

Allegato B

eHealth4all 4° edizione 2020-2021

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

1. - Identificazione del Progetto e del Capo Progetto

1.1) Nome progetto (titolo)

ADIGest: Innovazione Digitale del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ai pazienti della ASL BR tramite un Progetto Sperimentale Gestionale in Partenariato Pubblico Privato (PPP)

1.2) Nominativo e riferimenti del Capo Progetto

Nome e Cognome: Laura De Rocco

Numero di telefono: 3400742896

Struttura: T.H.C.S. - Telemedicine for Health Care Solutions s.r.l.

Ruolo nella Struttura: Presidente del Consiglio di Amministrazione

Ruolo nel Progetto: CReSI - Coordinatore Responsabile del Servizio Informatico

1.3) Obiettivi e contenuto del Progetto

Il progetto nasce dalla volontà dell'ASL di Brindisi di realizzare una sperimentazione Gestionale di Assistenza Domiciliare Integrata con la costituzione di un Partenariato Pubblico Privato (PPP) tra l'ASL ed un soggetto privato. A tal fine è stato individuato il modello organizzativo e gestionale dell'associazione in partecipazione, di cui l'art. 2549 e ss. del Codice Civile ed in ottemperanza alle Linee Guida Regionali per le cure Domiciliari Integrate del G.R. n.630 del 30-03-2015. Il RTI aggiudicatario della gara di appalto è composto da 3 cooperative, con il ruolo di operatori sanitari, e, per perseguire gli obiettivi di digitalizzazione del servizio, dalla società THCS, partner tecnologico e fornitore del modello innovativo di e-Health. L'ASL interviene come partner Pubblico nel monitoraggio dell'esecuzione del progetto, dal punto di vista gestionale e finanziario, e nella definizione di fabbisogni operativi e di innovazione tramite i Distretti Territoriali e la Porta Unica di Accesso (PUA).

In tale contesto la società THCS ha realizzato il portale di progetto **ADIGest**, un sistema web-based nato per assolvere a tutti i compiti ricoperti dai vari stakeholder del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata. È stato progettato secondo criteri di modularità e integrazione attraverso i più aggiornati standard tecnologici in modalità open source e orientato alla facilità d'uso da parte degli addetti e degli operatori dei servizi. Nello specifico è realizzato per essere utilizzato da:

- ✓ Operatori amministrativi per la produzione e integrazione di informazioni nei Piani di Assistenza Individuali (PAI);
- ✓ Coordinatori addetti a definire protocolli di cura, assegnare i professionisti agli utenti, calendarizzare gli accessi a domicilio;
- ✓ Operatori sanitari domiciliari per visualizzare e registrare gli accessi a domicilio ed erogare prestazioni anche di telemonitoraggio, telediagnosi e telerefertazione;
- ✓ Operatori designati alla gestione del magazzino farmaci e materiali di consumo: completa gestione dell'approvvigionamento e consegna del farmaco e dei presidi in maniera totalmente dematerializzata e sicura attraverso il tracciamento continuo della supply chain;

- ✓ Amministrativi per la gestione contabile e finanziaria delle attività e relativa fatturazione con report (pdf e interattivo) di dettaglio di prestazioni, accessi e tempistiche;
- ✓ Referenti incaricati del controllo della fatturazione, monitoraggio del servizio e comunicazione di flussi informativi a sistemi terzi;
- ✓ Medici, pazienti/caregiver e personale sanitario per la consultazione, l'inserimento e la refertazione di dati e tracciati, monitoraggio e controllo dello stato di salute dell'assistito;
- ✓ Direzione Aziendale per la visualizzazione di dati, informazioni, indicatori e statistiche.

In particolare per il cittadino, il sistema mira ad offrire allo stesso un servizio sanitario migliore, una maggiore consapevolezza del processo assistenziale a lui rivolto ed una maggiore responsabilizzazione verso la propria salute.

