

# IL PROGETTO SCORE DI AMD: ESPERIENZA PERSONALE

Dr. Mario D'Uva



## XVI CONGRESSO REGIONALE AMD MOLISE

14 OTTOBRE 2023  
HOTEL CENTRUM PALACE  
CAMPOBASSO

Via Giambattista Vico 2

**Corso di Alta Formazione in  
Performance measurement and performance management for  
diabetes**

**SCORE III edizione**

# OBIETTIVI

- ❑ Comprendere i principali sistemi di misurazione delle performance, nonché la capacità critica di analisi e revisione dei percorsi esistenti e di pianificazione e programmazione sanitaria
- ❑ Trasmettere le conoscenze di base e di sistema per potersi approcciare alla valutazione della performance, analizzare e padroneggiare le leve di possibile miglioramento di processi e prestazioni
- ❑ Saper utilizzare il giusto linguaggio per la fase di negoziazione e definizione delle performance di Unità Operativa o Servizio

# Il cambiamento demografico

## Invecchiamento della popolazione

- Indice di invecchiamento: 149,8%
- Popolazione HIV+: 30% dei pazienti ha una età maggiore dei 40 anni

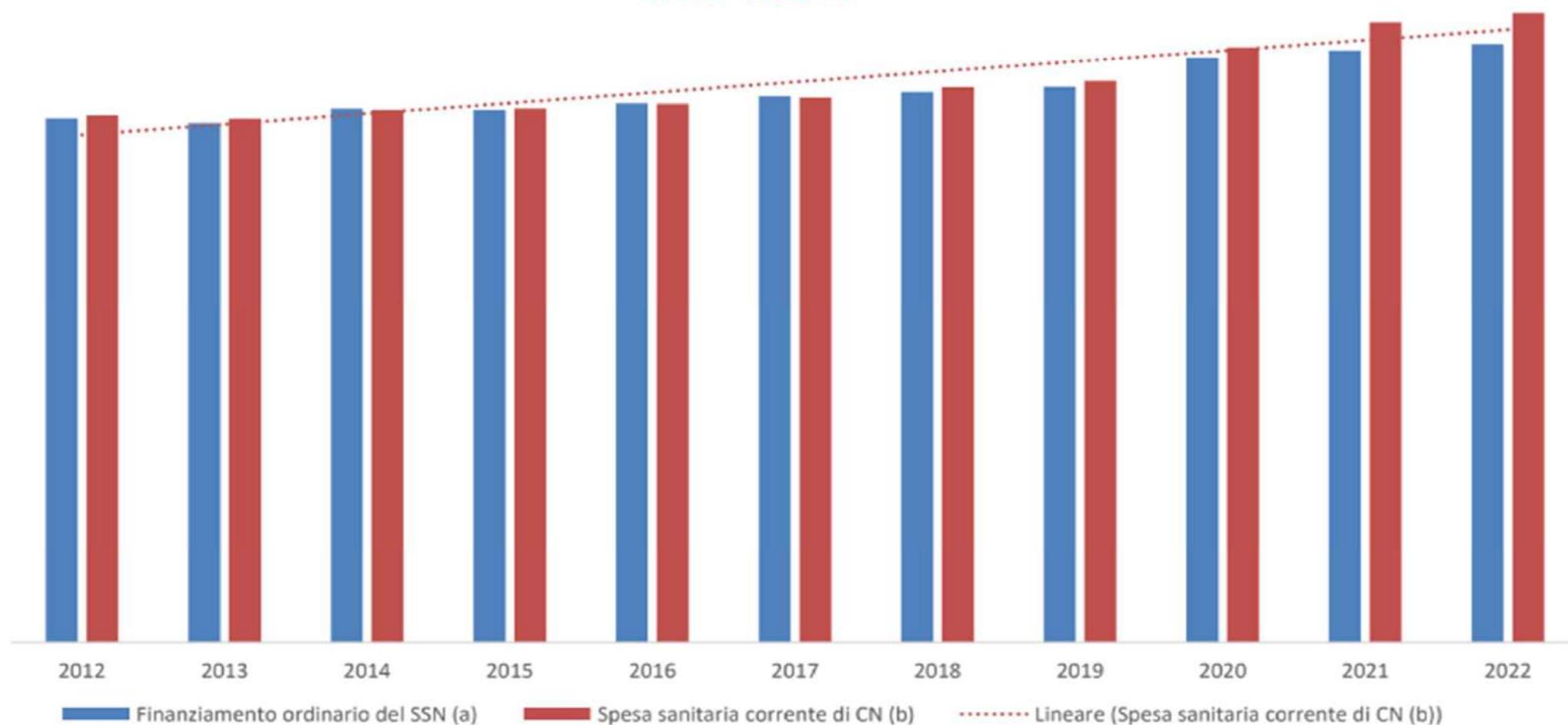
## Cronicità e Comorbidity

- 25% della popolazione soffre di una patologia cronica
- 15% della popolazione presenta 2 patologie
- 7% della popolazione presenta 3 patologie
