

AREA	Indicatore	Obiettivi	Responsabilità	Tempi di realizzazione	Modalità attuative	Miglioramenti attesi	Strumento di monitoraggio	Verifiche implementazione	Esito	Note e/o osservazioni	
a) Obiettivi di miglioramento dei processi											
prestazioni di assistenza domiciliare	· Presenza in più province regionali	Almeno 3	CDA	1 ANNO	raggiungimento accreditamento	attivazione centrali operative	GAZZETTA UFFICIALE	annuale			
	· Numero di richieste di assistenza ricevute	Almeno 500 l'anno per la centrale	CDA	1 ANNO	Promozione del servizio	Incremento Produttività aziendale	NUMERO RICHIESTE DI ASSISTENZA	annuale			
	· Numero di pazienti assistiti in linea tramite trattamenti riabilitativi, infermieristici, socio-sanitari e ove necessario medico specialistici. (I-II-III livello)	Almeno 100	CDA	1 ANNO	Promozione del servizio	Incremento Produttività aziendale	NUMERO RICHIESTE DI ASSISTENZA	annuale			
	· N. di Pazienti con assistenza nutrizionale sul totale dei pazienti (I-II-III livello)	5	CDA	1 ANNO	Promozione del servizio	Incremento Produttività aziendale	NUMERO RICHIESTE DI ASSISTENZA	annuale			
Erogazione del servizio	· Numero di giorni ed ore di apertura della centrale operativa per settimana	6 gg/settimana	DT	1 ANNO	Attivazione servizio	Efficienza del servizio	Controllo dei turni del personale di centrale	annuale			
		54 ore/settimana	DT	1 ANNO	Attivazione servizio	Efficienza del servizio	Controllo dei turni del personale di centrale	annuale			
	· % di pazienti per i quali il tempo di attesa fra la segnalazione del caso (ricevimento PAI) e la presa in carico domiciliare è ≤2 gg	≥ 90%		DT	1 ANNO	Attuazione efficace della Pianta organica	Efficienza del servizio	Verifica dei tempi di attivazione dal flusso di rendicontazione	annuale		
					1 ANNO	Attuazione efficace della Pianta organica	Efficienza del servizio	Verificare il registre delle urgenze	annuale		
	· Gestione emergenze nelle ore notturne e nei giorni festivi	Entro 1 ora dalla chiamata	DT	1 ANNO	Attuazione efficace della Pianta organica	Efficienza del servizio	Verificare il registre delle urgenze	annuale			
	· Gestione emergenze nelle ore diurne e feriali	Entro 2 ore dalla chiamata	DT	1 ANNO	Attuazione efficace della Pianta organica	Efficienza del servizio	Verificare il registre delle urgenze	annuale			
	· N. di PAI formalizzati sul totale degli assistiti	100%	DT	1 ANNO	Organizzazione efficace dell'attività	Appropriatezza del servizio	Verifica del fascicolo utente	annuale			
	· N. di PAI formalizzati con rivalutazione sul totale degli assistiti rivalutati	100%	DT	1 ANNO	Organizzazione efficace dell'attività	Appropriatezza del servizio	Verifica del fascicolo utente	annuale			
Affidabilità del Servizio	· N. di difformità registrate in termini di scarto tra gli accessi pattuiti e quelli erogati	< 5%	DT	1 ANNO	Monitoraggio del servizio e identificazio	Continuità del servizio	report	annuale			
	· N. di giornate di ricoveri ospedalieri	< 10% del totale GDC	DT	1 ANNO	Monitoraggio del servizio e identificazio	Continuità del servizio	report	annuale			

