---

---

---

---

---

---

---

## **8. Analisi delle azioni preventive delle criticità e correttive degli errori**

8.1 Il sistema stabilisce chi deve essere responsabile per l'individuazione dei servizi/attività non conformi?

---

---

---

---

---

---

---

8.2 In che modo vengono identificati i servizi/attività critici?

---

---

---

---

---

---

---

8.3 In che modo i fruitori ed i clienti vengono coinvolti in questi processi di analisi?

---

---

---

---

---

---

---

8.4 Quali analisi delle tendenze vengono effettuate per verificare le non conformità potenziali prima che esse sorgano ?

---

---

---

---

---

---

---

8.5 In che modo si verifica che le azioni correttive implementate siano efficaci ?

---

---

---

---

---

## **9. Analisi del sistema di verifica della qualità**

9.1 Che tipo di processo si utilizza per programmare le verifiche di qualità ?

---

---

---

---

---

---

---

9.2 Che tipo di processo si utilizza per pianificare e condurre le verifiche ?

---

---

---

---

---

---

---

9.3 In che modo e da chi vengono controllati i rapporti sulle revisioni ?

---

---

---

---

---

---

---

9.4 In che modo vengono predisposte ed implementate le azioni correttive ?

---

---

---

---

---

---

---

9.5 Quali sono le professionalità necessarie per svolgere tale processo di verifica della qualità ?

---

---

---

---

---

---

---



## **10. Analisi dell'area di bilancio** (per l'ultimo esercizio approvato)

### **Stato patrimoniale**

1	<i>Attività fisse(AF)</i>	_____
2	<i>Rimanenze(RD)</i>	_____
3	<i>Liquidità differite(LD)</i>	_____
4	<i>Liquidità immediate(LI)</i>	_____

- *Capitale circolante lordo:  $CCL=RD+LD+LI=AC$*  \_\_\_\_\_

5	<i>Patrimonio netto (CN) ( )</i>	_____
6	<i>Passività correnti (PC)</i>	_____
7	<i>Passività fisse (PF)</i>	_____

- *Margine di Struttura:  $MS= CCL - (PF+PC)$*  \_\_\_\_\_

- *Indice di liquidità:  $CCN= CCL-PC$*  \_\_\_\_\_

### **Conto economico**

1	<i>Margine operativo lordo (MOL)</i>	_____
2	<i>Risultato operativo</i>	_____
3	<i>Utile d'esercizio</i>	_____