- La gestione di tale popolazione cronica assorbe tra il 70% e l'80% delle risorse economiche

## Disabilità

- 1 soggetto su 4 (25%), maggiore dei 75 anni di età, presenta disabilità
- 1 soggetto su 2 (50%), maggiore degli 85 anni di età, presenta disabilità

# Spesa Sanitaria e Finanziamento ordinario del SSN



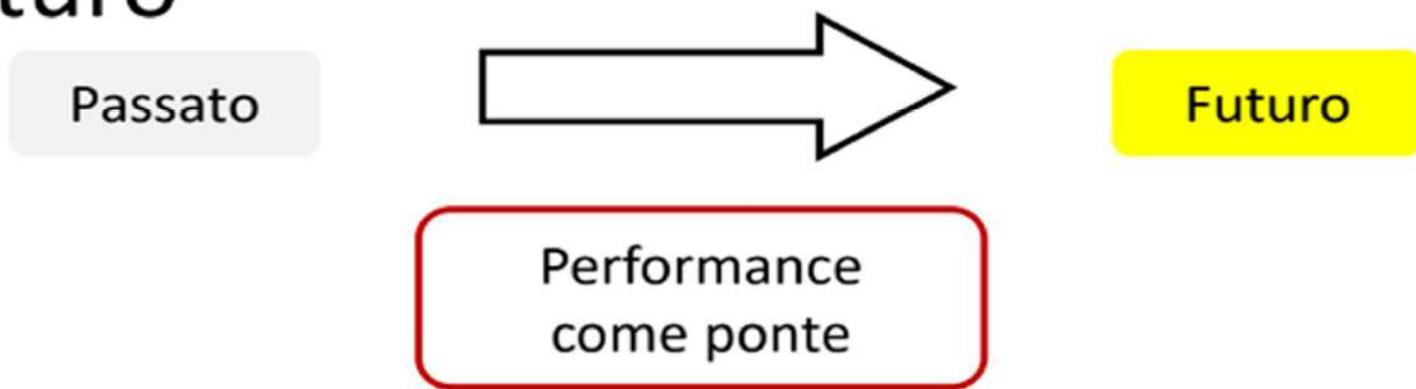
Fonte: Monitoraggio Spesa sanitaria 2022, Ministero dell'Economia e delle Finanze

## Le sfide per i SSN/SSR

- Aumento dell'aspettativa di vita e del carico di malattie croniche
  - Assistenza primaria debole e carente che finisce per determinare la storica prevalenza dell'ospedale e impedisce di costruire una moderna continuità dell'assistenza
  - Obsolete strategie di prevenzione dei sistemi sanitari pubblici (nessuna Regione italiana riesce ad erogare il livello minimo di servizi di prevenzione)
  - Incrementata domanda di servizi dovuta al cambiamento demografico
  - Inadeguata gestione dell'innovazione tecnologica
  - Differenziazione professionale inadeguata alle circostanze attuali e alle necessità assistenziali
-

## Definizione di *performance*

Si definiscono *performance* i risultati di gestione concernenti qualsiasi ambito clinico, di *output* o di *outcome* che prendono in considerazione il passato per la pianificazione del futuro



