



SPEDALI CIVILI – BRESCIA
Azienda Ospedaliera

All. delibera 599 del 30/7/2014

PIANO TRIENNALE DELLE **PERFORMANCE 2014 - 2016**

Brescia, luglio 2014



25123 Brescia – P.le Spedali Civili n. 1
Tel. 030/3996852 - FAX 030/3996102
e-mail: rossana.gardoni@spedalicivili.brescia.it

PIANO DELLE PERFORMANCE DELL'AZIENDA OSPEDALIERA SPEDALI CIVILI DI BRESCIA 2014 - 2016

Il Piano delle Performance 2014/2016 presenta la programmazione aziendale del triennio in attuazione della legge 150/2009

Indice

L'Azienda	Pagina	3
Finalità dell'Azienda	Pagina	3
Rapporti con l'Università	Pagina	4
Progetto Edilizio	Pagina	4
Performance aziendale	Pagina	5
Collegamento con Piano Anticorruzione e Trasparenza	Pagina	6
Le Aree di valutazione della Performance	Pagina	7

Pubblicità

L'AZIENDA

L'Azienda Ospedaliera Spedali Civili di Brescia, costituita a seguito della d.c.r. 18/11/97 n. VI/742, dispone di personalità giuridica pubblica e di autonomia imprenditoriale che persegue i fini istituzionali di tutela e promozione della salute degli individui e della collettività; la sua organizzazione ed il suo funzionamento sono disciplinati dal Piano di Organizzazione Aziendale nel rispetto dei principi e criteri delle disposizioni nazionali e regionali. Dal 1985 l'Azienda è sede di riferimento delle attività formative per medici, odontoiatri, operatori delle professioni sanitarie dell'Università degli Studi di Brescia che si svolgono nei reparti convenzionati in base alla convenzione in essere tra Regione Lombardia e Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università stessa.

All'Azienda, che ha sede legale in Brescia – Piazzale Spedali Civili n.1, fanno capo le seguenti strutture:

Presidio Ospedaliero Spedali Civili Brescia
Presidio Ospedaliero “ Ospedale dei Bambini”- Brescia
Presidio Ospedaliero di Gardone Val Trompia
Presidio Ospedaliero di Montichiari
Poliambulatori territoriali

Dipartimento di Salute Mentale
nonchè le strutture che afferiscono a detti Presidi.

FINALITA' DELL' AZIENDA

Le finalità della Azienda Ospedaliera sono:

- soddisfare il bisogno di salute espresso dalla popolazione di un vasto territorio assicurando come prioritari gli interventi definiti essenziali dalla programmazione regionale;
- garantire qualità per gli aspetti clinici e assistenziali assicurando la riqualificazione permanente delle strutture e dei processi di erogazione, nonché l'aggiornamento costante dei protocolli diagnostici e terapeutici e l'implementazione delle linee guida per diagnosi e terapia;
- promuovere tutte le azioni atte a semplificare l'accesso alle prestazioni rese sia a livello istituzionale che in regime di libera professione;
- sviluppare processi gestionali nella ricerca di un continuo miglioramento della performance secondo principi di efficacia, qualità, appropriatezza ed efficienza;
- sviluppare processi di comunicazione e formazione per valorizzare, motivare, responsabilizzare e coinvolgere il personale sugli obiettivi aziendali favorendo integrazione, interazione e senso di appartenenza.

L'organizzazione aziendale e le attività connesse sono orientate a garantire l'erogazione di tutte le prestazioni essenziali ed appropriate previste dagli atti di programmazione, secondo principi di equità delle prestazioni, accessibilità delle stesse ed ottimizzazione delle risorse, in un clima di integrazione e collaborazione con gli enti locali ed istituzionali e con organizzazioni sanitarie e di volontariato.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, l'Azienda riconosce quali strumenti:

- la promozione di un sistema di qualità rivolto all'esterno e all'interno
- l'ascolto nei confronti dei bisogni dei cittadini e degli operatori mettendo in atto forme di monitoraggio della soddisfazione

- lo sviluppo del sistema di verifica ed analisi dei risultati
- la formazione del personale come strumento di crescita professionale
- il coinvolgimento degli operatori sui progetti da realizzare.

L'Azienda è impegnata a garantire la crescita, lo sviluppo delle specialità di eccellenza in funzione delle risorse e dei bisogni della popolazione, con riguardo al criterio di qualità e appropriatezza delle cure, allo sviluppo ed alla valorizzazione del patrimonio culturale e professionale del proprio personale, all'innovazione tecnologica e formativa a tutti i livelli, alla sicurezza dell'ambiente di lavoro.

Gli Spedali Civili partecipano alla rete HPH "Ospedali per la promozione della salute", promossa dalla OMS, nella consapevolezza che l'attività di promozione ed educazione alla salute sia parte essenziale della propria missione.

Grande attenzione viene posta a mantenere e consolidare lo stretto legame col territorio e consolidare la fiducia da parte dei cittadini che è stata costruita negli anni, anche attraverso il coinvolgimento delle associazioni di volontariato, la cui attività preziosa è attiva all'interno dell'Azienda, articolata, estesa ed apprezzata.