ADIGest permette la realizzazione di Piani Individualizzati, la calendarizzazione degli accessi degli operatori, l'erogazione a domicilio di prestazioni, la geolocalizzazione dell'operato sul territorio e la telediagnosi tramite Smartphone, la rendicontazione di accessi e prestazioni per periodo. Garantisce il monitoraggio e la valutazione dei programmi assistenziali, registra accessi e prestazioni domiciliari in presenza, ospita e gestisce la Scheda Domiciliare Integrata Informatizzata (nel rispetto delle linee guida), il PAI, la SVAMA e la SVAMDI, le valutazioni specifiche con le scale correlate (Braden, Barthel, Tinetti, Scheda di rilevazione del dolore, etc.), il Piano Operativo dell'operatore e dell'assistito, per garantire la consuntivazione, il controllo di gestione in relazione ai servizi erogati, l'interazione e il raccordo tra tutti i soggetti coinvolti nel percorso di Assistenza Domiciliare Integrata. Permette la produzione e elaborazione di consuntivazioni, statistiche e report sugli interventi erogati visualizzando i dati attraverso indicatori diversi: si possono visualizzare ed esportare informazioni riferite al numero di accessi e di prestazioni effettuate per tipologia, per servizio, per fascia di età, per periodo di tempo, per distretto, ecc.... Il software agevola la pianificazione, l'erogazione e la raccolta dei dati di presenza degli operatori attraverso il sistema di rilevazione elettronica delle presenze: ogni operatore è dotato di Smartphone provvisto dell'applicazione dedicata "ADIAccess" che permette di registrare ogni attività in tempo reale al domicilio e trasferire la stessa al sistema informatizzato ADIGest. I dati sulla presenza restituiscono il quadro degli interventi di ogni operatore e sono consultabili da ogni figura abilitata al sistema per un monitoraggio costante ed in tempo reale sull'erogazione del servizio.

L'utilizzo del sistema consente di ottenere reportistica a diversi livelli: GESTIONALE, OPERATIVO ed ECONOMICO grazie alla memorizzazione e visualizzazione di diversi elementi come:

- ✓ Geolocalizzazione degli spostamenti degli operatori ed al momento degli accessi domiciliari, a comprova della presenza a domicilio durante l'orario di servizio;
- ✓ Carichi di lavoro del personale, a preventivo (in fase di pianificazione) e a consultivo (giornaliero, settimanale, mensile, etc);
- ✓ Disponibilità/indisponibilità di personale, in generale o legato al singolo assistito nell'ottica di una migliore continuità delle cure;
- ✓ Reportistica di prestazioni, accessi e durate filtrabili per operatore, per assistito, per PAI, per distretto, per periodo, per livello di assistenza e per tipologia di prestazione erogata.
- ✓ Prestazioni previste nel Piano, prestazioni erogate ed effort (differenza tra prestazioni previste ed effettivamente erogate);
- ✓ Tutti gli indicatori e Standard qualificanti come previsti nelle Linee Guida per le Cure Domiciliari;
- ✓ Reportistica per livelli di cure domiciliari e per tipologia di prestazioni, utile anche alla definizione dei centri di costo;
- ✓ Dettaglio delle prestazioni occasionali richieste e delle modalità di svolgimento;
- ✓ Indicatori per la formulazione della graduatoria per esenzioni o riduzioni di prezzo.

Attualmente, tutto il personale ADI Brindisi (circa 200 operatori domiciliari e circa 20 operatori tra amministrativi, informatici, di centrale e coordinamento sanitario), gli operatori

dei distretti sanitari della provincia di Brindisi, la direzione ASL e diversi medici utilizzano quotidianamente il software che, tra la componente ADIGest e l'app ADIAccess permette l'acquisizione di migliaia di Piani, l'assistenza quotidiana di circa 2.500 pazienti, 1.000 accessi giornalieri presso il domicilio dell'Assistito, 500.000 prestazioni annuali. Il servizio è stato avviato il 1 dicembre 2016 e ha una durata di 6 anni prorogabili a 9.

L'ottimizzazione continua del processo consente il continuo aumento degli assistiti in carico. A titolo esemplificativo si riporta l'aumento di alcuni indici calcolati tramite ADIGest dal confronto tra dicembre 2016, mese di avvio, e dicembre 2019:

+ 1.633 i casi seguiti mensili (da 1024 a 2657);

+ 9.509 gli accessi eseguiti mensili (da 20.426 a 29.935)

+ 7.882 ore e 40 minuti di assistenza a domicilio: (da 17.571 h 8 m a 25.453 h 48 m).