## GLI STRUMENTI PER IL CLINICO:

- Process Mapping
- Indicatori di monitoraggio
- Analisi organizzativa e SWOT analysis

# PROCESS MAPPING

Applicazione di una metodologia e procedimento rigorosi per l'identificazione e la modellazione di processi aziendali

È un'attività non sempre agevole, in quanto tende a perdere di significato quanto più si cerca di entrare nel dettaglio, per necessita di una certa capacità di sintesi

# Come rappresentare i processi aziendali?

## La Mappatura del processo



- E' un'attività non sempre agevole
  - Dipendente dal maggior o minor grado di strutturazione delle attività: la mappatura tende a perdere di significatività se si cerca di entrare nel dettaglio
- **E' necessario trovare un giusto equilibrio**

## Flowchart



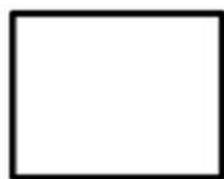
- rappresentazione grafica di un processo, per renderne più semplice ed immediata la comprensione.
- rappresentazione schematica dei componenti di una struttura, dei passaggi di una procedura

## Regole per la corretta progettazione dei diagrammi di flusso

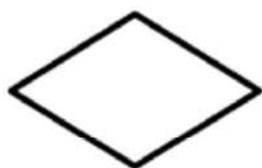
Il diagramma di flusso è un linguaggio grafico che permette in modo chiaro e quindi non ambiguo la soluzione di una classe di problemi, in modo sequenziale