L'Azienda ha anche adottato nel 2002 la Carta dei diritti del malato, attraverso un percorso che ha coinvolto numerosi organismi.

L'Azienda ha adottato, nell'ambito della partecipazione ai lavori dell'Associazione degli Ospedali Pediatrici Italiani, la Carta dei diritti del bambino in Ospedale in tema di promozione della salute nell'infanzia e nell'adolescenza.

Il Presidio "Ospedale dei Bambini" è stato accreditato Joint Commission in data 16/2/2012.

L'Azienda riconosce la centralità del cittadino come titolare del diritto di tutela della salute, nella definizione delle prestazioni sanitarie e nella fruizione dei servizi. Prioritario in questa ottica diventa il servizio al cittadino ed il sistema di relazioni e comunicazione con il cittadino stesso, singolo o associato.

Per questo assicura la partecipazione del singolo alla fase di programmazione delle attività, alla valutazione della qualità dei servizi e alla tutela dei diritti. Tale partecipazione è assicurata attraverso la Carta dei Servizi, pubblicata sul sito web aziendale e periodicamente aggiornata e ristampata con l'intento di rispondere alle specifiche esigenze delle diverse categorie di cittadini.

RAPPORTI CON L'UNIVERSITA'

L'A.O. Spedali Civili di Brescia si conferma struttura sanitaria di riferimento nell'ambito della convenzione esistente tra Regione Lombardia e Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Brescia e numerose scuole di specializzazione e struttura accreditata per i seguenti corsi di laurea delle professioni sanitarie: Infermieri, Fisioterapisti, Tecnici di Radiologia, Tecnici di Laboratorio, Ostetriche, Igienisti dentali, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, Dietiste e Assistenti sanitarie. Il corso di laurea per Tecnici della prevenzione per l'ambiente e Luoghi di Lavoro, attualmente gestito dall'Azienda, è in fase di trasferimento all'ASL di Brescia, che ne ha inoltrato apposita richiesta alla D.G.S.

PROGETTO EDILIZIO

P.O. Spedali Civili di Brescia

Presso il P.O. Spedali Civili di Brescia è in atto un importante intervento di ristrutturazione e riqualificazione attraverso il sistema del Project Finance.

I lavori, iniziati nel marzo del 2010, importano una spesa complessiva di 153 milioni di euro e prevedono:

- a) la costruzione di un nuovo edificio da adibire a cucina e mensa,
- b) la costruzione di un nuovo monoblocco in cui troveranno sede la centrale di sterilizzazione, i servizi di radiologia e neuroradiologia, i laboratori di analisi chimico-cliniche, i blocchi operatori, l'unità di anestesia e rianimazione cardiocirurgica, l'area critica di terapia intensiva post operatoria ed i settori di degenza chirurgica per complessivi n. 150 posti letto,
- c) la ristrutturazione del corpo centrale del Padiglione "A",
- d) la ristrutturazione dell'intero Padiglione "C".

Allo stato risultano terminati i lavori di cui alle lettere a), b) e c) e, a breve, inizieranno i lavori di cui alla lettera d) la cui ultimazione è prevista per l'anno 2016.

L'attuazione dell'intervento è stata prevista, sin dall'origine, in 3 fasi distinte e ciò allo scopo di mantenere inalterati i livelli di assistenza erogati e continuare a fornire le necessarie risposte ai bisogni di salute della popolazione di riferimento e dell'utenza proveniente anche da altre Regioni.

L'anno 2014 ha visto concludersi anche i lavori di ristrutturazione del piano 2° del Padiglione Infettivi, già iniziati nel mese di giugno del 2013. La spesa per l'intervento ammonta a circa 4 milioni di euro.

Entro il corrente anno 2014, richiamata la deliberazione n. 611/2013 della Giunta Regionale della Lombardia, è inoltre prevista la ristrutturazione dei locali ex dispensa centrale al fine di dare attuazione al progetto di accentramento delle attività di validazione e produzione delle unità di sangue ed emocomponenti raccolte dal DMTE di Brescia.

A partire dal 2017 si prevede inoltre l'inizio dei lavori di ristrutturazione del Padiglione "B" e di costruzione di una nuova struttura Poliambulatoriale per una prevista spesa di euro 44.840.000,00.

L'intervento, di cui alla deliberazione n. 855/2013 della Giunta Regionale della Lombardia, è inserito nel programma di completamento del piano pluriennale degli investimenti in sanità già oggetto del VI atto integrativo all'Accordo di Programma Quadro del 03/03/1999.

P.O. di Gardone Val Trompia

Presso il P.O. di Gardone Val Trompia sono in corso i lavori di riqualificazione del Servizio di Pronto Soccorso che termineranno entro l'autunno. L'intervento, che permetterà una più razionale gestione degli spazi a disposizione ed il totale rinnovamento degli impianti elettrici e di condizionamento, prevede una spesa complessiva di 1,5 milioni di euro.

P.O. di Montichiari

Per il P.O. di Montichiari, che ha recentemente visto la ristrutturazione di parte del piano 1° e dell'intero piano 3°, è in programma la realizzazione della scala esterna di sicurezza ai fini dell'adeguamento normativo in materia di prevenzione incendi, quest'ultimo intervento ha un costo pari ad 1 milione di euro, interamente finanziato con apposito contributo regionale.

