



## **XXIX Congresso Nazionale SIFO 2008**

Napoli ,12-15 ottobre 2008  
Funzioni clinico Assistenziali  
nell'area critica

# **LA “GOVERNANCE INTEGRATA”**

*l'esperienza della APSS di Trento*

**Giovanni M. Guarrera**

Unità per la Valutazione delle Tecnologie Sanitarie  
Az.Ospedaliero-Universitaria S.M. della Misericordia , Udine

# AUTONOMOUS PROVINCE OF TRENTO

Inhabitants 520,000

Population density 76.3 per square km

Per capita GDP €23,000 (+20% Italian average)

Unemployment rate 3.7% (Italy = 7.8 %)

Tourist yearly presence 29 million days

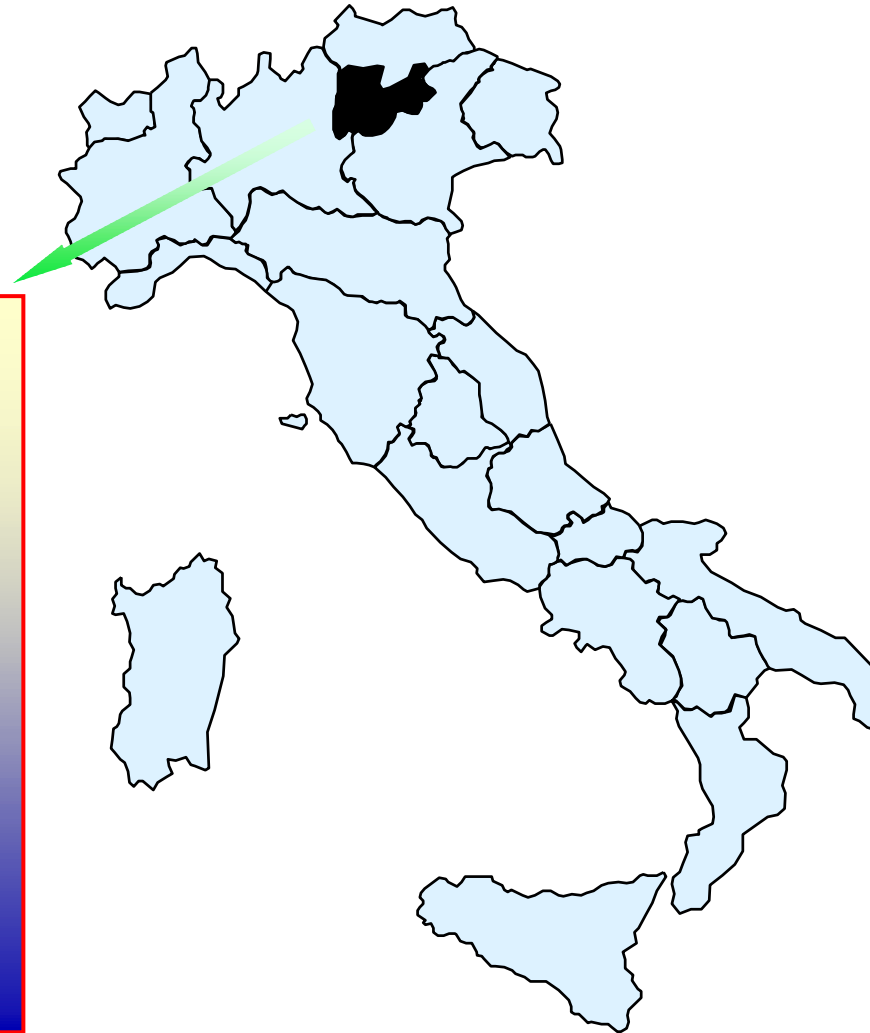
Sources: Autonomous Province of Trento & ISTAT (2007)



## FINANCIAL RATING (2007)

	Fitch	Moody's	S&P
<b>Autonomous Province of Trento</b>	AAA	Aaa	-
<b>Italian Republic</b>	AA-	Aa2	A+

# AUTONOMOUS PROVINCE OF TRENTO



Birth rate	10.8 x 1,000
Life expectancy	M = 78.1 yrs F = 84.6 yrs
Crude mortality rate	9.4 x 1,000
Infant mortality rate	2.5 x 1,000
Population > 65 yrs	19 %
Population > 80 yrs	5.5 %

# AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI (PROVINCIAL HEALTHCARE TRUST)

- 7,600 employees (over 4,100 healthcare professionals)
- 766 self-employed professionals of which 399 are general practitioners, and 78 community paediatricians
- 2 hub hospitals, 11 health care districts (5 of which have hospital facilities, and outpatients facilities); 2,600 bookable outpatients agendas, and clinical priorities lists
- Agreements with private hospitals, outpatients clinics, and nursing homes
- Total expenditure 2007: € 972.8