Inizio o fine del processo



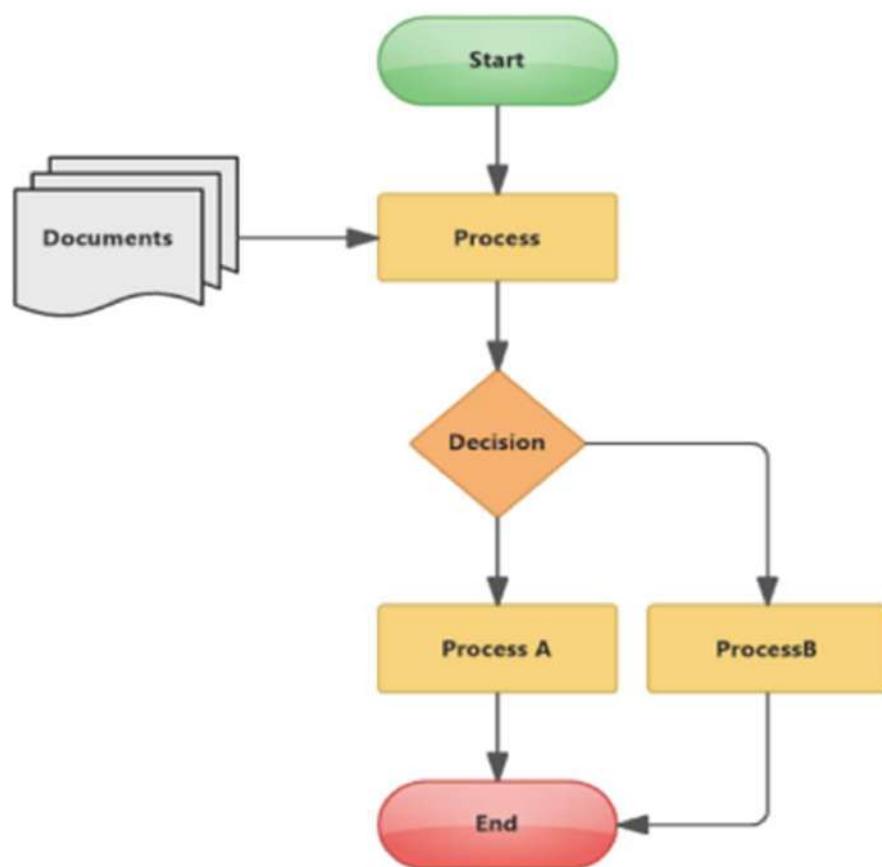
Attività/Operazione



Biforcazione del processo,  
domanda, scelta tra due  
opzioni

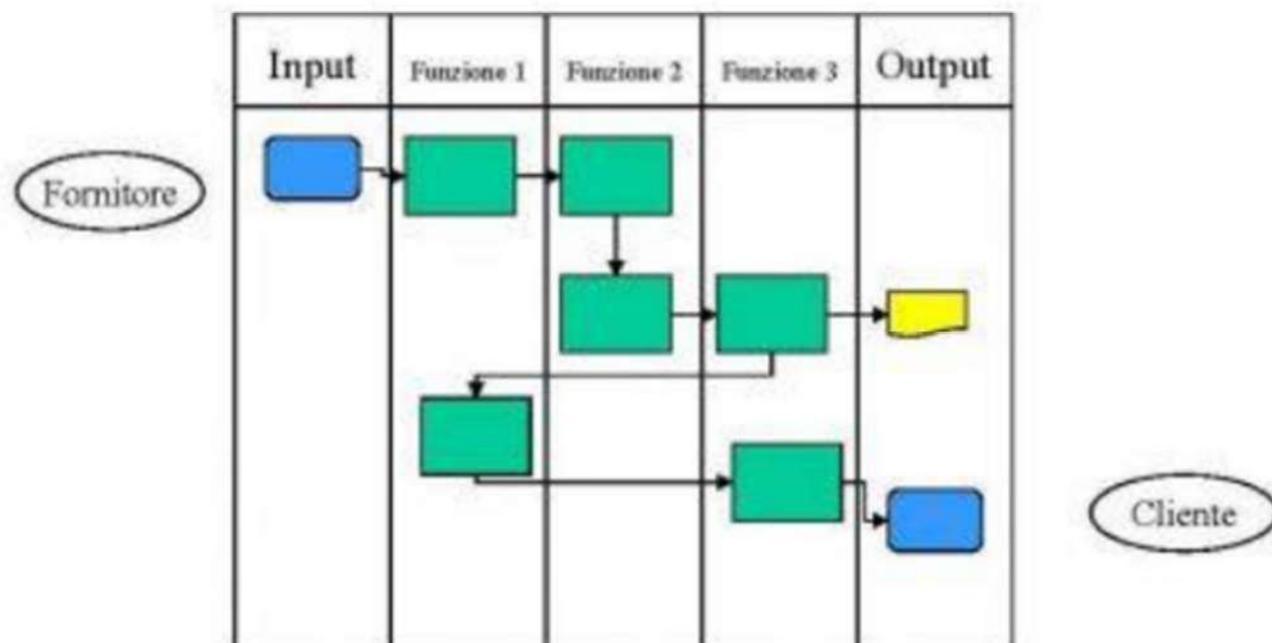


Documento prodotto /  
Output

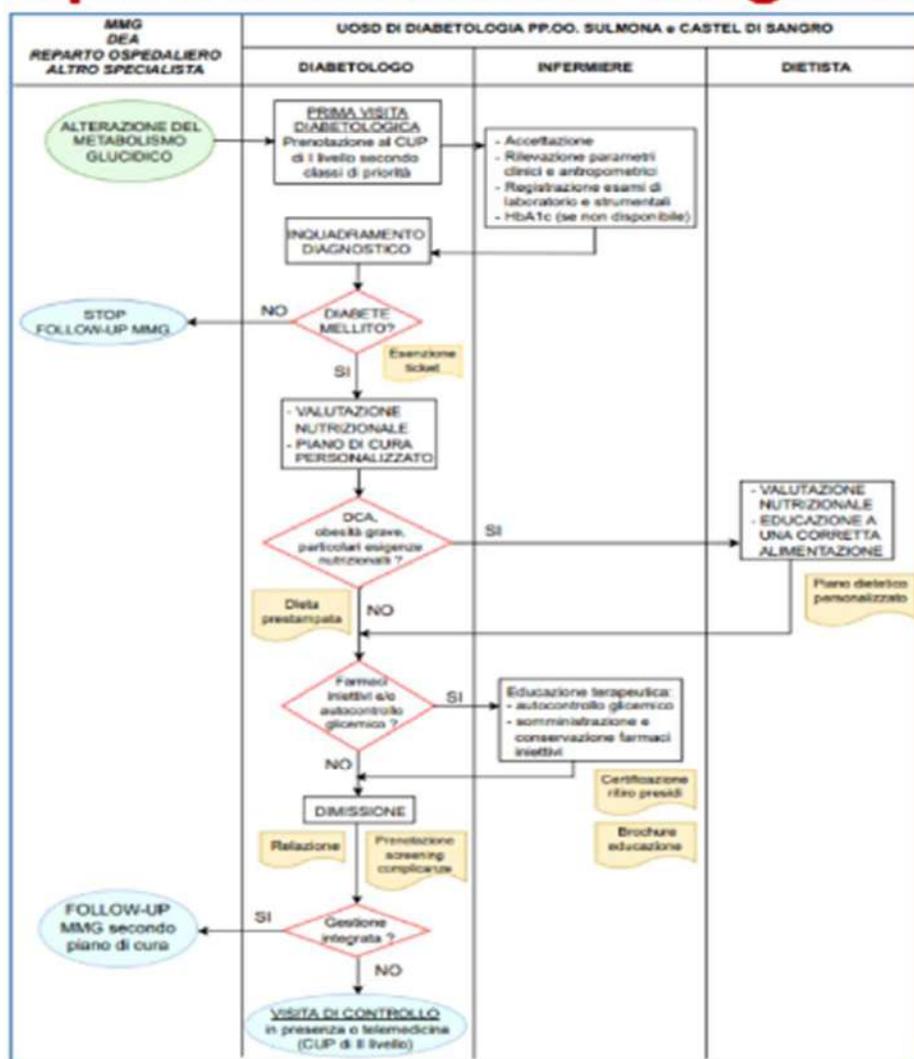


## Modello: diagramma di flusso *Swim Lane*

- Lo swim lane (o swimlane) è un elemento grafico utilizzato nei diagrammi di flusso (flowchart) che suddivide visualmente le responsabilità dei sub-processi di una macroattività
- Gli swimlane possono essere strutturati sia orizzontalmente sia verticalmente



# Esempio 1: PDTA per la gestione integrata del Diabete Mellito tipo 2 nell'adulto: diagramma di flusso



# Matrice RACI

## COSTRUZIONE DELLA MATRICE

- Le righe della matrice riportano le principali attività/fasi dei processi
- Le colonne riportano gli attori/funzioni coinvolti/e nel processo

Processi	Organizzazione				
	Marketing	Direzione vendite	Contact center	Rete vendita	Controllo gestione
Pianificazione campagne	R	R	-	-	I
Definizione target	R	A	-	-	-
Esecuzione campagna negozi	I	I	-	R	I
Esecuzione campagna telefonica	I	I	R	-	I