Tra i principali punti di forza della case history presentata vi è l'applicazione di tecnologie su un ampio numero di utenti. ADIGest rappresenta un unico strumento che permette di assolvere a tutti i compiti ricoperti dai vari stakeholder. Inoltre la piattaforma di comunicazione con dispositivi di telemedicina e telemonitoraggio di ADIGest è progettata utilizzando protocolli di comunicazione standard che la rendono svincolata da fornitori e partner specifici. Un'altra caratteristica importante è la completezza modulabile del sistema, realizzato in moduli che possono essere utilizzati anche singolarmente poiché ogni modulo software permette l'interfacciamento e l'integrazione con sistemi terzi.

L'esperienza è replicabile in qualsiasi realtà che eroghi servizi di Assistenza Domiciliare che può adottare il modello organizzativo, gestionale e tecnologico utilizzato nel servizio reso nella provincia di Brindisi.

ADIGest, presentato al contest lanciato da FPA e Allea con il supporto incondizionato di Teva Italia durante il Forum dell'innovazione per la Salute del 2017 ha ricevuto due premi: il Premio InnovaS@lute2017 "Innovatore 2017" e il Riconoscimento speciale TEVA nell'ambito "Infrastruttura di comunicazione e collaborazione tra strutture, professionisti e amministrazioni".

L'innovazione apportata è stata innanzitutto organizzativa e di processo, quindi tecnologica per il perseguimento degli obiettivi di Digitalizzazione in Sanità e seguendo un modello User Driven. Nello sviluppo incrementale della soluzione si adotta costantemente un modello di open innovation per la raccolta di idee, che vengono condivise sui tavoli decisionali prima della loro implementazione.

Oggi, in linea con il Progetto di Sperimentazione che prevede la revisione Sistematica dei Processi, precisando che la collaborazione con un privato è stata scelta dall'ASL per effettuare i necessari investimenti per il personale che per eventuali mezzi strumentali e per applicare forme organizzative e gestionali innovative, sono attualmente pianificate le seguenti evoluzioni e migliorie (OBIETTIVI), che si intende realizzare nella sua interezza a partire da luglio 2020 ed entro dicembre 2021:

1. Ottimizzazione del Protocollo Operativo per le utenze più gravi (III livello LEA e palliativo) nel rispetto dei PDTA e relativa informatizzazione del protocollo adottato;
2. Ulteriori sistemi di Telerefertazione e Telemonitoraggio e relativa integrazione con la Scheda Domiciliare Integrata dei singoli assistiti Digitalizzata;
3. Percorsi formativi e di empowerment dei cittadini e dei caregiver;
4. Teleconsulto in holopresenza tra il caregiver e l'operatore sanitario remoto;
5. Implementazione di un Assistente Virtuale (Avatar) con cui conversare in linguaggio naturale (NLP).
6. Ottimizzazione del Sistema Presa in carico e Capacità produttiva
7. Perfezionamento del sistema di monitoraggio COVID-19 per ADI ASL BR
8. Perfezionamento del sistema di Teleconferenza per la realizzazione delle riunioni di equipe;
9. Potenziamento dell'infrastruttura Tecnologia Cloud
10. Rilevazioni più precise delle presenze operatori RTI

- 11. Ottimizzazione del sistema di reportistica;
- 12. Gestione Magazzini Territoriali e del magazzino di consumo

La visione strategica del progetto revisionato è sviluppare integrazioni, alleanze e strategie sia all'interno dell'organizzazione con lo sviluppo dei processi di aziendalizzazione e responsabilizzazione della dirigenza su obiettivi e risultati, sia all'esterno per arricchire il capitale sociale esistente e migliorare l'offerta dei servizi.

Il progetto di revisione, che include gli obiettivi appena descritti sarà valutato di concerto con il partner pubblico (ASL di Brindisi). Infatti il progetto prevede un Comitato Tecnico Scientifico Gestionale (CTSG) in cui sono presenti le direzioni del partner privato (RTI) e del partner pubblico. Al CTSG è delegata la funzione di monitorare lo stato di avanzamento e proporre innovazione continua ed incrementale tramite la stesura dello stato dell'arte (As-Is) ed il modello To-Be in cui viene definito il cronoprogramma di attuazione delle nuove innovazioni di processo e tecnologiche, anche tramite il continuo confronto e coinvolgimento degli stakeholder del progetto, atto a definire le priorità d'azione e le esigenze di innovazione. La valutazione avverrà sicuramente tramite le metriche nel seguito descritte, eventualmente arricchite nel tempo da altre ideate in fase di attuazione.