PERFORMANCE AZIENDALE

Il Presente Piano delle Performance, relativo al triennio 2014-2016, è redatto in ottemperanza a quanto previsto dalle norme nazionali contenute nel Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 e si riferisce ai documenti programmatici relativi agli strumenti di livello istituzionale, strategico, operativo quali il Piano Socio-sanitario Regionale, Nazionale, il Piano Strategico triennale, il Piano triennale delle Performance, il POA - Piano di Organizzazione Aziendale,

nonché tutti i documenti strategici, progettuali ed organizzativi fondanti dell'Azienda Ospedaliera Spedali Civili di Brescia.

Il Piano si articola nel rispetto delle indicazioni contenute nella DGR X 1185 del 20/12/2013 "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio-sanitario Regionale per l'esercizio 2014", nonché delle circolari applicative, di quanto stabilito nelle DGR contenenti le indicazioni per gli Enti del Sistema Regionale e nelle note attuative specifiche per ciascun ambito.

Le azioni contenute nel Piano sono in linea con quanto previsto dalla deliberazione n. 332 del 14/5/2014 che individua gli obiettivi aziendali di interesse regionale da perseguire da parte dell'Alta Direzione Strategica compatibilmente con il controllo e contenimento della spesa.

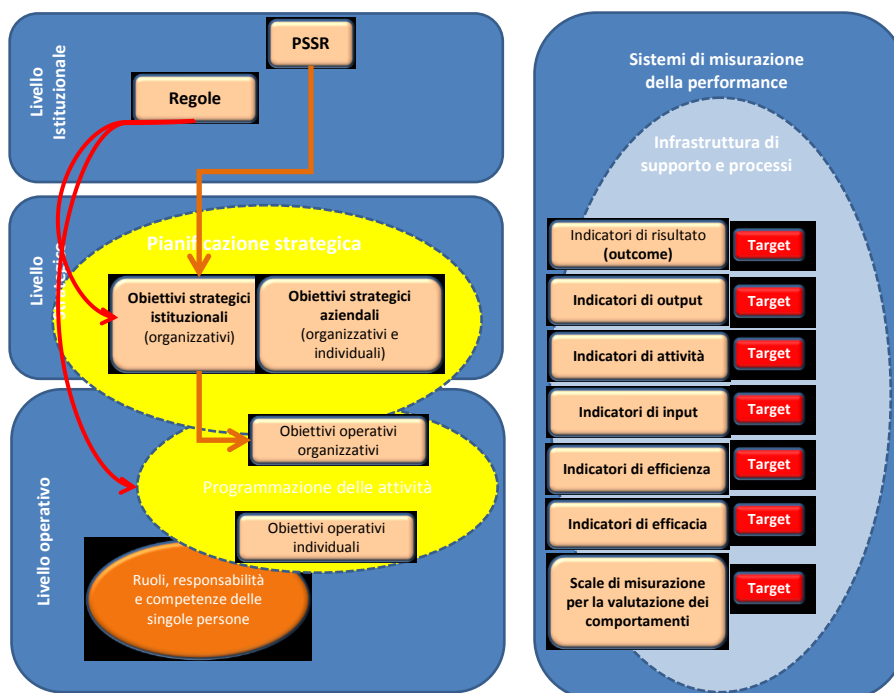
La programmazione degli obiettivi è esercitata nel rispetto dei dati di Bilancio di Previsione.

Il piano delle performance tiene conto di quanto deliberato dall'Azienda nel Programma di prevenzione della Corruzione e nel Programma triennale della Trasparenza ed integrità deliberato il 17/07/2013 deliberazione n.521 e del documento di Budget 2014.

L'AO ritiene di esercitare la propria attività ed i propri obiettivi di performance tenendo conto delle peculiarità aziendali, territoriali e specialistiche cui è nel tempo orientata, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi.

Gli obiettivi aziendali vengono assegnati alle varie articolazioni dell'Azienda attraverso il processo di budget che fissa per ogni centro di responsabilità - unità operativa obiettivi e risorse collegate. La valutazione sul grado di raggiungimento degli obiettivi da parte delle unità operative aziendali e del personale assegnato alle stesse e coinvolto concorre alla valutazione della performance organizzativa ed individuale.

Viene riportato nello schema seguente il grafico del Sistema di misurazione e valutazione della performance evidenziando i diversi collegamenti con il sistema degli indicatori. Tutto il processo è presidiato dall'Azienda attraverso risorse e strumenti dedicati.



COLLEGAMENTO CON PIANO ANTICORRUZIONE E PERFORMANCE

Posto che l'efficacia del PTPC è strettamente connessa alla fattiva collaborazione di tutti i componenti dell'Azienda, diviene inevitabile che il suo contenuto venga coordinato rispetto a quello di tutti gli altri strumenti di programmazione aziendale.