### LEGENDA

**R –Responsible:** è il responsabile della realizzazione dell'attività/fase

**A –Accountable:** è colui che approva e controlla il lavoro sull'attività realizzato da R

**C –Consulted:** è un esperto della materia che viene consultato a riguardo

**I –Informed:** è colui che deve essere informato dell'avanzamento del processo in esame

## OBIETTIVI

- **Evidenziare i ruoli** operativi e decisionali
- Garantire un'**adeguata gestione** di ogni attività (analisi **per righe**)
- Assicurare un adeguato **bilanciamento dei ruoli** (analisi **per colonne**)
- **Evitare sovrapposizioni:** molte "R" sulla stessa riga
- Garantire **uno e un solo punto decisionale:** una sola "A" per riga
- Evidenziare chi riceve informazioni (I)

## Esempio 1: PDTA per la gestione integrata del Diabete Mellito tipo 2 nell'adulto: diagramma di flusso

ATTIVITA'	FUNZIONI				
	MMG	DEA, ATRO SPECIALISTA	DIABETOLOGO	INFERMIERE	DIETISTA
Riscontro alterazioni metabolismo glucidico	R	R	I	I	-
Diagnosi e rilascio esenzione	I	-	R/A	I	I
Valutazione nutrizionale e prescrizione dietetica	I	-	A	I	R
Piano terapeutico personalizzato	I	-	R/A	I	I
Educazione terapeutica (autocontrollo glicemico e terapia iniettive)	I	-	A	R	I
Gestione integrata	R	-	R/A	I	-

