

Lp.	Nazwa celu	Właściciel celu	Cel realizowany przez	Miernik celu	Definicja miernika celu	Oczekiwany średni poziom wskaźnika w 2021 r.	Oczekiwany średni poziom wskaźnika w 2022 r.	Wspierany cel strategiczny
1.	Kompleksowe i przyjazne wdrażanie nowych pracowników	BSP	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Poziom zadowolenia nowych pracowników z przebiegu procesu wdrażania (w pkt.)	Średnia ocen z ankiety dot. oceny przebiegu procesu wdrożenia z punktu widzenia nowego pracownika	≥ 4.00	≥ 4.00	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
2.	Sprawna realizacja procesu rekrutacji	BSP	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas realizacji procesu rekrutacji (w dniach kalendarzowych)	Średni czas od złożenia wniosku o nabór lub przekazania informacji o ponownym uruchomieniu rekrutacji do dnia przekazania protokołu do akceptacji.	≥ 60 dni	≤ 50 dni	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
3.	Wzrost wydajności realizacji audytu wewnętrznego	BAW	Centralę	Wydajność realizacji audytu wewnętrznego (w %)	wskaźnik wydajności liczony jako iloraz: (sumy osobodni przeznaczonych na realizację zadań zapewniających, czynności doradczych, monitorowanie i czynności sprawdzające) do (różnicy pomiędzy sumą budżetu czasu i osobodni nieobecności pracowników).	≥ 81%	≥ 82%	Pośrednio: 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7. Usprawnienie organizacji zapewniające skuteczną realizację zadań 8. Poprawa efektywności funkcjonowania NFZ
4.	Zapewnienie podstaw formalno-prawnych prowadzenia gospodarki finansowej NFZ	DEF	Centralę	Terminowe i prawidłowe opracowanie planu finansowego (w pkt.)	Terminowe rozumiane jako: opracowanie i przedłożenie do zatwierdzenia przez MZ w porozumieniu z MF w terminie do 15 lipca 2021 r. planu finansowego NFZ na 2022 r. (Realizacja - 0,5 pkt) Prawidłowe rozumiane jako: zatwierdzone przez MZ w porozumieniu z MF planu finansowego NFZ na 2022 r. (Realizacja - 0,5 pkt)	1,00	1,00	5. Poprawa efektywności wydatkowania środków publicznych na świadczenia opieki zdrowotnej
5.	Zapewnienie MZ, MF i innym instytucjom dostępu do bieżących informacji na temat gospodarki finansowej NFZ	DEF	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowe sporządzanie i przekazywanie MZ i MF sprawozdań okresowych dotyczących wykonania planu finansowego NFZ na 2021 r., o których mowa w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia gospodarki finansowej Narodowego Funduszu Zdrowia (Dz. U. z 2019 r. poz. 835 z późn. zm.). (w %)	Liczba sprawozdań przekazanych w terminie do liczby sprawozdań przekazanych w danym okresie sprawozdawczym	≥ 90%	≥ 90%	5. Poprawa efektywności wydatkowania środków publicznych na świadczenia opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
6.	Sprawne przygotowanie wniosku o zamówienie publiczne	BAG	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas przygotowania wniosku o zamówienie publiczne (w dniach roboczych)	Średni czas liczony od daty otrzymania zapotrzebowania przez BAG/WAG (data wpływu do BAG/WAG może być mail lub EZD) do daty przekazania do podpisu Prezesa/Dyrektora	≤ 3 dni robocze	≤ 7 dni roboczych	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
7.	Sprawna realizacja jednorazowych zakupów (dostaw) do 10 tys. zł. z wyłączeniem dostaw dla których wymagane jest zawarcie umowy	BAG	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas realizacji zakupu do 10 tys. zł. (w dniach roboczych)	Średni czas liczony od dnia otrzymania zatwierdzonego wniosku do dnia złożenia zamówienia	≤ 3 dni robocze	≤ 3 dni robocze	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej

8.	Terminowa realizacja kontroli wewnętrznych zgodnie z Planem kontroli wewnętrznej na 2022 r.	BNW	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Liczba rozpoczętych kontroli w danym kwartale (w %)	Odsetek zrealizowanych kontroli planowych w stosunku do wszystkich kontroli ujętych w Planie kontroli wewnętrznej na 2022 r. w okresie sprawozdawczym (narastająco od początku roku)	≥ 90%	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 8. Poprawa efektywności funkcjonowania NFZ	
9.	Prawidłowe sporządzanie obowiązujących sprawozdań finansowych	BK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Opinia biegłego rewidenta z badania łącznego sprawozdania finansowego NFZ (w pkt.)	Średnia ocena z badania łącznego sprawozdania finansowego NFZ w opinii biegłego rewidenta; przy czym ocena wynika z przedstawionej opinii: - opinia pozytywna - 5 pkt. - opinia z zastrzeżeniami - 3 pkt. - opinia negatywna - 0 pkt.	≥ 4,5 pkt.	8. Poprawa efektywności funkcjonowania NFZ	
10.	Prawidłowe prowadzenie rachunkowości w Funduszu zgodnie z ustawą o rachunkowości oraz przyjętymi w Funduszu zasadami rachunkowości.	BK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Opinia organów kontroli zewnętrznej lub wewnętrznej w zakresie zagadnień finansowych (w pkt.)	Liczba zastrzeżeń organów kontroli zewnętrznej lub wewnętrznej w zakresie zagadnień finansowych: - zastrzeżenie nieistotne 1 pkt. - zastrzeżenie istotne 3 pkt.	≤ 5 pkt.	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych	
11.	Terminowe przedkładanie Członkom Rady kompletnych materiałów	BRF	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Odsetek terminowo przekazanych kompletnych materiałów (w %)	Odsetek kompletnych materiałów przekazanych Członkom Rady w terminie wynikającym z regulaminu działania Rady, planu pracy Rady bądź procedury w stosunku do liczby spraw rozpatrywanych przez Radę i wymagających przekazania materiałów (narastająco od początku roku).	≥ 80%	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej	
12.	Efektywna realizacja działań z zakresu promocji zdrowia	BPZ	Oddziały Wojewódzkie	Liczba zrealizowanych działań z zakresu promocji zdrowia (w pkt.)	Suma punktów z: - Akcje edukacyjne skierowane do przedszkoli, szkół (opracowanie konspektu na podstawie przekazanych przez BPZ tematów, przeprowadzenie akcji edukacyjnej, udokumentowanie przeprowadzonej akcji), gdzie: * opracowanie konspektu - 2 pkt * przeprowadzenie akcji edukacyjnej - 4 pkt * udokumentowanie przeprowadzonej akcji - 1 pkt - Wzrost polubień profilu w mediach społecznościowych - Facebook "Profilaktyka w praktyce" kwartalnie o 2% (krocząco): * osiągnięcie 2% - 1 pkt * nieosiągnięcie 2% - 0 pkt	≥ 16/ kwartał dla miernika Liczba aktywności ZPZ w OW skierowanych do organizacji pacjentów, jednostek samorządu terytorialnego, profesjonalistów systemu opieki zdrowotnej, przy czym działania podejmowane z inicjatywy własnej OW liczone są podwójnie. Przez aktywność rozumie się działanie o charakterze publicznym i zasięgu regionalnym, kierowane do co najmniej 1000 osób lub wydarzenie stacjonarne o charakterze informacyjnym, organizowane dla co najmniej do 50 osób.	≥ 8 pkt./kwartał	3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej

13.	Utrzymanie lub poprawa oczekiwanych efektów w programach profilaktycznych	BPZ	Oddziały Wojewódzkie	Liczba zrealizowanych działań z zakresu profilaktyki raka szyjki macicy oraz raka piersi (w pkt.)	Suma punktów z: -Działania skierowane do kobiet mające na celu wzrost świadomości i uczestnictwa w programie profilaktyki raka szyjki macicy i profilaktyki raka piersi (opracowanie, przeprowadzenie akcji), gdzie: * opracowanie akcji /planu - 2 pkt * przeprowadzenie akcji - 4 pkt -Realizacja akcji zaplanowanej w ramach kampanii organizowanej przez Centralę NFZ - 1 pkt * Wzrost wskaźnika zgłaszalności o 5 % w stosunku do odpowiadającego w roku 2019 okresowi oraz danego województwa -3 pkt.		≥ 8 pkt /kwartał	1.2. Poprawa obsługi pacjentów przez świadczeniodawców 2.2. Zwiększenie oferty opieki kompleksowej nad pacjentem 3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej
14.	Sprawna refundacja leków	DGL	Oddziały Wojewódzkie	Terminowość realizacji płatności i weryfikacji dokumentów w założonym czasie (w %)	Odsetek obsługiwanych zestawień zbiorczych w postaci elektronicznej w ciągu 2 dni roboczych liczonych od momentu daty wpływu oraz zestawień zbiorczych w postaci papierowej w ciągu 3 dni roboczych liczonych od momentu daty wpływu w stosunku do łącznej liczby zestawień refundacyjnych (wskaźnik liczony narastająco przez cały rok)	≥ 90%	≥ 90%	4. Wspieranie świadczeniodawców w budowie mikroekonomicznej efektywności 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
15.	Zwiększenie nadzoru nad prawidłowością ogłaszanych postępowań na zakup leków przez świadczeniodawców	DGL	Oddziały Wojewódzkie	Odsetek uznanych przez świadczeniodawców zastrzeżeń do treści SIWZ zgłaszanych przez OW NFZ skutkujących zmianą treści SIWZ (w %)	Iloraz liczby zmian w treści SIWZ i liczby zgłoszonych zastrzeżeń, co do których OW NFZ nie uznał wyjaśnień lub nie otrzymał odpowiedzi, wyrażony w %.	≥ 60%	≥ 90%	5. Poprawa efektywności wydatkowania środków publicznych na świadczenia opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
16.	Zwiększenie jakości przeprowadzanych kontroli	DK	Centralę	Odsetek uznanych zastrzeżeń do wystąpień pokontrolnych kontroli prowadzonych przez Prezesa Funduszu (w %)	Liczba uznanych zastrzeżeń w stosunku do wszystkich zastrzeżeń złożonych w terminie przez osobę uprawnioną	poniżej 25%	poniżej 15%	5. Poprawa efektywności wydatkowania środków publicznych na świadczenia opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
17.	Zwiększenie świadomości w zakresie SZBI wśród pracowników	BBIICD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Odsetek przeszkolonych pracowników (w %)	Liczba pracowników przeszkolonych w danym roku, w zakresie dotyczącym SZBI w stosunku do liczby zatrudnionych	≥ 80%	≥ 65%	7. Usprawnienie organizacji zapewniające skuteczną realizację zadań
18.	Poprawa terminowości obsługi incydentów bezpieczeństwa	BBIICD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowość obsługi incydentów (w %)	Liczba incydentów RODO obsługiwanych w terminie w stosunku do liczby zgłoszonych incydentów bezpieczeństwa w zakresie RODO	≥ 99,8%	≥ 99,8%	7.3. Rozwój infrastruktury i systemów IT
19.	Sprawna realizacja praw przysługujących klientom wynikających z RODO	BBIICD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowość obsługi wniosków o realizację praw zgodnie z wymaganiami RODO (w %)	Odsetek wniosków obsługiwanych w terminie w stosunku do wszystkich złożonych wniosków	≥ 90%	≥ 90%	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych

20.	Poprawa sprawności obsługi odwołań od decyzji Dyrektora OW dot. objęcia ubezpieczeniem zdrowotnym w trybie art. 109 oraz ustalenia obowiązku poniesienia kosztów świadczeń opieki zdrowotnej na podstawie art. 50 ust. 18 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych	GPF	Centralę	Liczba rozpatrzonych odwołań/opracowanych skarg do WSA/NSA przez 1 osobę (w szt./m-c)	Liczba rozpatrzonych odwołań/opracowanych skarg do WSA/NSA w danym okresie sprawozdawczym w stosunku do liczby osób zatrudnionych przy ich przygotowaniu (średnia w danym okresie sprawozdawczym, narastająco od początku roku)	≥ 20	≥ 15	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
21.	Skrócenie czasu obsługi wniosku o zwrot kosztów za świadczenia udzielone w ramach dyrektywny transgranicznej	DWM	Oddziały Wojewódzkie	Średni czas obsługi wniosku o zwrot kosztów za świadczenia udzielone w ramach dyrektywny transgranicznej (w dniach kalendarzowych)	Suma wszystkich dni przeznaczonych na obsługę wniosku w stosunku do liczby wszystkich wniosków	≤ 60 dni	≤ 50 dni	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
22.	Skrócenie czasu procedowania odwołania na podstawie przepisów prawa obowiązujących do 31.08.2020 r.	DWM	Centralę	Średni czas wydania decyzji dot. odwołania od decyzji w sprawie wniosku o zwrot kosztów za świadczenia udzielone w ramach dyrektywny transgranicznej krótszy o 26 dni w stosunku do średniego czasu wydania decyzji w roku 2019 (w dniach kalendarzowych)	Liczba dni od dnia wpływu odwołania od decyzji Dyrektora OW do Centrali Funduszu do dnia wydania decyzji (średnia w danym okresie sprawozdawczym, narastająco od początku roku)	≤ 480 dn	≤ 350 dni	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
23.	Skrócenie czasu procedowania projektów zarządzeń Prezesa NFZ	BP	Centralę	Czas opiniowania projektu Zarządzenia Prezesa (w dniach roboczych)	Średni czas opiniowania liczony liczbą dni od dnia wpływu projektu do BP a zaopiniowaniem projektu	≤ 3 dni robocze	≤ 3 dni robocze	5. Poprawa efektywności wydatkowania środków publicznych na świadczenia opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
24.	Terminowe rozpatrywanie skarg	DOK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowość rozpatrywania skarg (w %)	Odsetek skarg rozpatrzonych w terminie 30 dni roboczych licząc od dnia wpływu skargi do dnia wystania odpowiedzi w stosunku do wszystkich udzielonych odpowiedzi/wyjaśnień) (narastająco od początku roku)	≥ 90%	≥ 90%	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
25.	Skrócenie czasu oczekiwania na obsługę	DOK	Oddziały Wojewódzkie	Czas oczekiwania na obsługę przy stanowisku w Sali Obsługi Klientów (w min.)	Średni czas oczekiwania na obsługę przy stanowisku doradcy - na podstawie danych z systemów kierowania ruchem klientów	≤ 12 min	≤ 12 min	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
26.	Poprawa zrozumiałości informacji pisemnych kierowanych do klientów	DOK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Stożenie zrozumiałości pism kierowanych do klientów (w %)	Odsetek dokumentów spełniających wszystkie kryteria zrozumiałości i prostego języka zgodnie z listą kontrolną w stosunku do liczby dokumentów poddanych kontroli (badaniu poprawności) - pomiar dokonywany na próbie wysyłanych dokumentów	≥ 70%	≥ 50%	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej

27.	Zwiększenie wśród interesariuszy NFZ (pacjentów, świadczeniodawców) wiedzy na temat działalności NFZ	BKS	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Liczba reakcji na publikowane informacje w mediach społecznościowych (w szt.)	Łączna liczba reakcji: komentarzy, udostępnienia, polubienia.	Zwiększenie o 5% w stosunku do 2020 r. liczba reakcji w 2020 dla Centrali, która prowadzi oficjalne konto Twitter NFZ wyniosła 23484. Liczba reakcji w przypadku wszystkich OW wyniosł 35 113	Zwiększenie o 4% w stosunku do 2021 r.	3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej
28.	Utrzymywanie dobrych relacji z dziennikarzami poprzez skrócenie czasu udzielania odpowiedzi na pytania mediów	BKS	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas udzielenia odpowiedzi na pytania mediów (w dniach kalendarzowych)	Średni czas udzielenia odpowiedzi liczony dni od dnia wpływu zapytania do dnia udzielenia odpowiedzi	≤ 10 dni kalendarzowych	≤ 5 dni kalendarzowych	3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
29.	Skrócenie czasu wydania opinii w systemie IOWISZ.	DAil	Centralę	Czas wydania opinii (w dniach kalendarzowych)	Średni czas wydania opinii liczony od dnia wpływu wniosku do dnia przekazania opinii do wnioskodawcy	≤ 14 dni kalendarzowych	≤ 12 dni kalendarzowych	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
30.	Zwiększenie poziomu dostępności do danych Centrali NFZ	DAil	Centralę	Liczba udostępnionych zestawień na portalu zdrowe dane (w szt.)	Liczba nowych podstron na portalu zdrowe dane (podstrona jest dedykowana osobnemu zestawieniu/ raportowi/ interaktywnej planszy)	≥ 100/ rok	≥ 100/ rok	3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej
31.	Terminowe przygotowanie szablonów do rozliczenia stawki kapitałowej POZ	DSOZ	Oddziały Wojewódzkie	Terminowość wystawiania szablonów rachunków dla świadczeniodawców	Odsetek terminowo wystawionych szablonów rachunków w stosunku do wszystkich szablonów wystawionych w danym okresie sprawozdawczym (narastająco od początku roku)	≥ 95%	≥ 95%	4. Wspieranie świadczeniodawców w budowie mikroekonomicznej efektywności 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
32.	Skrócenie czasu rozpatrywania wniosków o zmiany w potencjale świadczeniodawcy (POZ i AOS)	DSOZ	Oddziały Wojewódzkie	Czas rozpatrywania wniosków (w dniach kalendarzowych)	Średni czas liczony od dnia złożenia wniosku do dnia wydania decyzji	≤ 14 dni kalendarzowych	≤ 14 dni kalendarzowych	4. Wspieranie świadczeniodawców w budowie mikroekonomicznej efektywności 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
33.	Zwiększenie poziomu wiedzy z zakresu innowacji i opieki koordynowanej (pomiędzy płatnikiem a interesariuszami systemu)	DAil	Centralę	Liczba udostępnionych informacji na portalu NFZ Knowledge Transfer HUB (w szt.)	Liczba nowych podstron na portalu NFZ Knowledge Transfer HUB (podstrona jest dedykowana osobnej informacji/przykładowi/opisowi/raportowi/publikacji)		≥ 48/rok	2.2 Zwiększenie oferty opieki koordynowanej i kompleksowej nad pacjentem, w tym poprzez rozwój usług telemedycznych 4. Wspieranie świadczeniodawców w budowie mikroekonomicznej efektywności 7.4 Rozwój kompetencji we wdrażaniu innowacji w ochronie zdrowia
34.	Sprawne rozliczanie zakupów inwestycyjnych	BAG	Oddziały Wojewódzkie	Czas rozliczenie wydatku inwestycyjnego (dni robocze)	Średni czas liczony od daty zatwierdzenia merytorycznego faktury za zakup inwestycyjny do przesłania wniosku o zapotrzebowanie z centralnego funduszu inwestycyjnego		≤ 5 dni roboczych	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
35.	Zwiększenie jakości przeprowadzanych czynności sprawdzających	DK	Centralę	Odsetek uznanych zażeń na informację o zastosowanych sankcjach dot. czynności sprawdzających prowadzonych przez Prezesa Funduszu (w %)	Liczba uznanych zażeń w stosunku do wszystkich zażeń złożonych w terminie przez osobę uprawnioną		poniżej 25%	5. Poprawa efektywności wydatkowania środków publicznych na świadczenia opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