Per rendere evidente l'integrazione degli strumenti programmatori e quindi garantire il collegamento tra performance e prevenzione della corruzione, nonché performance e trasparenza, l'Azienda intende prevedere esplicitamente nel Piano della Performance 2014 il riferimento a obiettivi, indicatori e target relativi ai risultati da conseguire tramite la realizzazione del PTPC e del PTTI.

La consapevolezza della rilevanza strategica dell'attività di prevenzione e contrasto della corruzione ha comportato quindi l'inserimento negli strumenti del ciclo della performance - in qualità di obiettivi e indicatori - dei processi e delle attività di programmazione posti in essere per l'attuazione del PTPC e del PTTI nel duplice ambito:

- performance strategica (art. 8, D.Lgs. n.150/2009) che si traduce nella costante applicazione dei Piani programmatici in parola in ambito organizzativo;
- performance individuale (art.9, D.Lgs. n.150/2009):
 - obiettivi assegnati al personale dirigenziale
 - obiettivi assegnati al personale (con particolare attenzione a coloro che operano nelle aree a rischio)

come già declinato nell'aggiornamento al PTPC adottato dall'Azienda con deliberazione 29/01/2014 n.44.

La continua alimentazione della sezione "Amministrazione trasparente" dà evidenza del grado di avanzamento dei risultati tesi al buon andamento dei servizi pubblici erogati, alla corretta gestione delle risorse, in una logica di trasparenza dei dati per il cittadino.

Nella Relazione delle Performance, documento che evidenzia i risultati aziendali organizzativi ed individuali raggiunti, si darà specificatamente conto dei risultati organizzativi e individuali raggiunti.

LE AREE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Le aree omogenee di performance verso le quali si orienta la strategia la programmazione regionale ed aziendale sono condivise a livello regionale dal documento finale prodotto dal Gruppo di approfondimento sui Piani delle Performance in A.O., IRCSS, AREU che ha proceduto alla revisione degli indicatori finalizzata ad una omogeneizzazione dell'approccio alla redazione dei Piani nelle Aziende Ospedaliere.

Con la redazione del Piano Triennale delle Performance 2014-2016 viene proposta per la prima volta la misurazione delle performance su indicatori selezionati e comuni ferma restando l'autonomia aziendale di inserire indicatori rispondenti alle proprie peculiarità.

Le aree strategiche sono:

- Efficienza
- Processi Organizzativi
- Efficacia
- Appropriately e qualità dell'assistenza
- Accessibilità e soddisfazione dell'utenza
- Risk management

Per ciascuna area viene individuato un set di indicatori sul quale misurare e rendicontare la Performance aziendale, tenuto conto che la Performance attesa per il 2014 viene considerata rispetto alla performance dei due anni precedenti.

Efficienza

Intesa come capacità di massimizzare e razionalizzare i processi di produzione, abbassare i costi di approvvigionamento attraverso l'efficientizzazione delle procedure di acquisto, migliorare l'appropriatezza di utilizzo delle risorse.

La misurazione avviene sui seguenti indicatori:

- Rapporto della produzione effettiva sulla produzione finanziata: riguarda la capacità dell'Azienda di raggiungere gli obiettivi di produzione assegnati e finanziati in equilibrio con i costi di produzione
- Costo dei farmaci rispetto al valore della produzione effettiva: misura l'incidenza del costo dei farmaci sul valore della produzione effettiva. A parità di produzione la varianza del costo può essere dovuta ad una varianza di prezzo e/o di quantità
- Costo dei dispositivi medici rispetto al valore della produzione effettiva: misura l'incidenza del costo dei dispositivi sul valore della produzione effettiva. A parità di produzione la varianza del costo può essere dovuta ad una varianza di prezzo e/o di quantità
- Costo delle protesi rispetto al valore della produzione effettiva: misura l'incidenza del costo delle protesi sul valore della produzione effettiva. A parità di produzione la varianza del costo può essere dovuta ad una varianza di prezzo e/o di quantità
- Produzione effettiva del personale: si riferisce alla produttività media del personale dipendente espressa come valore della produzione effettiva per ogni unità di personale equivalente.

	Indicatori	consuntivo 2012	proiezione 2013	trend auspicato per il 2014
1.a	Rapporto produzione effettiva su produzione finanziabile	101,64 %	102,35 %	101,71 %
2.a	Costo farmaci sul valore della produzione effettiva	20,73 %	21,86 %	22,55 %
3.a	Costo dispositivi sul valore della produzione effettiva	3,94 %	4,12 %	4,08 %
4.a	Costo protesi sul valore della produzione effettiva	3,38 %	3,43 %	3,28 %
5.a	Produzione effettiva del personale	77.913	78.025	80.022

Processi organizzativi

Intesi come capacità dell'Azienda di governare i processi sanitari ed amministrativi per migliorare efficienza e qualità dei servizi erogati.