## Lo sviluppo di un indicatore..

- **Denominazione:** nome dell'indicatore
- **Livello di misurazione:** Se obiettivo aziendale, di Unità Operativa o individuale
- **Tipologia:** Se indicatore di esito, di struttura o processo, organizzativo
- **Razionale:** Cosa misura l'indicatore?
- **Espressione:** Formula di calcolo (dettaglio numeratore e denominatore)
- **Target:** Valore a tendere in un specifico orizzonte temporale

<b>Denominazione</b>	<b>Livello di misurazione</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Razionale</b>	<b>Espressione</b>	<b>Target</b>
----------------------	-------------------------------	------------------	------------------	--------------------	---------------

## Caratteristiche di un indicatore

- **Riproducibile** (preciso, affidabile, attendibile, ripetibile, costante)
- **Accurato**: corrisponde alla realtà o vi è vicino
- **Utile**: capace di evidenziare i cambiamenti del fenomeno nel tempo e nello spazio (tra centri o soggetti diversi)
- **Specifico** per il fenomeno indagato: poco influenzato da fattori estranei alla qualità stessa

### Un indicatore deve essere:

- Facilmente **calcolabile**
- **Poco costoso** da raccogliere e da analizzare
- **Rilevabile tempestivamente** per la presa di decisioni



## INDICATORE

**Denominazione:** efficacia della mediazione culturale nella terapia educativa di donne con diabete gestazionale e barriera linguistica

**Livello di misurazione:** Unità Operativa

**Tipologia:** indicatore di esito intermedio/processo

**Razionale:** valutazione dell'efficacia della mediazione culturale nell'erogazione della terapia educativa all'automonitoraggio glicemico in donne con diabete gestazionale e barriera linguistica

**Espressione:**

- *numeratore:* n. di primi accessi con necessità di mediazione culturale che dimostrano di saper effettuare correttamente l'automonitoraggio glicemico al termine della terapia educativa

- *denominatore:* n. totale di primi accessi con necessità di mediazione culturale che sono stati addestrati all'automonitoraggio glicemico