Approccio Multidisciplinare	· n° di Piani Individuali di Trattamento in cui è coinvolto più di un operatore	>20%	DT	1 ANNO	Implementazione dell'approccio Multidisciplinare	Appropriatezza del servizio	AUDIT Documentale	annuale			
	· N. di Partecipazioni degli operatori ad incontri multidisciplinari su quelli programmati	>75%	DT	1 ANNO	Implementazione dell'approccio Multidisciplinare	Miglioramento delle competenze ed delle performances del personale deviato all'assistenza	Verifica stato di avanzamento del Piano di Formazione	annuale			
	· Numero di Piani di inserimento delle nuove risorse con incontro di formazione specifica sull'approccio multidisciplinare in cure domiciliari e processi di hand over	100%	DT	1 ANNO	Implementazione dell'approccio Multidisciplinare	Miglioramento delle competenze ed delle performances del personale deviato all'assistenza	Verifica stato di avanzamento del Piano di Formazione	annuale			
Gestione Risorse umane	· Numero di incontri di formazione per requisiti cogenti	Almeno 2 l'anno per profilo professionale	DT	1 ANNO	Attuazione del Piano di Formazione annuale	Miglioramento delle competenze ed delle performances del personale deviato all'assistenza	Verifica stato di avanzamento del Piano di Formazione	annuale			
	· Numero di incontri di formazione professionalizzante per gli infermieri	Almeno 2 l'anno	DT	1 ANNO	Attuazione del Piano di Formazione annuale	Miglioramento delle competenze ed delle performances del personale deviato all'assistenza	Verifica stato di avanzamento del Piano di Formazione	annuale			
	· Numero di incontri di formazione professionalizzante per fisioterapisti	Almeno 2 l'anno	DT	1 ANNO	Attuazione del Piano di Formazione annuale	Miglioramento delle competenze ed delle performances del personale deviato all'assistenza	Verifica stato di avanzamento del Piano di Formazione	annuale			
	· Raggiungimento di tutti i crediti formativi obbligatori e previsti per l'anno	95% degli operatori	DT	1 ANNO	Verifica puntuale sull'assolvimento dell'	Promozione della partecipazione ai corsi	Ricognizione degli attestati del personale o della scheda riepilogo	annuale			
o) obiettivi di miglioramento degli outcome											
	· Livello Base: CIA sino a 0,14	100%	CI	1 ANNO	Attuazione delle procedure aziendali e	Migliorare i requisiti di appropriatezza e di adeguata intensità assistenziale	Verificare i dati del flusso di rendicontazione delle prestazioni all'ASP	annuale			
	· Livello I : CIA sino a 0,30	100%	CI	1 ANNO	Attuazione delle procedure aziendali e	Migliorare i requisiti di appropriatezza e di adeguata intensità assistenziale	Verifica PAI	annuale			
	· Livello II: CIA sino a 0,50	100%	CI	1 ANNO	Attuazione delle procedure aziendali e	Migliorare i requisiti di appropriatezza e di adeguata intensità assistenziale	Verifica PAI	annuale			
	· Livello III: CIA oltre 0,50	100%	CI	1 ANNO	Attuazione delle procedure aziendali e	Migliorare i requisiti di appropriatezza e di adeguata intensità assistenziale	Verifica PAI	annuale			
Sicurezza delle Cure	· N. di segnalazioni di Near Misses	0	DT	1 ANNO	Promozione ed attuazione delle misure di prevenzione dei rischi sanitari	Aumentare il livello di sicurezza delle prestazioni sanitarie	Audit comportamentali,+ analisi delle segnalazioni	annuale			
	· N. di segnalazioni di Eventi Avversi	0	DT	1 ANNO	Promozione ed attuazione delle misure di prevenzione dei rischi sanitari	Aumentare il livello di sicurezza delle prestazioni sanitarie	Audit comportamentali + analisi delle segnalazioni	annuale			
	· N. di segnalazioni di Eventi sentinella	0	DT	1 ANNO	Promozione ed attuazione delle misure di prevenzione dei rischi sanitari	Aumentare il livello di sicurezza delle prestazioni sanitarie	Audit comportamentali, + analisi delle segnalazioni	annuale			
	· N. di segnalazioni di ICA	0	DT	1 ANNO	Promozione ed attuazione delle misure di prevenzione dei rischi sanitari	Aumentare il livello di sicurezza delle prestazioni sanitarie	Audit comportamentali + analisi delle segnalazioni	annuale			
	· % di risposte con giudizio positivo al questionario di customer satisfaction	≥ 80%	URP	1 ANNO	Mitoraggio della customer tramite distribuzione dei questionari di gradimento	Migliorare la qualità della relazione con il paziente	Consultazione delle schede Customer	annuale			
	· n° di ringraziamenti ricevuti (se presenti)	N.D.	URP	1 ANNO	Mitoraggio della customer tramite distribuzione dei questionari di gradimento	Migliorare la qualità della relazione con il paziente	Consultazione delle schede Customer	annuale			
	· tempi gestione del reclamo	Entro 10 GG dalla segnalazione con evidenza di chiusura del reclamo	URP	1 ANNO	Applicazione del Regolamento di Pubblica tutela	Migliorare la qualità della relazione con il paziente	Verifica registro delle segnalazioni	annuale			

c) Obiettivi di budget economico finanziario generali

Fatturato ADI	Variazione del fatturato rispetto all'anno precedente	Fatturato Annuo $\geq 5\%$	DG	1 ANNO	Incremento delle risorse tecnologiche e accesso a più pazienti sul territorio	Miglioramento della qualità del servizio, incremento del personale	Verifica del budget	annuale		
N. di pazienti assistiti ADI Ragusa	Variazione del n. di pazienti ultra 65 enni	N. pazienti annuo $\geq 10\%$	DG	1 ANNO	Miglioramento della qualità del servizio	Aumentare il livello di qualità/sicurezza delle prestazioni sanitarie	Consultazione dei nuovi accessi al servizio	annuale		
Fatturato Servizi Sociali	Variazione del fatturato rispetto all'anno precedente	Fatturato Annuo $\geq 5\%$	DG	1 ANNO	Incremento delle risorse , accesso a più pazienti sul territorio	Miglioramento della qualità del servizio, incremento del personale	Verifica del budet	annuale		

d) Obiettivi di budget economico finanziario specifici (KPI)

Equilibrio economico e finanziario	Pareggio di bilancio:1	≥ 1	DG	1 ANNO	Gestione efficiente del budget aziendale	Stabilità economico finanziaria	Verifica e monitoraggio del budget	annuale		
	Consistenza del patrimonio di proprietà dell'azienda	≥ 1	DG	1 ANNO	Gestione efficiente del budget aziendale	Stabilità economico finanziaria e incremento del budget	Verifica e monitoraggio del budget	annuale		
	Costi del personale dipendente e collaboratori	A parità di livelli di attività conseguiti = 1			Gestione del budget destinato al personale	Stabilità economico finanziaria	Verifica e monitoraggio dei costi legati al personale	Ogni mese		