- Giorni di assenza per dipendente: il tasso di assenza indebolisce l'efficienza dell'organizzazione non consentendo risposte puntuali al bisogno dell'utenza. Viene misurato sulle giornate medie di assenza annue per dipendente, comprensive di ferie, malattia, infortunio ecc.
- Ore di formazione per dipendente: nel Piano annuale della Formazione vengono programmate le azioni tese allo sviluppo delle competenze, all'aggiornamento professionale, alla riqualificazione. L'indicatore riguarda il numero di ore di attività formativa erogate per dipendente.
- Indicatori SISS: il progetto regionale Sistema Informativo Socio Sanitario Regionale prevede che le strutture erogatrici dei servizi pubblichino nel Fascicolo Sanitario Elettronico la documentazione Sanitaria dei cittadini accessibile su Internet previa autenticazione dell'utente attraverso le credenziali GASS. L'implementazione del progetto favorisce il buon andamento dell'organizzazione in termini di completezza ed efficacia del servizio. Importante è anche la tempestività di pubblicazione, in quanto rende evidente la percentuale di referti che viene pubblicata correttamente nel FSE entro 24 ore dalla produzione.

- Attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Programma per la Trasparenza e l'integrità: l'Azienda deve dare attuazione a quanto contenuto nei Piani mettendo in essere le azioni previste e declinate nei documenti e dando conto di un monitoraggio costante.

	Indicatori	consuntivo 2012	consuntivo 2013	trend auspicato per il 2014
	Giorni di assenza per dipendente	15,67 %	15,63 %	15,60 %
	Ore di formazione per dipendente	38,7	27,48	Mantenimento
	Indicatore SISS1 – Lettere di dimissione firmate digitalmente	---	90,01	Aumento
	Indicatore SISS 2 – Pronto Soccorso	---	83,82	Aumento
	Indicatore SISS 3 – Laboratorio analisi	---	100,00	Mantenimento tolleranza 2-3%
	Indicatore SISS 4 - Radiologia	---	86,66	Aumento
	Indicatore SISS 5 – Tempestività di pubblicazione	---	93,59	Mantenimento
	Attuazione Piano Anticorruzione e Trasparenza	n.d	Definizione / pubblicazione atti	Rispetto crono- programma

Efficacia

Intesa come capacità di intercettare i bisogni dei cittadini e migliorare la qualità dell'assistenza e la sicurezza e l'appropriatezza delle cure.

- Frattura del collo del femore: intervento entro 48 ore. L'indicatore rappresenta la qualità del trattamento della frattura del femore correlata alla tempestività dell'intervento. La frattura del collo del femore è particolarmente frequente nella popolazione anziana. Un tempestivo intervento riduce rischio di mortalità e disabilità del paziente.
- Interventi di colecistectomia laparoscopica: l'indicatore rappresenta la qualità del trattamento chirurgico per colecistectomia correlata alla procedura laparoscopica che essendo meno invasiva riduce i tempi di guarigione dei pazienti.

	Indicatori	consuntivo 2012	consuntivo 2013	trend auspicato per il 2014
	Frattura del collo del femore	39,8 %	41,9 %	aumento
	Colecistectomia laparoscopica	97 %	98%	mantenimento

Appropriatezza – qualità

L'A.O. Spedali Civili di Brescia è una realtà articolata in 5 Presidi di ricovero e cura con la presenza di tutte le tipologie di Unità Operative. Trattasi pertanto, nel suo insieme, di una realtà organizzativa complessa nella quale medesime UU.OO. insistono su Presidi con caratteristiche completamente diverse per tipologia di servizi offerti. Relativamente alla posizione delle UU.OO. per gli indicatori regionali più proxy rispetto alla qualità delle cure, in ragione della complessità evidenziata, non si ritiene opportuno utilizzare come metodo di verifica né il benchmarking interno, né quello legato ad una standard definibile "medio", perché in entrambi i casi non potrebbero emergere le reali differenze quanti-qualitative del case-mix delle varie UU.OO.

Pertanto il metodo di valutazione adottato è quello legato allo standard regionale. Nella tabella allegata si confrontano i dati per singola U.O. e Presidio con lo standard regionale di riferimento per l'anno 2013. La tendenza per tutte le UU.OO. deve essere quella del rientro verso lo standard regionale di appropriatezza. L'utilizzo del dato relativo ad un solo anno 2013 è legato al fatto che, indipendentemente dalla posizione delle UU.OO. rispetto allo standard negli anni precedenti il 2013, la tendenza da monitorare e prima ancora da indirizzare, è quella di un miglioramento per l'anno in corso.

ANNO DI RIFERIMENTO 2013				Standard regionale *		
Indicatore regionale	Presidio	UU.OO.	Valore indicatore rilevato	Fascia posiziona-mento U.O. rispetto a standard regionale	Fascia 4	Fascia 5
Dimissioni volontarie	SPEDALI CIVILI	CARDIOCHIRURGIA 01	0,508%	2	0.0000% - 0.2044%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	CARDIOCHIRURGIA 02	1,005%	1	0.0000% - 0.2044%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	CARDIOLOGIA 01	0,417%	3	0.1961% - 0.3774%	0.0000% - 0.1961%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 01	0,673%	2	0.0000% - 0.2217%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 02	0,607%	2	0.0000% - 0.2217%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 03	0,910%	1	0.0000% - 0.2217%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 05	0,667%	2	0.0000% - 0.2217%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 01	1,763%	2	0.4584% - 0.7257%	0.0000% - 0.4584%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 02	1,346%	2	0.4584% - 0.7257%	0.0000% - 0.4584%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 03	1,816%	2	0.4584% - 0.7257%	0.0000% - 0.4584%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 04	1,307%	2	0.4584% - 0.7257%	0.0000% - 0.4584%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 05	0,717%	4	0.4584% - 0.7257%	0.0000% - 0.4584%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 06	2,162%	1	0.4584% - 0.7257%	0.0000% - 0.4584%
	SPEDALI CIVILI	NEUROCHIRURGIA 01	0,090%	4	0.0000% - 0.1274%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	NEUROLOGIA 01	0,200%	5	0.4762% - 0.8326%	0.0000% - 0.4762%
	SPEDALI CIVILI	NEUROLOGIA 02	1,295%	2	0.4762% - 0.8326%	0.0000% - 0.4762%
	SPEDALI CIVILI	ORTOPEDIA 01	1,626%	1	0.0000% - 0.1941%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	ORTOPEDIA 02	1,862%	1	0.0000% - 0.1941%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	UROLOGIA 01	0,243%	4	0.0747% - 0.2566%	0.0000% - 0.0747%
	SPEDALI CIVILI	ONCOLOGIA 01	0,116%	3	0.0000% - 0.1160%	0.0000% - 0.0000%
	OSPEDALE BAMBINI	ORTOPEDIA 03	1,309%	1	0.0000% - 0.1941%	0.0000% - 0.0000%
	GARDONE V.T.	CARDIOLOGIA 01	0,290%	4	0.1961% - 0.3774%	0.0000% - 0.1961%
	GARDONE V.T.	CHIRURGIA 01	0,975%	1	0.0000% - 0.2217%	0.0000% - 0.0000%
	GARDONE V.T.	MEDICINA 01	0,373%	5	0.4584% - 0.7257%	0.0000% - 0.4584%
	GARDONE V.T.	ORTOPEDIA 01	0,695%	2	0.0000% - 0.1941%	0.0000% - 0.0000%
	MONTICHIARI	CHIRURGIA 01	1,366%	1	0.0000% - 0.2217%	0.0000% - 0.0000%
	MONTICHIARI	MEDICINA 01	0,697%	4	0.4584% - 0.7257%	0.0000% - 0.4584%
	MONTICHIARI	ORTOPEDIA 01	0,669%	2	0.0000% - 0.1941%	0.0000% - 0.0000%
Ricoveri ripetuti	SPEDALI CIVILI	CARDIOCHIRURGIA 01	13,706%	1	9.1673% - 11.3351%	6.4000% - 9.1673%
	SPEDALI CIVILI	CARDIOCHIRURGIA 02	12,312%	2	9.1673% - 11.3351%	6.4000% - 9.1673%
	SPEDALI CIVILI	CARDIOLOGIA 01	20,599%	2	14.2056% - 16.0173%	6.2176% - 14.2056%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 01	12,593%	1	3.6417% - 5.7598%	0.0000% - 3.6417%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 02	8,825%	1	3.6417% - 5.7598%	0.0000% - 3.6417%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 03	11,487%	1	3.6417% - 5.7598%	0.0000% - 3.6417%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 05	12,000%	1	3.6417% - 5.7598%	0.0000% - 3.6417%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 01	11,083%	4	10.3774% - 12.0192%	0.9804% - 10.3774%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 02	12,158%	3	10.3774% - 12.0192%	0.9804% - 10.3774%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 03	10,289%	5	10.3774% - 12.0192%	0.9804% - 10.3774%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 04	10,458%	4	10.3774% - 12.0192%	0.9804% - 10.3774%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 05	41,219%	1	10.3774% - 12.0192%	0.9804% - 10.3774%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 06	15,405%	1	10.3774% - 12.0192%	0.9804% - 10.3774%
	SPEDALI CIVILI	NEUROCHIRURGIA 01	8,273%	3	6.1069% - 7.8261%	3.1630% - 6.1069%