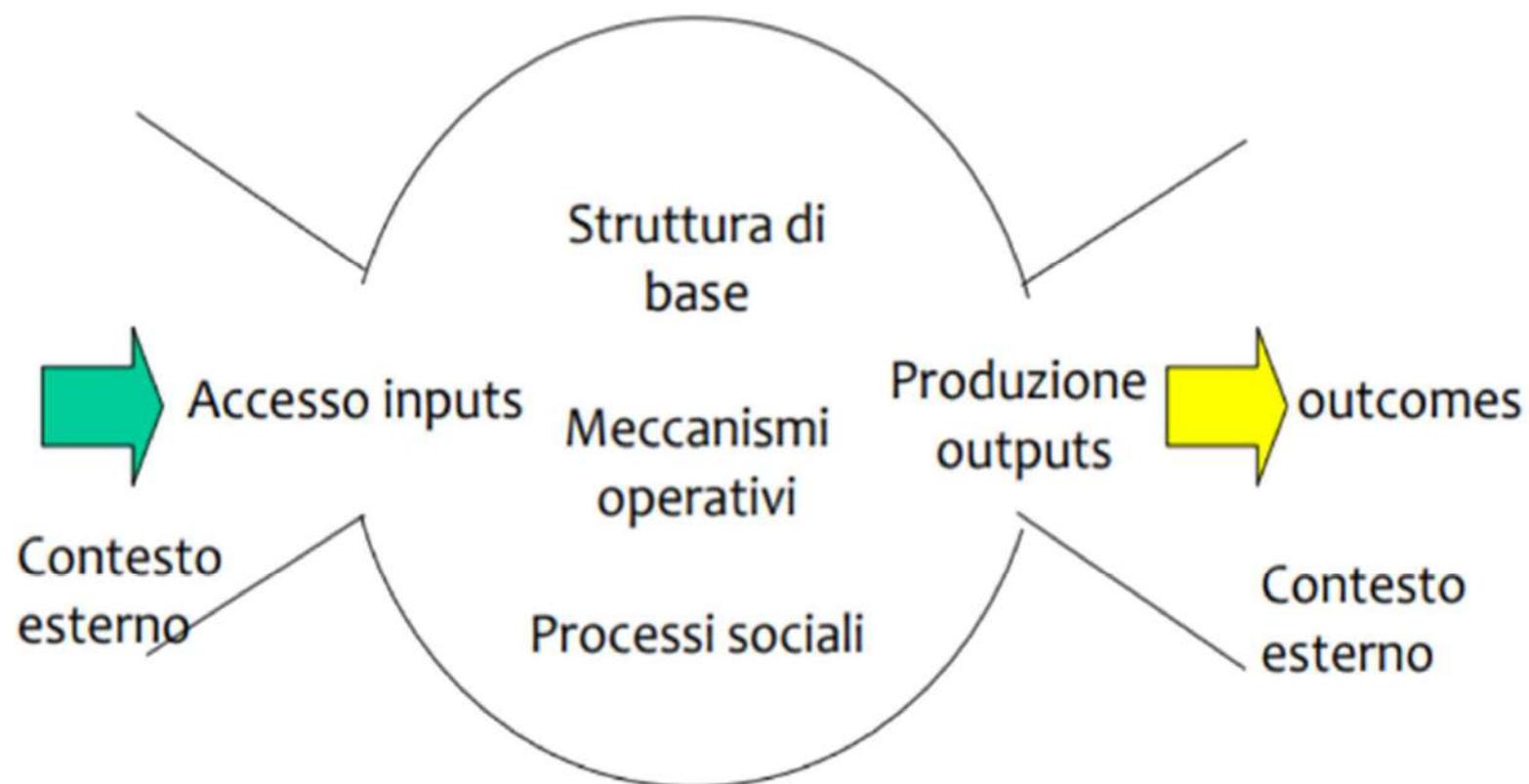
- *fattore di scala:* (x 100)