2. – Pianificazione del Progetto

2.1) Elenco Attività, Milestone e Deliverable

Attività di progettazione e realizzazione	Data Inizio- Data Fine (Milestone); risultato tangibile (Deliverable)
1. Ottimizzazione del Protocollo Operativo per le utenze più gravi (III livello LEA e palliativo) nel rispetto dei PDTA e relativa informatizzazione del protocollo adottato	M1int: Milestone intermedia dell'attività 1) da 09/2020 a 12/2020 Deliverable M1int: Release 2.0 del Protocollo Operativo per le utenze più gravi M1fin: Milestone finale dell'attività 1) da 01/2021 a 12/2021 Deliverable M1fin: Informatizzazione del protocollo adottato e rapporto tecnico contenente i dettagli tecnici dell'implementazione attuata e relativi KPI misurati
2. Ulteriori sistemi di Telerefertazione e Telemonitoraggio e relativa integrazione con la Scheda Domiciliare Integrata dei singoli assistiti Digitalizzata	M2int: Milestone intermedia dell'attività 2) da 09/2020 a 12/2020 Deliverable M2int: Rapporto tecnico contenente l'analisi dei sistemi implementabili M2fin: Milestone finale dell'attività 2) da 01/2021 a 12/2021 Deliverable M2fin: Informatizzazione del protocollo adottato e rapporto tecnico contenente i dettagli tecnici dell'implementazione attuata e relativi KPI misurati
3. Percorsi formativi e di empowerment dei cittadini e dei caregiver	M3int: Milestone intermedia dell'attività 3) da 07/2020 a 12/2020 Deliverable M3int: Progetto formativo per l'anno 2021 M3fin: Milestone finale dell'attività 3) da 01/2021 a 12/2021 Deliverable M3fin: Rapporto tecnico contenente i dettagli dei percorsi formativi erogati, i cittadini coinvolti e relativi KPI misurati
4. Teleconsulto in holopresenza tra il	M4int: Milestone intermedia dell'attività 4) da 09/2020 a 03/2021

caregiver e l'operatore sanitario remoto	<p>Deliverable M4int: Rapporto tecnico contenente le prime sperimentazioni attuate del sistema M4fin: Milestone finale dell'attività 3) da 04/2021 a 12/2021</p> <p>Deliverable M4fin: Rapporto tecnico contenente i dettagli dell'estensione della sperimentazione a tutti gli assistiti, i teleconsulti eseguiti ed i KPI misurati</p>
5. Implementazione di un Assistente Virtuale (Avatar) con cui conversare in linguaggio naturale (NLP)	<p>M5int: Milestone intermedia dell'attività 5) da 07/2020 a 12/2020</p> <p>Deliverable M5int: Rapporto tecnico contenente l'analisi dell'implementazione prevista e la costruzione dell'albero sintattico M5fin: Milestone finale dell'attività 5) da 01/2021 a 06/2021</p> <p>Deliverable M5fin: Rapporto tecnico contenente i dettagli delle conversazioni erogate ed i feedback di Customer Satisfaction insieme agli altri KPI misurati</p>
6. Ottimizzazione del Sistema Presa in carico e Capacità produttiva	<p>M6fin: Milestone finale dell'attività 6) da 07/2020 a 12/2020</p> <p>Deliverable M6fin: Rapporto tecnico contenente i dettagli tecnici dell'implementazione attuata e relativi KPI misurati</p>
7. Perfezionamento del sistema di monitoraggio COVID-19 per ADI ASL BR	<p>M7fin: Milestone finale dell'attività 7) da 07/2020 a 10/2020</p> <p>Deliverable M7fin: Rapporto tecnico contenente i dettagli tecnici dell'implementazione attuata e relativi KPI misurati</p>
8. Perfezionamento del sistema di Teleconferenza per la realizzazione delle riunioni di equipe	<p>M8fin: Milestone finale dell'attività 8) da 07/2020 a 10/2020</p> <p>Deliverable M8fin: Rapporto tecnico contenente i dettagli tecnici dell'implementazione attuata e relativi KPI misurati</p>
9. Potenziamento dell'infrastruttura Tecnologia Cloud	<p>M9fin: Milestone finale dell'attività 9) da 07/2020 a 10/2020</p> <p>Deliverable M9fin: Rapporto tecnico contenente i dettagli tecnici dell'implementazione attuata e relativi KPI misurati</p>
10. Rilevazioni più precise delle presenze operatori RTI	<p>M10fin: Milestone finale dell'attività 10) da 08/2020 a 11/2020</p> <p>Deliverable M10fin: Rapporto tecnico contenente i dettagli tecnici dell'implementazione attuata e relativi KPI misurati</p>
11. Ottimizzazione del sistema di reportistica	<p>M11fin: Milestone finale dell'attività 11) da 07/2020 a 10/2020</p> <p>Deliverable M11fin: Rapporto tecnico contenente i dettagli tecnici dell'implementazione attuata e relativi KPI misurati</p>
12. Gestione Magazzini Territoriali e del magazzino di consumo	<p>M12int: Milestone intermedia dell'attività 12) da 09/2020 a 12/2020</p> <p>Deliverable M12int: Rapporto tecnico contenente l'analisi dell'implementazione prevista e degli stakeholder da coinvolgere M12fin: Milestone finale dell'attività 12) da 01/2021 a 12/2021</p> <p>Deliverable M12fin: Rapporto tecnico contenente i dettagli delle implementazioni realizzate ed i feedback di Customer Satisfaction insieme agli altri KPI misurati</p>

Diagramma di GANTT

Arco temporale (18 mesi): Da luglio 2020 a dicembre 2021

Attività	lug-20	ago-20	set-20	ott-20	nov-20	dic-20	gen-21	feb-21	mar-21	apr-21	mag-	giu-21	lug-21	ago-21	set-21	ott-21	nov-21	dic-21	
1. Ottimizzazione del Protocollo Operativo per le utenze più gravi (III livello LEA e palliativo) nel rispetto dei PDTA e relativa informatizzazione del protocollo adottato						M1int													M1fin
2. Ulteriori sistemi di Telerefertazione e Telemonitoraggio e relativa integrazione con la Scheda Domiciliare Integrata dei singoli assistiti Digitalizzata						M2int													M2fin
3. Percorsi formativi e di empowerment dei cittadini e dei caregiver						M3int													M3fin
4. Teleconsulto in holopresenza tra il caregiver e l'operatore sanitario remoto									M4int										M4fin
5. Implementazione di un Assistente Virtuale (Avatar) con cui conversare in linguaggio naturale (NLP)						M5int						M5fin							
6. Ottimizzazione del Sistema Presa in carico e Capacità produttiva						M6fin													
7. Perfezionamento del sistema di monitoraggio COVID-19 per ADI ASL BR				M7fin															
8. Perfezionamento del sistema di Teleconferenza per la realizzazione delle riunioni di equipe				M8fin															
9. Potenziamento dell'infrastruttura Tecnologia Cloud						M9fin													
10. Rilevazioni più precise delle presenze operatori RTI					M10fin														
11. Ottimizzazione del sistema di reportistica						M1													
12. Gestione Magazzini Territoriali e del magazzino di consumo						M12int													M12fin

2.2) Eventuali allegati informativi pertinenti con il soggetto proponente e con il Progetto.

3. – Misurazione dei risultati progettuali

L'aumento degli assistiti a domicilio è uno degli obiettivi strategici dell'Azienda Sanitaria Locale, in coerenza con gli indirizzi promossi a livello regionale e nazionale. Ma questo può avvenire solo attraverso la revisione dei processi attuativi che devono essere interamente digitalizzati.

Il progetto di sperimentazione si propone di condurre a risultati misurabili sia dal punto di vista dell'efficienza sia da quello dell'efficacia dell'azione a seguito dell'implementazione del nuovo modello organizzativo e gestionale fortemente informatizzato. L'attivazione di una collaborazione in Partecipazione Pubblico- Privata vuole migliorare il servizio a parità di costi e beneficiare di tutti i vantaggi e benefici derivanti da una concreta riorganizzazione del servizio ADI in maniera efficiente, e quindi attraverso una riallocazione razionale di costi ed oneri, ed in modo efficace, mirando ad un'elevata offerta e ottenendo un elevato standard di qualità percepita del servizio nella popolazione residente nell'intera provincia di Brindisi. E' infatti all'efficienza ed all'efficacia dell'azione, in sintesi quindi alla piena economicità della stessa, che risulta finalizzata la sperimentazione gestionale: lontana da logiche di mera attività di impresa, ma idonea alla riorganizzazione ed al potenziamento dell'offerta di servizi sanitari sul territorio, anche grazie alla digitalizzazione del servizio.

Si riportano, per le attività previste nel paragrafo 1, i KPI di misurazione degli esiti suddivisi secondo il modello proposto della Balanced Scorecard:

1. Indicatori di esito: effetti sui cittadini/pazienti/caregiver/stakeholder

KPI	Modalità di misurazione	Valore target	Fonte dati
Rispondere in modo unico e globale al sistema ADI dell'intera ASL di Brindisi	Rapporto tra il numero di procedure standardizzate nei vari Distretti sul totale delle procedure e delle modulistiche utilizzate	>90%	Dati raccolti ad hoc
Disciplinare il sistema organizzativo sulla base delle Linee Guida Regionali	Check list di verifica conformità	100%	Dati raccolti ad hoc
Calendarizzare con algoritmi innovativi l'assegnazione degli assistiti agli operatori sanitari	Implementazione del sistema entro i termini previsti per l'attività 6 e nessuna segnalazione di non conformità successiva	segnalazioni = 0	Dati raccolti ad hoc
Migliorare il percorso di presa in carico e di attivazione del PAI	Questionari di customer satisfaction con esito positivo sul percorso di presa in carico	>90%	Dati raccolti ad hoc
Formare con continuità gli Stakeholder all'utilizzo della Piattaforma	Progetti formativi conclusi con esito positivo sul totale del progettato	>80%	Banche dati attività formativa
Operare una revisione dei processi che si uniformi alle necessità emerse con il Coronavirus	Implementazione del sistema entro i termini previsti per l'attività 7 e nessuna segnalazione di non conformità successiva	segnalazioni = 0	Dati raccolti ad hoc
Programmazione ottimale delle prestazioni prima e monitoraggio poi per ottenere il massimo	Questionari di customer satisfaction con esito positivo rispetto alle valutazioni e le scale riconosciute a livello europeo	>90%	Dati raccolti ad hoc

rendimento dagli interventi svolti, valutati con indici oggettivi e KPI			
Realizzare una rete multidisciplinare di presa in carico grazie all'uso della tecnologia	Utilizzo della piattaforma da parte di tutti gli utenti previsti nella gestione del caso valutata tramite i log di accesso al sistema	>70%	Dati raccolti ad hoc
Accesso diretto a informazioni personalizzate e aggiornate	Questionari di customer satisfaction con esito positivo rispetto alla completezza delle informazioni	> 80%	banche dati
Ampliamento della gamma e della qualità dei servizi disponibili per l'assistito	Questionari di customer satisfaction con esito positivo rispetto alla qualità dei servizi erogati	>80%	Dati raccolti ad hoc
Migliorare la qualità di vita delle persone in ADI e di tutti gli attori intorno	Questionari di customer satisfaction con esito positivo rispetto al miglioramento della qualità della vita	>90%	Dati raccolti ad hoc

2. Indicatori sui risultati economici

KPI	Modalità di misurazione	Valore target	Fonte dati
Equilibrare la distribuzione dei costi nei vari Distretti	Numero di accessi e prestazioni erogate per periodo e per singolo distretto e scostamento di spesa tra i vari distretti	<= 25%	Banche dati ADIGest costi - ricavi
Rendicontare immediatamente ed automaticamente le prestazioni svolte	Lasso di tempo medio tra l'erogazione e la fatturazione di quanto erogato	< 1 mese solare	Banche dati ADIGest costi - ricavi
Snellimento di tempi e procedure decisionali con conseguente risparmio di fondi pubblici	Rapporto tra il tempo di disbrigo delle pratiche a seguito del processo di informatizzazione rispetto ai tempi misurati prima	< 40%	Dati raccolti ad hoc
Riduzione di costi legati agli spostamenti fisici degli operatori ADI	Tempi di spostamento fisico degli operatori a seguito dell'implementazione degli algoritmi di ottimizzazione rispetto ai tempi misurati in tempi antecedenti	< 50%	Dati raccolti ad hoc

3. Indicatori sui risultati di processo

KPI	Modalità di misurazione	Valore target	Fonte dati
Rendere omogenea l'Assistenza Territoriale sui 4 distretti	Numero moduli standardizzati nei vari Distretti sul totale delle modulistiche utilizzate	90%	Dati raccolti ad hoc
Ottimizzare la qualità del servizio dei distretti con un protocollo operativo unico	Questionari di customer satisfaction con esito positivo sulla qualità del servizio	>90%	Dati raccolti ad hoc

Verificare la qualità ed i tempi di esecuzione delle prestazioni del servizio ADI	Tempi di esecuzione delle attività a seguito dell'implementazione degli algoritmi di ottimizzazione rispetto ai tempi totali	> 60%	Dati raccolti ad hoc
Garantire ad ogni assistito le prestazioni ideate su misura in funzione del livello di assistenza e delle patologie e morbilità	Questionari di customer satisfaction con esito positivo sulla qualità del servizio in funzione del livello di assistenza	>90%	Dati raccolti ad hoc
Maggiore trasparenza e certezza di efficacia dell'intervento	Questionari di customer satisfaction con esito positivo sul percorso di presa in carico	>85%	Dati raccolti ad hoc
Benefici organizzativi dovuti alla standardizzazione delle procedure e miglioramento dell'efficacia dei processi	Questionari di customer satisfaction con esito positivo sull'efficacia dei processi di servizio	>80%	Dati raccolti ad hoc

4. Indicatori sull'innovazione di processo e di tecnologia digitale (valore aggiunto)

KPI	Modalità di misurazione	Valore target	Fonte dati
Accrescere l'efficienza e l'efficacia gestionale con sistemi innovativi	Questionari di customer satisfaction con esito positivo sull'efficacia e l'efficienza dei processi di servizio	>90%	Dati raccolti ad hoc
Avvalersi della Ricerca e dell'Innovazione Incrementale per la Revisione dei Processi	Progettazione dell'area R&D nei tempi previsti	100%	Dati raccolti ad hoc
Monitorare in tempo reale l'esecuzione del servizio dall'ASL	Utilizzo della piattaforma da parte di tutti gli utenti previsti nella gestione del caso valutata tramite log di accesso al sistema	> 80%	Banche dati ADIGest
Completare l'informatizzazione del servizio, digitalizzando tutti i processi	Rapporto tra il numero di processi digitalizzati sul totale delle procedure utilizzate	>90%	Dati raccolti ad hoc
Rendere automatico il controllo e la verifica del livello di Soddifazione dell'utenza	Rapporto tra l'automatismo del controllo della Soddifazione dell'utenza sul totale delle procedure utilizzate	>80%	Dati raccolti ad hoc
Garantire l'integrazione bidirezionale dei flussi informativi con NSISR Edotto (Sistema Sanitario Regionale), realizzabile in tempo reale e non solo entro le scadenze della Regione e del Ministero	Tasso di errore nella trasmissione dei flussi informativi ministeriali e regionali attestato rispetto agli accessi erogati	< 0,1%	Banche dati ADIGest - EDOTTO

Utilizzo di Smartphone e app da parte di tutti gli operatori per la rilevazione della presenza a domicilio, localizzazione della presenza, diario clinico delle prestazioni svolte e dei risultati ottenuti	Utilizzo degli strumenti tecnologici da parte della maggior parte degli stakeholder	>90%	Dati raccolti ad hoc
Sistema di fatturazione automatico in funzione delle informazioni presenti nel Sistema e consultazione interattiva dei dati di fatturazione da parte degli organi incaricati del monitoraggio	Informatizzazione del processo di fatturazione	100%	Banche dati ADIGest Costi - Ricavi

5. Indicatori epidemiologici

KPI	Modalità di misurazione	Valore target	Fonte dati
Coinvolgere MMG rendendo loro visibili in remoto le prestazioni all'assistito	Utilizzo della piattaforma da parte degli MMG previsti nella gestione del caso misurato tramite log di accesso al sistema	> 80%	Banche dati ADIGest
Utilizzo della Teleconferenza su un'alta percentuale di utenti	Utilizzo della teleconferenza rispetto al totale delle riunioni in presenza	>60%	Dati raccolti ad hoc
Monitoraggio del COVID19 per tutti gli assistiti e gli operatori	Rapporto tra le schede di monitoraggio registrate sul totale degli assistiti	>90%	Banche dati ADIGest
Aumento del numero di assistiti in ADI sul totale della popolazione over 65	Rapporto tra il numero di assistiti ADI sul totale degli abitanti over 65 del territorio	>4%	Dati raccolti ad hoc e dati ISTAT