	SPEDALI CIVILI	NEUROLOGIA 01	8,982%	2	6.8182% - 7.8167%	3.0395% - 6.8182%
	SPEDALI CIVILI	NEUROLOGIA 02	7,216%	4	6.8182% - 7.8167%	3.0395% - 6.8182%
	SPEDALI CIVILI	ORTOPEDIA 01	3,975%	3	2.6738% - 3.6697%	0.0000% - 2.6738%
	SPEDALI CIVILI	ORTOPEDIA 02	5,506%	2	2.6738% - 3.6697%	0.0000% - 2.6738%
	SPEDALI CIVILI	UROLOGIA 01	13,375%	2	7.9070% - 10.9472%	0.0000% - 7.9070%
	SPEDALI CIVILI	ONCOLOGIA 01	59,861%	1	15.8046% - 23.6726%	10.8824% - 15.8046%
	OSPEDALE BAMBINI	ORTOPEDIA 03	3,141%	4	2.6738% - 3.6697%	0.0000% - 2.6738%
	GARDONE V.T.	CARDIOLOGIA 01	18,116%	3	14.2056% - 16.0173%	6.2176% - 14.2056%
	GARDONE V.T.	CHIRURGIA 01	14,425%	1	3.6417% - 5.7598%	0.0000% - 3.6417%
	GARDONE V.T.	MEDICINA 01	14,083%	2	10.3774% - 12.0192%	0.9804% - 10.3774%
	GARDONE V.T.	ORTOPEDIA 01	6,398%	1	2.6738% - 3.6697%	0.0000% - 2.6738%
	MONTICHIARI	CHIRURGIA 01	7,707%	2	3.6417% - 5.7598%	0.0000% - 3.6417%
	MONTICHIARI	MEDICINA 01	14,820%	2	10.3774% - 12.0192%	0.9804% - 10.3774%
	MONTICHIARI	ORTOPEDIA 01	5,853%	1	2.6738% - 3.6697%	0.0000% - 2.6738%
Ritorni in sala operatoria	SPEDALI CIVILI	CARDIOCHIRURGIA 01	1,744%	5	2.1391% - 3.0638%	1.1136% - 2.1391%
	SPEDALI CIVILI	CARDIOCHIRURGIA 02	3,867%	2	2.1391% - 3.0638%	1.1136% - 2.1391%
	SPEDALI CIVILI	CARDIOLOGIA 01	3,580%	2	0.7335% - 1.3393%	0.0000% - 0.7335%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 01	2,074%	2	0.4132% - 0.8918%	0.0000% - 0.4132%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 02	0,821%	4	0.4132% - 0.8918%	0.0000% - 0.4132%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 03	1,980%	2	0.4132% - 0.8918%	0.0000% - 0.4132%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 05	0,000%	5	0.4132% - 0.8918%	0.0000% - 0.4132%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 01	0,000%	5	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 02	5,263%	1	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 03	1,754%	2	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 04	0,000%	5	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 05	0,000%	5	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 06	0,000%	5	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	NEUROCHIRURGIA 01	3,132%	3	1.5385% - 2.9478%	0.0000% - 1.5385%
	SPEDALI CIVILI	NEUROLOGIA 01	1,042%	2	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	NEUROLOGIA 02	5,128%	1	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	ORTOPEDIA 01	1,469%	1	0.0000% - 0.2073%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	ORTOPEDIA 02	1,504%	1	0.0000% - 0.2073%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	UROLOGIA 01	1,220%	2	0.5688% - 0.9009%	0.0000% - 0.5688%
	SPEDALI CIVILI	ONCOLOGIA 01	0,000%	5	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	OSPEDALE BAMBINI	ORTOPEDIA 03	0,708%	2	0.0000% - 0.2073%	0.0000% - 0.0000%
	GARDONE V.T.	CARDIOLOGIA 01	0,621%	5	0.7335% - 1.3393%	0.0000% - 0.7335%
	GARDONE V.T.	CHIRURGIA 01	1,688%	2	0.4132% - 0.8918%	0.0000% - 0.4132%
	GARDONE V.T.	MEDICINA 01	0,000%	5	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	GARDONE V.T.	ORTOPEDIA 01	0,187%	4	0.0000% - 0.2073%	0.0000% - 0.0000%
	MONTICHIARI	CHIRURGIA 01	0,675%	4	0.4132% - 0.8918%	0.0000% - 0.4132%
	MONTICHIARI	MEDICINA 01	0,000%	5	0.0000% - 0.0000%	0.0000% - 0.0000%
	MONTICHIARI	ORTOPEDIA 01	0,438%	3	0.0000% - 0.2073%	0.0000% - 0.0000%
Trasferimenti tra strutture	SPEDALI CIVILI	CARDIOCHIRURGIA 01	6,091%	1	0.1085% - 0.3398%	0.0000% - 0.1085%
	SPEDALI CIVILI	CARDIOCHIRURGIA 02	0,251%	4	0.1085% - 0.3398%	0.0000% - 0.1085%
	SPEDALI CIVILI	CARDIOLOGIA 01	2,693%	1	0.1887% - 0.4570%	0.0000% - 0.1887%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 01	0,202%	3	0.0000% - 0.1176%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 02	0,179%	3	0.0000% - 0.1176%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 03	0,520%	1	0.0000% - 0.1176%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	CHIRURGIA 05	0,667%	1	0.0000% - 0.1176%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 01	0,252%	4	0.2519% - 0.3997%	0.0000% - 0.2519%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 02	0,421%	3	0.2519% - 0.3997%	0.0000% - 0.2519%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 03	0,202%	5	0.2519% - 0.3997%	0.0000% - 0.2519%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 04	0,000%	5	0.2519% - 0.3997%	0.0000% - 0.2519%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 05	0,717%	2	0.2519% - 0.3997%	0.0000% - 0.2519%
	SPEDALI CIVILI	MEDICINA 06	0,000%	5	0.2519% - 0.3997%	0.0000% - 0.2519%
	SPEDALI CIVILI	NEUROCHIRURGIA 01	5,396%	1	0.0000% - 0.8299%	0.0000% - 0.0000%
	SPEDALI CIVILI	NEUROLOGIA 01	2,794%	1	0.1433% - 0.3781%	0.0000% - 0.1433%
	SPEDALI CIVILI	NEUROLOGIA 02	0,278%	4	0.1433% - 0.3781%	0.0000% - 0.1433%
	SPEDALI CIVILI	ORTOPEDIA 01	0,271%	2	0.0000% - 0.1248%	0.0000% - 0.0000%