**Target:** obiettivo minimo  $\geq 80\%$ , ottimale  $\geq 90\%$

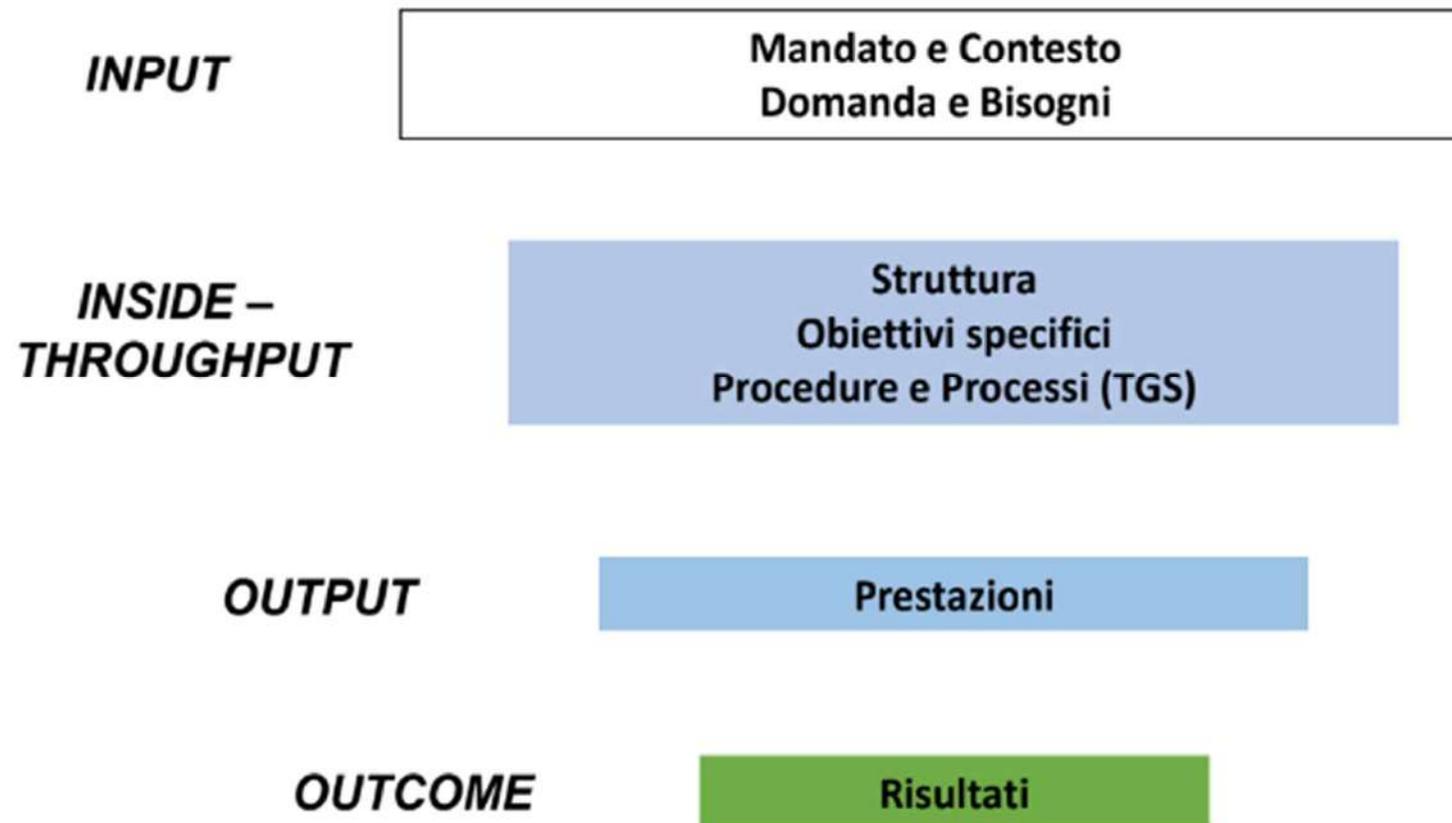
**Fonte dei dati:** cartella informatizzata diabetologica

# Modello di analisi organizzativa

(Vaccani, 2001)



# Modello sistemico



## L'analisi SWOT, per la creazione di valore

L'analisi SWOT è uno strumento di pianificazione strategica usata per valutare:

- i punti di forza (Strengths)
- i punti di debolezza (Weaknesses)
- le opportunità (Opportunities)
- le minacce (Threats)



di un progetto o di un protocollo o di ogni situazione in cui occorre prendere una decisione per raggiungere un obiettivo

# Analisi SWOT: le componenti

L'analisi SWOT mira a individuare i punti di forza, i punti di debolezza, le opportunità e le minacce di un determinato progetto o programma

## I PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA

- Sono i fattori endogeni, ovvero propri del contesto di analisi
- Sono modificabili grazie alla politica o all'intervento proposto

## LE OPPORTUNITÀ E LE MINACCE

- Sono i fattori esogeni in quanto derivano dal contesto esterno
- Difficilmente modificabili, ma è necessario tenerli sotto controllo in modo da sfruttare le opportunità e ridurre le minacce



# Analisi SWOT: vantaggi & svantaggi



## VANTAGGI

- definizione delle strategie in base al contesto
- verifica corrispondenza tra strategie e fabbisogni
- ottenimento del consenso sulle strategie
- flessibilità



## SVANTAGGI

- rischio soggettività
- descrizione semplicistica
- scollamento tra le componenti

# IN CONCLUSIONE

- Possedere un bagaglio di conoscenze di economia sanitaria è uno strumento utile sia per l'ottimizzazione dei processi produttivi che sia funzionale al perseguimento degli obiettivi di salute
- La padronanza dei meccanismi che governano la programmazione sanitaria rappresenta l'arma attraverso la quale il clinico può far valere le proprie ragioni al momento della contrattazione degli obiettivi aziendali

Simonetta Marchionni

Grazie per l'attenzione

