



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI

Politica, obiettivi ed attività

STRATEGIE OPERATIVE

17

3. POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITA'

3.3 STRATEGIE OPERATIVE



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI

Politica, obiettivi ed attività

STRATEGIE OPERATIVE

18

Le attività da svolgere per soddisfare i requisiti relativi alla politica, obiettivi ed attività consistono nella definizione:

- 3.3.1** della missione aziendale (requisito SPOA1.1A002^a)

- 3.3.2** delle strategie complessive e quindi:
 - 3.3.2.1** gli obiettivi finali,
 - 3.3.2.2** gli obiettivi intermedi,
 - 3.3.2.3** i relativi indicatori,
 - 3.3.2.4** i metodi adottare per raggiungere gli obiettivi (requisito SPOA1.1A002^b).

- 3.3.3** delle modalità organizzative interne che, coerentemente con l'Atto Aziendale, garantiscano l'attuazione delle attività pianificate, il controllo nelle fasi realizzazione, la valutazione ed il miglioramento (requisito SPOA1.1A014^c);

^a E' adottato un Regolamento in cui è esplicitata la missione e le strategie complessive dell'organizzazione

^b E' adottato un Regolamento in cui è esplicitata la missione e le strategie complessive dell'organizzazione. Nota: Per strategie complessive si intende l'indirizzo dato dalla direzione, che consiste nel definire i campi prioritari di azione, gli obiettivi finali, gli obiettivi intermedi, i relativi indicatori e quali metodi adottare per raggiungere detti obiettivi

^c E' adottato un regolamento in cui è esplicitata l'organizzazione interna generale, per singolo presidio e struttura organizzativa, (per le strutture pubbliche in coerenza con l'atto aziendale)



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI

Politica, obiettivi ed attività

STRATEGIE OPERATIVE

19

- 3.3.4** delle modalità di erogazione del servizio (requisito SPOA1.1A015^a);
- 3.3.5** e assegnazione alle unità operative ed alle altre articolazioni organizzative, di concerto con il responsabile e con il coinvolgimento del personale della struttura (requisito SPOA1.1A006^b), il ruolo, gli obiettivi e le funzioni (requisito SPOA1.1A001^c e requisito SPOA1.1A004^d);
- 3.3.6** delle modalità di valutazione del conseguimento o dello scostamento dagli obiettivi prefissati, l'efficacia e l'efficienza dei processi clinico-assistenziali anche rispetto alla customer satisfaction (requisito SPOA1.1A009^e e SPOA1.1A012^f);
- 3.3.7** di una pianificazione e programmazione prestabilita delle attività di valutazione (requisito SPOA1.1A010^g e SPOA1.1A011^h);

^a Nel regolamento suddetto si fa riferimento a) alle prestazioni e/o alle attività erogate, specificando quelle eseguite direttamente all'interno del presidio e/o all'interno dell'azienda e quelle eseguite indirettamente; b) alle procedure per l'erogazione delle prestazioni c) alla determinazione della tariffa per le prestazioni erogate e per la cessione dei servizi d) alle procedure per l'erogazione delle prestazioni; d) alla determinazione della tariffa per le prestazioni erogate e per la cessione dei servizi

^b Gli obiettivi sono concertati mediante la partecipazione e la consultazione dei responsabili delle strutture organizzative e il coinvolgimento del personale all'interno della struttura

^c Sono esplicitate ai presidi, alle Unità Operative e alle altre articolazioni organizzative, il ruolo, gli obiettivi e le funzioni assegnate agli stessi

^d Nel caso di strutture pubbliche la direzione aziendale esplicita ai presidi, alle unità operative ed alle altre articolazioni organizzative, il ruolo, gli obiettivi e le funzioni assegnate agli stessi

^e Sono stati predisposti degli strumenti di monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati e del grado di soddisfazione degli utenti

^f E' adottato un documento all'interno del quale è contenuta l'analisi valutativa degli scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati, le cause, i motivi di tali scostamenti e le eventuali misure correttive adottate