36.	Poprawa satysfakcji z obsługi spraw zrealizowanych przez NFZ (badania CATI, realizowane na Telefonicznej Informacji Pacjenta)	DOK	Oddziały Wojewódzkie	Wskaźnik zadowolenia klientów z obsługi telefonicznej na TIP (CSI)	Wskaźnik zadowolenia klienta z obsługi telefonicznej, odnosi się jednocześnie do oczekiwań, jak i poziomu satysfakcji klienta. Wskaźnik CSI, jest średnią oceną zadowolenia dla wszystkich klientów. Do określenia tego wskaźnika używa się średniej ważonej ocen zadowolenia klienta z określonych cech produktu/usługi. Wartość CSI mierzony w skali od 1 do 5, gdzie 1 jest oceną najniższą a 5 jest oceną najwyższą. Wskaźnik zostanie opracowany na podstawie telefonicznego badania ankietowego po skorzystaniu z usługi na Telefonicznej Informacji Pacjenta.		≥ 4,70	1. Wzrost pozytywnych doświadczeń pacjentów w kontaktach z publicznym systemem opieki zdrowotnej 1.1 Poprawa obsługi przez NFZ

37.	Poprawa satysfakcji z obsługi z spraw zrealizowanych przez NFZ (badania bezpośrednie realizowane po obsłudze w Sali Obsługi Klientów)	DOK	Oddziały Wojewódzkie	Wskaźnik zadowolenia z obsługi bezpośrednie w SOK (CSI)	Wskaźnik zadowolenia klienta z obsługi w SOK, odnosi się jednocześnie do oczekiwań, jak i poziomu satysfakcji klienta. Wskaźnik CSI, jest średnią oceną zadowolenia dla wszystkich klientów. Do określenia tego wskaźnika używa się średniej ważonej ocen zadowolenia klienta z określonych cech produktu/usługi. Wartość CSI mierzony w skali od 1 do 5, gdzie 1 jest oceną najniższą a 5 jest oceną najwyższą. Wskaźnik zostanie opracowany na podstawie badania ankietowego, przeprowadzonego w kontakcie osobistym, po skorzystaniu z usługi w Sali Obsługi Klientów.		≥4,40	1. Wzrost pozytywnych doświadczeń pacjentów w kontaktach z publicznym systemem opieki zdrowotnej 1.1 Poprawa obsługi przez NFZ
38.	Poprawa terminowości obsługi incydentów bezpieczeństwa	BBIICD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowość obsługi incydentów (w %)	Liczba incydentów UKSC obsługiwanych w terminie w stosunku do liczby zgłoszonych incydentów bezpieczeństwa w zakresie UKSC		≥ 99,8%	7.3. Rozwój infrastruktury i systemów IT
39.	Potwierdzanie skierowań na leczenie uzdrowiskowe albo rehabilitację uzdrowiskową	DSM	Oddziały Wojewódzkie	Rezerwacja skierowań w stosunku do liczby wynikającej z harmonogramu turnusu	Procent rezerwacji skierowań (tj. operacji rezerwacji terminu i miejsca leczenia uzdrowiskowego w systemie SOLU) w stosunku do liczby skierowań wynikającej z harmonogramu turnusu (w %)	proces nie był dotychczas mierzony	100%	2. Poprawa jakości i dostępności świadczeń opieki zdrowotnej
40.	Skrócenie czasu wydawania zestawu komputerowego nowemu pracownikowi NFZ	DI	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Liczba dni roboczych	Liczba dni roboczych, w trakcie których nowo zatrudniony pracownik NFZ zostanie wyposażony w zestaw komputerowy. Warunek, który musi być spełniony by miernik obowiązywał - poprawnie wypełniony i zaakceptowany wniosek o sprzęt komputerowy musi trafić do komórki organizacyjnej ds. informatyki przynajmniej 4 dni robocze przed rozpoczęciem pracy przez nowo zatrudnioną osobę. Czas określony w warunku jest niezbędny na potrzeby konfiguracji zestawu komputerowego.		=1 (w dniu rozpoczęcia pracy przez nowo zatrudnionego pracownika)	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej