INDICATORI DELLA QUALITA' – NOVA SALUS 2018 CONSUNTIVO

N.	Definizione Indicatore	Tipo	Processi di riferimento	Valore di Rif. 2017	Target 2018	Valore reale 31/12/2018	Valutaz. Qual. risultati	+ = -	Destinatari aziendali
1	N° dei questionari di soddisfazione rilevati/n°pazienti-*ospiti*	S	Soddisfazione del Paziente	33%	>25%	49,5%	Attendibile		DS-DA-DG-M-IP-FKT-AUS-ACC
2	N° di pazienti che sceglieranno di nuovo la *struttura* / n° questionari rilevati	S	Soddisfazione del Paziente	79%	>90%	93,9%	Attendibile		DS-DA-DG-M-IP-FKT-AUS-ACC
3	% di insoddisfazione (scarso) per accoglienza al ricovero	P	Sodd. Paziente e accettazione	6,4%	Stabile	0,43%	Attendibile		DS-DA-DG-M-IP-FKT-AUS-ACC
4	% di insoddisfazione per comunicazione con i medici (scarso)	P/E	Sodd. Paziente	7%	Stabile o in diminuzione	1,73%	Attendibile		DS-DA-DG-M-
5	% di insoddisfazione fisioterapisti (scarso)	P/E	Sodd. Paziente	0,6%	Stabile o in diminuzione	1,3%	Attendibile		DS-DA-DG-FKT
6	% di insoddisfazione personale (scarso)	P/E	Sodd. Paziente	3,2%	Stabile o in diminuzione	1,3%	Attendibile		DS-DA-DG-IP-AUS-ACC
7	% insoddisfazione confort alberghiero/servizi (scarso)	P	Sodd. Paziente e accoglienza	5,7%	Stabile o in diminuzione	1,7%	Attendibile		DS-DA-DG-M-IP-FKT-AUS-ACC
8	% di insoddisfazione pulizia (scarso)	P/S	Sodd. Paziente e servizi alberghieri	17,2%	In diminuzione	5,6%	Attendibile		DS-DA-DG-AUS
9	% di insoddisfazione vitto (scarso)	P	Sodd. Paziente e outsourcing	5,7%	Stabile o in diminuzione	0,4%	Attendibile		DS-DA-DG
10	Risultato test di riabilitazione in entrata/uscita del paziente med. Riab.	A/E	Protocollo medico di riferimento	B39,42 K 3,87 IADL 1,80 T 13,62 PPT11,70	Stabile	B36,2 K 3,7 IADL 1,40 T 12,4 PPT11,1	Attendibile		DS-M-FKT
11	Ricov. sup. a 30 (resp) / a 40 (ort) /60 (neuro) gg /n° ricoveri Medicina riabilitativa	A/E	Protocollo medico di riferimento	0% 0% 0%	Max 1%	0% 0% 0%	Attendibile		DS-M

INDICATORI DELLA QUALITA' – NOVA SALUS 2018 CONSUNTIVO

N.	Definizione Indicatore	Tipo	Processi di riferimento	Valore di Rif. 2017	Target 2018	Valore reale 31/12/2018	Valutaz. Qual. risultati	+ = -	Destinatari aziendali
12	Ricoveri <10 gd CDR/n° ricoveri CDR	A/E	Protocollo medico di riferimento	5%	Max 5%	7%	Attendibile		DS-M
13	N° pazienti che non effettuano terapia/n°pazienti-*ospiti*	A/P	Gestione Reparti	0,68	Max 5%	1,02	Attendibile		DS-M
14	N° dimissioni volontarie / n°di ricoveri (%) - CdC e CdR	A/P	Percorso Assistenziale	7% 12%	Stabile o diminuzione	7,78% 10,95%	Attendibile		DS-M
15	Decessi pazienti RSA / n° pazienti RSA	E	Percorso Assistenziale	21%	In diminuzione	34%	Attendibile		DS-M
16	Tempo attesa per ricovero	A/P	Gestione ricoveri	Stabile	Stabile	Stabile	Attendibile		DS-DG-M
17	Tempo medio di attesa per copia cartella clinica	P	Cartella Clinica	30 gg.	7 gg.	30 gg	Attendibile		DS-DG-M-ACC
18	N° cartelle cliniche inesatte o incomplete / totale cartelle cliniche riesaminate (perc.)	P	Cartella Clinica	80%	Max 15%	53,7%	Campione esiguo		DS-M
19	N° dimissioni protette / n°dimissioni	P	Cartella Clinica	32,4%	--	32,5%	Attendibile		DS-M
20	N° di trasferimento in RSA da CdC e CdR / n° richieste	P/E	Percorso Assistenziale	100%	Da definire	70,8%	Attendibile		DS/DA
21	N° infezioni nosocomiali / n°pazienti-*ospiti*	E/P	Prevenzione Infezioni nosocomiali	16,34	Valore < media naz. *(ca 4%)*	22,9%	Attendibile		DS-M-IP
22	Percentuale media di risoluzione sulle lesioni da compressione / n° di lesioni da compressione rilevate (allegato P)	E/P	Gestione del Rischio	67%	Stabile o aumento	NR	Indicatore non rilevato per mancata riorganizzazione del processo		DS-M-IP
23	N° cadute/n°pazienti-*ospiti* *(differenziare CdC-CdR da RSA)*	E/P	Gestione del Rischio	7%	Stabile o diminuzione	7,9% cdc-cdr 7,7% rsa	Attendibile		DS-M

INDICATORI DELLA QUALITA' – NOVA SALUS 2018 CONSUNTIVO

N.	Definizione Indicatore	Tipo	Processi di riferimento	Valore di Rif. 2017	Target 2018	Valore reale 31/12/2018	Valutaz. Qual. risultati	+ = -	Destinatari aziendali
24	N° errori terapia fisioterapica / n° ricoveri	S	Organizzazione	0,84	stabile	0,4%	Attendibile		DA-DS-DG
25	N° errori terapia farmacologica / n° ricoveri	S	Organizzazione	2,33	<3%	0,6%	Attendibile		DA-DS-DG
26	N° infortuni (Registro Infortuni)	P/E	Organizzazione	2	Stabile	1	Attendibile		RSPP-DA-DS-DG-Altri
27	% trasfusioni con emoglobina >7,5/ n° tot. Trasfusioni *(differenziare CdC-CdR da RSA)*	A	Percorso Assistenziale	47%	In diminuzione	71,4% cdc-cdr 50% rsa	Attendibile		DS-M
28	N° medio di esami di laboratorio e di diagnostica per paziente interno	A/P	PA/Gestione laboratorio e serv. diagnostici	31,15 1,09	In diminuzione	32,1 1,2	Attendibile		DS-M-LAB-RAD
29	N° prestazioni erogate da NS per *ospiti* RSA /n° prestazioni richieste	P	Organizzazione	13 su 13	Da definire	16 su 16	Attendibile		DS-DA
30	Fatturato prestazioni ambulatoriali / fatturato totale	S	Sostenibilità economica e percorso ambulatoriale	1,33%	In aumento	1,22%	Attendibile		DA-DG
31	N° partecipanti agli eventi formativi organizzati / N° dipendenti	S/P	Gestione Risorse umane	100%	>85%	100%	Attendibile		DS-DA
32	Incidenza costi servizi / fatturato	S	Organizzazione	17,12%	Max 15%	18,37%	Attendibile		DA-DS-DG
33	Incidenza costi personale / fatturato	S/P	Gestione risorse umane	53,10	Stabile o riduzione	54,04	Attendibile		DA-DS-DG
34	Incidenza oneri e costi finanziari / fatturato	S	Organizzazione	0,82%	<2%	1,03	Attendibile		DA-DG
35	Incidenza farmaci e materiali sanitari / fatturato	S	Organizzazione	4,59%	Max 5%	5,18	Attendibile		DA-DS-DG

INDICATORI DELLA QUALITA' – NOVA SALUS 2018 CONSUNTIVO

N.	Definizione Indicatore	Tipo	Processi di riferimento	Valore di Rif. 2017	Target 2018	Valore reale 31/12/2018	Valutaz. Qual. risultati	+ = -	Destinatari aziendali
36	Incidenza costo manutenzioni (ord+contratti) su fatturato prodotto tot	S/P	Gestione risorse tecnologiche / sost. economica	4,08%	Stabile	2,95	Attendibile		DA-DG
37	N° NC manutenzioni / n° strumenti e impianti gestiti	S/P	Gestione risorse tecnologiche e infrastrutturali	0	Stabile o riduzione	0	Attendibile		DA-DG
38	Importo nuovi investimenti / immobilizzazioni materiali (escl. Immobile)	S	Gestione risorse tecnologiche	0,82	>2%	5,52	Attendibile		DA-DG-AMM
39	NC su stupefacenti e rifiuti / tot. NC da Audit interni e rilevazioni	P	Gestione rifiuti e stupefacenti	0	Stabile	0	Attendibile		DS-DG-M-INF
40	Kg rifiuti speciali / giornate di degenza	P	Gestione rifiuti	25%	Stabile	31%	Attendibile		DS-DG-MED-INF
41	NC a fornitori / n° tot fornitori qualificati	S/P	Gestione acquisti	0,7	Stabile	0,2	Attendibile		DA
42	N° PC / N° operatori con accesso	S	Gestione risorse informatiche	53,42%	In aumento	58,3%	Attendibile		DG-DA
43	N° incidenti o NC su sistema informatico e privacy /n° unità hardware gestite	S/P	Gestione risorse informatiche e privacy	0	Stabile	0	Attendibile		DA-DS-DG
44	% insoddisfazione su rispetto privacy (scarso)	P	Sodd. Paziente e Gestione privacy	2,6%	Stabile	0,9%	Attendibile		DA-DS-DG
45	% costo utenze / fatturato	S	Sostenibilità economica ed ambientale	2,28%	Stabile	2,26	Attendibile		DA-DS-DG
46	Saldo produzione fotovoltaico	S	Sostenibilità ambientale	Non rilevato	Da definire	51305	Attendibile		DA-DS-DG

LEGENDA: ***A** = Appropriatezza; **S** = Struttura; **P** = Processo; **E** = Esito*

Trasacco, 21.02.2019

La Direzione Generale