^g Gli obiettivi di breve termine vengono sottoposti a verifica annuale

^h Gli obiettivi a lungo termine vengono sottoposti ad una verifica triennale



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI

Politica, obiettivi ed attività

STRATEGIE OPERATIVE

20

- 3.3.8** del sistema di controllo di gestione (requisito SPOA1.1A018^a)
- 3.3.9** delle modalità di rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori (requisito SGRU1.1A039^b);
- 3.3.10** delle modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti (requisito SPOA1.1A009^c);
- 3.3.11** delle modalità di gestione dei rapporti delle associazioni degli utenti (requisito SPOA1.1A021^d);
- 3.3.12** delle modalità di gestione delle relazioni organizzative sia interne che esterne con l'obiettivo di garantire l'ottimizzazione dell'interfaccia con le strutture interne, sia di supporto che di assistenza, e la continuità assistenziale con particolare riferimento alla medicina del territorio (requisito SPOA1.1A019^e);

^a E' adottato un sistema di controllo di gestione che prevede l'individuazione dei centri di responsabilità e l'attività di monitoraggio dei costi e dei ricavi dell'azienda

^b Viene verificato periodicamente il grado di soddisfazione degli operatori

^c Sono stati predisposti degli strumenti di monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati e del grado di soddisfazione degli utenti

^d E' predisposto un regolamento per la definizione dei rapporti con le associazioni rappresentative dell'utenza, con le associazioni di volontariato e con le associazioni non profit

^e Sono documentate le procedure che regolano i rapporti fra a) le diverse strutture organizzative sia di supporto che di assistenza, b) le strutture organizzative presenti all'interno di uno stesso presidio, c) i presidi pubblici e privati sia di ricovero (fase acuta e post-acuta a ciclo continuativo e diurno) che ambulatoriali, d) i presidi pubblici e privati di ricovero e ambulatoriali e i medici di medicina generale e i PLS



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI

Politica, obiettivi ed attività

STRATEGIE OPERATIVE

21

- 3.3.13** delle modalità di gestione dei rapporti con i livelli istituzionali (requisito SPOA1.1A020^a);
- 3.3.14** delle modalità di diffusione del documento che definisce gli obiettivi al personale dell'Azienda (SPOA1.1A013^b);
- 3.3.15** delle priorità di intervento, degli strumenti e delle risorse necessarie per la realizzazione degli obiettivi, nella identificazione dei livelli di responsabilità e di autorità e dei volumi e la tipologia delle prestazioni erogate, nonché nella programmazione dell'azione amministrativa e gestionale (requisito SPOA1.1A016^c e requisito SPOA1.1A017^d).

^a E' adottato un documento in cui sono definiti i rapporti con i livelli istituzionali

^b Il documento in cui sono esplicitati gli obiettivi è portato a conoscenza di tutto il personale, promovendo riunioni ai livelli organizzativi interessati

^c La direzione definisce annualmente, tenuto conto del diverso grado di complessità delle prestazioni erogate, il piano di lavoro

^d Il piano di lavoro comprende inoltre i seguenti requisiti ulteriori: i programmi da svolgere con le relative priorità; le direttive per l'azione amministrativa e gestionale; il bilancio preventivo aziendale; le procedure negoziali per la redazione dei budget di struttura organizzativa; il budget negoziato per struttura organizzativa



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
Politica, obiettivi ed attività

STRATEGIE OPERATIVE

22

MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	COLLABORAZIONE	CONDIVISIONE	DIFFUSIONE
<i>Definizione della missione aziendale^a</i>				
<i>Definizione delle strategie complessive e quindi: gli obiettivi finali, gli obiettivi intermedi, i relativi indicatori, i metodi adottare per raggiungere gli obiettivi^a</i>				
<i>Definizione delle modalità organizzative interne^b</i>				

^aE' adottato un Regolamento in cui è esplicitata la missione e le strategie complessive dell'organizzazione. Nota: Per strategie complessive si intende l'indirizzo dato dalla direzione, che consiste nel definire i campi prioritari di azione, gli obiettivi finali, gli obiettivi intermedi, i relativi indicatori e quali metodi adottare per raggiungere detti obiettivi

^bE' adottato un regolamento in cui è esplicitata l'organizzazione interna generale, per singolo presidio e struttura organizzativa, (per le strutture pubbliche in coerenza con l'atto aziendale)



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
Politica, obiettivi ed attività

STRATEGIE OPERATIVE

23

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	COLLABORAZIONE	CONDIVISIONE	DIFFUSIONE
<i>Definizione delle modalità di erogazione del servizio^a</i>				
<i>Definizione ed assegnazione alle unità operative ed alle altre articolazioni organizzative^b</i>				
<i>Definizione delle modalità di valutazione del conseguimento o dello scostamento dagli obiettivi prefissati, l'efficacia e l'efficienza dei processi clinico-assistenziali anche rispetto alla customer satisfaction^{c-d}</i>				