## “CLINICAL GOVERNANCE”

*A First Class Service. Quality in the new NHS, 1998*

*A framework through which NHS organisations are accountable for continually improving the quality of their services and safeguarding high standards of care by creating an environment in which excellence in clinical care will flourish.*

Un **sistema** per mezzo del quale

le organizzazioni del Sistema Sanitario Nazionale **rispondono** (hanno la **responsabilità**) del continuo miglioramento

della **qualità dei loro servizi**

e della salvaguardia di **elevati standard assistenziali**

attraverso la **creazione di un contesto** nel quale

l'**eccellenza nell'assistenza clinica** deve prosperare.

## **COMPONENTI DELLA GOVERNANCE INTEGRATA IN APSS**

- il programma aziendale di sviluppo strategico;
- il sistema di gestione per la qualità;
- i programmi annuali di attività (budget)
- la formazione continua
- health technology assessment
- la gestione per la sicurezza
- i rapporti con gli stakeholder
- il modello EFQM per l'eccellenza

## LA GOVERNANCE INTEGRATA

**tenere insieme**

i diversi sistemi settoriali di governance

(clinica, finanza, gestione, ricerca, sicurezza dei pazienti e dei lavoratori, informazione, tecnologia, ecc.)

**eliminare**

i gap e le sovrapposizioni esistenti

**riallineare**

i diversi processi verso un obiettivo comune

## **GOVERNANCE INTEGRATA**

- il programma aziendale di sviluppo strategico;
- il sistema di gestione per la qualità;
- i programmi annuali di attività (budget)
- la formazione continua
- health technology assessment
- la gestione per la sicurezza
- i rapporti con gli stakeholder
- APSS e il modello EFQM per l'eccellenza





# IL PROGRAMMA AZIENDALE DI SVILUPPO STRATEGICO \*

1. Missione
2. Visione
3. Valori di riferimento
4. Linee strategiche:

- promozione della salute
- miglioramento continuo della qualità
- aziendalizzazione

# I valori di una azienda sanitaria

**professionalità**

- 
- la competenza professionale
  - l'autonomia
  - la responsabilità (il rendere conto)
- 

**appartenenza  
pubblica amministrazione**

- 
- la legalità
  - la trasparenza
  - l'imparzialità
  - la buona amministrazione
- 

**relazione tra  
organizzazione e personale**

- la lealtà
- 
- lo spirito di servizio
  - la collaborazione
  - la continua spinta al miglioramento
-

## **GOVERNANCE INTEGRATA**

- il programma aziendale di sviluppo strategico;
- il sistema di gestione per la qualità;
- i programmi annuali di attività (budget)
- la formazione continua
- health technology assessment
- la gestione per la sicurezza
- i rapporti con gli stakeholder
- APSS e il modello EFQM per l'eccellenza



# QUALITÀ

La qualità

è la capacità di **soddisfare**  
**le esigenze e aspettative**  
**degli stakeholder**

**Ottenere risultati ...**

- OUTPUT
- OUTCOME

**... su piani diversi ...**

- PROFESSIONALE
- ORGANIZZATIVO
- RELAZIONALE

**... per molte parti interessate**

- CLIENTI (malati e sani)
- DIPENDENTI
- FINANZIATORI
- FORNITORI (beni e servizi)
- COMUNITÀ

## **GOVERNANCE INTEGRATA**

- il programma aziendale di sviluppo strategico;
- il sistema di gestione per la qualità;
- i programmi annuali di attività (budget)
- la formazione continua
- health technology assessment
- la gestione per la sicurezza
- i rapporti con gli stakeholder
- APSS e il modello EFQM per l'eccellenza



l'impostazione  
la definizione  
la realizzazione  
il monitoraggio  
la verifica

**del budget**

consentono di **integrare** tra di loro :

- le attività e le risorse
- i processi clinici e quelli organizzativi
- i dirigenti e gli operativi, i medici e gli infermieri, gli ospedalieri e i territoriali
- le attività ordinarie (LEA) e le azioni innovative (progetti specifici)

## **GOVERNANCE INTEGRATA**

- il programma aziendale di sviluppo strategico;
- il sistema di gestione per la qualità;
- i programmi annuali di attività (budget)
- **la formazione continua**
- health technology assessment
- la gestione per la sicurezza
- i rapporti con gli stakeholder
- APSS e il modello EFQM per l'eccellenza



# LA FORMAZIONE CONTINUA

- **corsi di formazione e seminari clinici organizzati in proprio:**
  - 4.715 operatori
  - 77.898 ore di partecipazione alle attività didattiche
  - 1.769 ore di attività didattica prodotte dal Servizio aziendale di formazione
  - 11,5 crediti ECM pro capite ai partecipanti
- **eventi formativi di altri provider:**
  - 2.200 operatori
  - circa 500.000 euro
- **stages clinici all'estero:**
  - 13 medici
  - 482 giornate complessive
  - circa 70.000 euro
- **progetti di ricerca:**
  - 29 progetti di ricerca
  - finanziati da: PAT, Ministero ricerca scientifica e altre agenzie istituzionali
  - medicina delle dipendenze, promozione della salute, informatizzazione sanitaria, ricerca di base, cardiologia, sviluppo di nuovi modelli organizzativi, Health Technology Assessment
- **formazione sul campo:** cosd, gdm, cipass, ecad...



## **GOVERNANCE INTEGRATA**

- il programma aziendale di sviluppo strategico;
- il sistema di gestione per la qualità;
- i programmi annuali di attività (budget)
- la formazione continua
- **health technology assessment**
- la gestione per la sicurezza
- i rapporti con gli stakeholder
- APSS e il modello EFQM per l'eccellenza



# Acquisizione delle tecnologie sanitarie

## Analisi del problema:

l'acquisizione delle attrezzature sanitarie e l'introduzione di nuove tecnologie era frammentato tra le diverse componenti aziendali (cliniche e tecnico-amministrative) e poco coerente con la programmazione e la gestione complessiva.

## Attività svolta :

- definizione di una **nuova procedura** per la richiesta, la valutazione preliminare e la pianificazione degli acquisti delle attrezzature sanitarie (modulistica, termini, criteri di ripartizione tra le diverse strutture, ecc,)
- istituzione di un **gruppo tecnico multiprofessionale** per la valutazione;
- predisposizione di un **programma di acquisizione** delle attrezzature;
- per le **tecnologie di nuova introduzione**, è stata richiesta una maggior **coerenza** tra l'impatto organizzativo previsto, l'esito atteso sulla salute, la bibliografia, la programmazione provinciale e il Programma aziendale di sviluppo strategico;
- inserimento di tali attività nei **programmi di attività** (budget) delle strutture e unità operative coinvolte (cliniche e tecnico-amministrative).



## Percorsi assistenziali e linee guida

### Analisi del problema:

l'attività di definizione di linee guida e protocolli assistenziali si limitava spesso alla produzione di documenti che, successivamente alla redazione, non trovavano seguito nella pratica clinica quotidiana.

### Attività svolta :

- partecipazione al **progetto ministeriale TRiPSS II** (sotto progetti “Gestione dello scompenso cardiaco” e “Gestione del paziente con dolore toracico acuto in pronto soccorso”);
- **analisi di processi diagnostico-terapeutici** con il CeRGAS - Bocconi (cataratta, prostatectomia per ca. della prostata, brachiterapia per ca. della prostata, ernia inguinale, varici degli arti inferiori, artroscopia per meniscopatia, dialisi, colecistectomia laparoscopica);
- definizione anche con le strutture private accreditate di una linea guida per la **riabilitazione cardiologia** in Provincia di Trento e definizione di un percorso diagnostico per il **carcinoma polmonare**;
- inserimento di tali attività nei **programmi di attività** (budget) delle strutture e unità operative e avvio di specifiche attività di **monitoraggio e audit** clinico.

## **GOVERNANCE INTEGRATA**

- il programma aziendale di sviluppo strategico;
- il sistema di gestione per la qualità;
- i programmi annuali di attività (budget)
- la formazione continua
- health technology assessment
- la gestione per la sicurezza
- i rapporti con gli stakeholder
- APSS e il modello EFQM per l'eccellenza

## **GOVERNANCE INTEGRATA**

- il programma aziendale di sviluppo strategico;
- il sistema di gestione per la qualità;
- i programmi annuali di attività (budget)
- la formazione continua
- health technology assessment
- la gestione per la sicurezza
- i rapporti con gli stakeholder
- APSS e il modello EFQM per l'eccellenza



# I RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER

- la revisione partecipata della Carta dei servizi;
- la misurazione dei livelli di soddisfazione;
- il circolo virtuoso del reclamo.

## **GOVERNANCE INTEGRATA**

- il programma aziendale di sviluppo strategico;
- il sistema di gestione per la qualità;
- i programmi annuali di attività (budget)
- la formazione continua
- health technology assessment
- la gestione per la sicurezza
- i rapporti con gli stakeholder
- APSS e il modello EFQM per l'eccellenza



# L'APSS E IL MODELLO EFQM

## Il Modello EFQM per l'Eccellenza