SPEDALI CIVILI	ORTOPEDIA 02	0,405%	2	0.0000% - 0.1248%	0.0000% - 0.0000%
SPEDALI CIVILI	UROLOGIA 01	0,104%	3	0.0000% - 0.0840%	0.0000% - 0.0000%
SPEDALI CIVILI	ONCOLOGIA 01	0,116%	4	0.0000% - 0.1590%	0.0000% - 0.0000%
OSPEDALE BAMBINI	ORTOPEDIA 03	0,131%	3	0.0000% - 0.1248%	0.0000% - 0.0000%
GARDONE V.T.	CARDIOLOGIA 01	0,000%	5	0.1887% - 0.4570%	0.0000% - 0.1887%
GARDONE V.T.	CHIRURGIA 01	0,292%	2	0.0000% - 0.1176%	0.0000% - 0.0000%
GARDONE V.T.	MEDICINA 01	0,075%	5	0.2519% - 0.3997%	0.0000% - 0.2519%
GARDONE V.T.	ORTOPEDIA 01	0,278%	2	0.0000% - 0.1248%	0.0000% - 0.0000%
MONTICHIARI	CHIRURGIA 01	0,000%	5	0.0000% - 0.1176%	0.0000% - 0.0000%
MONTICHIARI	MEDICINA 01	0,253%	4	0.2519% - 0.3997%	0.0000% - 0.2519%
MONTICHIARI	ORTOPEDIA 01	0,502%	1	0.0000% - 0.1248%	0.0000% - 0.0000%

* Legenda standard regionale

FASCE CRITICHE			FASCE PERFORMANTI	
Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3	Fascia 4	Fascia 5

Accessibilità e soddisfazione

Intesa come capacità di adeguare l'erogazione del servizio ai bisogni di salute della popolazione. Il governo dei tempi di attesa, la messa in campo di forme nuove di organizzazione, la trasparenza delle informazioni e la conseguente misurazione della soddisfazione del cliente/utente sono gli indicatori su cui orientare l'attività.

- Tempi di attesa: la rilevazione dei tempi di attesa misura l'accessibilità alle prestazioni sanitarie erogate. Secondo le indicazioni regionali almeno il 95 % delle prime visite devono essere erogate entro 30 giorni dalla richiesta. La stessa disposizione si applica ad alcune prestazioni diagnostiche o per alcuni interventi chirurgici (cataratta – neoplasie)
- Customer satisfaction: l'Azienda monitora costantemente in linea con le disposizioni regionali la qualità percepita da pazienti, utenti e accompagnatori ed utilizza i dati derivanti dalla somministrazione dei questionari per migliorare il servizio e orientare l'organizzazione secondo i bisogni. Vengono valutati la qualità dell'assistenza del personale medico-infermieristico, in relazione alla valutazione espressa negli ultimi anni, oltre che l'apprezzamento complessivo sulla qualità percepita
- Reclami: l'Azienda, attraverso il monitoraggio dei reclami ricevuti, recepisce indicazioni utili per attuare le azioni di miglioramento del servizio

	Indicatori	consuntivo 2012	consuntivo 2013	trend auspicato per il 2014
	Tempi di attesa: visite entro 30 giorni dalla prenotazione	94,87	95,10	mantenimento
	Customer satisfaction: qualità dell'assistenza personale medico	91,25	92,55	mantenimento
	Customer satisfaction: qualità dell'assistenza personale infermieristico	92,34	93,5	mantenimento
	Customer satisfaction: apprezzamento complessivo	88,32	89,06	mantenimento
	Reclami	5044	4547	diminuzione

Risk management

Intesa come capacità di presidiare la gestione del rischio clinico, area strategica funzionale al sistema di gestione della qualità ed agli effetti economici e finanziari che ne derivano.

- Cadute: l' indicatore si riferisce alle cadute dei pazienti avvenute nel corso del periodo di degenza in occasione di ricoveri, day-hospital e attività ambulatoriale complessa (MAC-BIC)
- Cadute pazienti ricoverati con risarcimento danni – si riferisce alle cadute dei pazienti all'interno delle strutture che possono determinare richiesta di risarcimento danni
- Risarcimenti: si riferisce al numero delle richieste di risarcimento danni per eventi avversi in area clinica e riguarda gli eventi rilevati in occasione di accesso alle cure sanitarie, verificatisi fino a dieci anni prima

	Indicatori	consuntivo 2012	consuntivo 2013	trend auspicato per il 2014
	Cadute pazienti ricoverati (totale)	1,22 %	1,26 %	riduzione
	Cadute pazienti ricoverati con risarcimento danni	0,039 %	0,080 %	riduzione
	Richieste risarcimento danni (indipendentemente dalla causa / motivo)	1,31 %	1,31 %	riduzione

Pubblicità

Il Piano della Performance è pubblicato sul sito istituzionale nella Sezione “Amministrazione Trasparente” sotto-sezione Performance
(<http://www.spedalicivili.brescia.it>)