^aNel regolamento suddetto si fa riferimento a) alle prestazioni e/o alle attività erogate, specificando quelle eseguite direttamente all'interno del presidio e/o all'interno dell'azienda e quelle eseguite indirettamente; b) alle procedure per l'erogazione delle prestazioni c) alla determinazione della tariffa per le prestazioni erogate e per la cessione dei servizi d) alle procedure per l'erogazione delle prestazioni; d) alla determinazione della tariffa per le prestazioni erogate e per la cessione dei servizi

^bNel caso di strutture pubbliche la direzione aziendale esplicita ai presidi, alle unità operative ed alle altre articolazioni organizzative, il ruolo, gli obiettivi e le funzioni assegnate agli stessi

^cSono stati predisposti degli strumenti di monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati e del grado di soddisfazione degli utenti

^dE' adottato un documento all'interno del quale è contenuta l'analisi valutativa degli scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati, le cause, i motivi di tali scostamenti e le eventuali misure correttive adottate



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
Politica, obiettivi ed attività

STRATEGIE OPERATIVE

24

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	COLLABORAZIONE	CONDIVISIONE	DIFFUSIONE
<i>Definizione della pianificazione e programmazione delle attività di valutazione^{a-b}</i>				
<i>Attuazione del sistema di controllo di gestione^c</i>				
<i>Definizione delle modalità di rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori^d</i>				
<i>Definizione delle modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti^e</i>				

^a Gli obiettivi di breve termine vengono sottoposti a verifica annuale

^b Gli obiettivi a lungo termine vengono sottoposti ad una verifica triennale

^c E' adottato un sistema di controllo di gestione che prevede l'individuazione dei centri di responsabilità e l'attività di monitoraggio dei costi e dei ricavi dell'azienda

^d Viene verificato periodicamente il grado di soddisfazione degli operatori

^e Sono stati predisposti degli strumenti di monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati e del grado di soddisfazione degli utenti



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
Politica, obiettivi ed attività

STRATEGIE OPERATIVE

25

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	COLLABORAZIONE	CONDIVISIONE	DIFFUSIONE
<i>Definizione delle modalità di gestione dei rapporti delle associazioni degli utenti^a</i>				
<i>Definizione delle modalità di gestione delle relazioni organizzative sia interne che esterne^b</i>				
<i>Definizione delle modalità di gestione dei rapporti con i livelli istituzionali^c</i>				
<i>Definizione delle modalità di diffusione del documento che definisce gli obiettivi al Personale dell'Azienda^d</i>				

^a E' predisposto un regolamento per la definizione dei rapporti con le associazioni rappresentative dell'utenza, con le associazioni di volontariato e con le associazioni non profit

^b Sono documentate le procedure che regolano i rapporti fra a) le diverse strutture organizzative sia di supporto che di assistenza, b) le strutture organizzative presenti all'interno di uno stesso presidio, c) i presidi pubblici e privati sia di ricovero (fase acuta e post-acuta a ciclo continuativo e diurno) che ambulatoriali, d) i presidi pubblici e privati di ricovero e ambulatoriali e i medici di medicina generale e i PLS

^c E' adottato un documento in cui sono definiti i rapporti con i livelli istituzionali

^d Il documento in cui sono esplicitati gli obiettivi è portato a conoscenza di tutto il personale, promovendo riunioni ai livelli organizzativi interessati



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
Politica, obiettivi ed attività

STRATEGIE OPERATIVE

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	COLLABORAZIONE	CONDIVISIONE	DIFFUSIONE
<i>Definizione delle priorità di intervento, degli strumenti e delle risorse necessarie per la realizzazione degli obiettivi, nella identificazione dei livelli di responsabilità e di autorità e dei volumi e la tipologia delle prestazioni erogate, nonché nella programmazione dell'azione amministrativa e gestionale^{a-b}</i>				

^aLa direzione definisce annualmente, tenuto conto del diverso grado di complessità delle prestazioni erogate, il piano di lavoro

^bIl piano di lavoro comprende inoltre i seguenti requisiti ulteriori: i programmi da svolgere con le relative priorità; le direttive per l'azione amministrativa e gestionale; il bilancio preventivo aziendale; le procedure negoziali per la redazione dei budget di struttura organizzativa; il budget negoziato per struttura organizzativa