

# Mission

- ▶ Garantire risposte tempestive ed in libero accesso ai giovani che portano i loro bisogni/problemi con lo scopo di orientarli ad una soluzione
- ▶ Ricerca di contatto con i giovani per supportarne i bisogni
- ▶ Attività di cura (garantire risposte terapeutiche a problemi relativi a sessualità, procreazione responsabile, relazione, ...)

# Sintesi

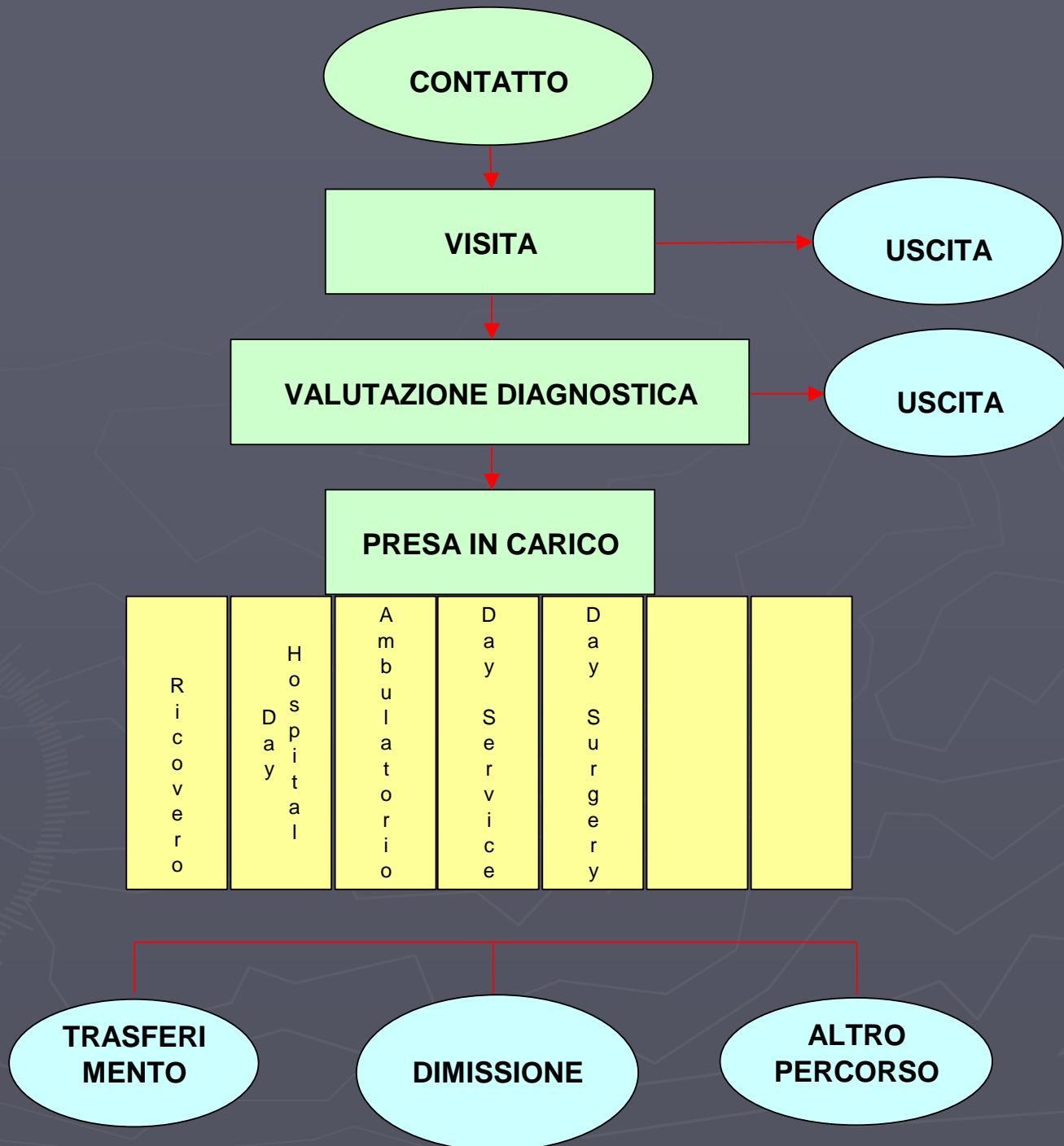
<b>Mission</b>	<b>Vision</b>	<b>Obiettivi strategici</b>
Orientare indirizzare	Accoglienza Costruzioni reti Educazione	Tempestività e libero accesso Principali percorsi con interfacce normate
Proporre agganciare	Partecipazione	Tavoli di lavoro e di progettazione promossi da organi e istituzioni, Pacchetti formativi per agenzie esterne, Sviluppo web
Curare prendere in carico	Integrazione professionale	Percorsi integrati di presa in carico per casistiche specifiche

# Catalogo dei Prodotti

<b>Area Prodotti</b>	<b>Prodotti</b>
<b>Accoglienza/ Consulenza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ ostetrica per contraccezione, IVG, gravidanza, ...</li><li>▶ ginecologica per contraccezione, IVG, gravidanza, ...</li><li>▶ psicologica</li><li>▶ medica per disturbi alimentari</li><li>▶ colloquio di orientamento</li><li>▶ consulenza al PS</li></ul>
<b>Presa in carico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ integrata per IVG</li><li>▶ integrata per gravidanza</li><li>▶ integrata per disturbi alimentari</li><li>▶ specialistica (ostetrico-ginecologica) per IVG</li><li>▶ specialistica (ostetrico-ginecologica) per gravidanza</li><li>▶ specialistica (psicologica) per disagio non psichiatrico, disturbi alimentari</li></ul>
<b>Interventi di prevenzione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Educazione Sanitaria</li><li>▶ Promozione della salute</li><li>▶ Pacchetti formativi per insegnanti, allenatori, educatori</li><li>▶ Sito WEB</li><li>▶ Meeting</li></ul>

# Catalogo dei Prodotti 2

<b>Area Prodotti</b>	<b>Prodotti</b>
<b>Accoglienza/ Consulenza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ ostetrica per contraccezione, IVG, gravidanza, ...</li><li>▶ ginecologica per contraccezione, IVG, gravidanza, ...</li><li>▶ psicologica a popolazione target, genitori, educatori, ...</li><li>▶ medica per disturbi alimentari</li><li>▶ colloquio di orientamento</li><li>▶ consulenza al PS</li></ul>
<b>Presa in carico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ integrata per IVG</li><li>▶ integrata per gravidanza</li><li>▶ integrata per disturbi alimentari</li><li>▶ integrata per contraccezione</li><li>▶ specialistica (psicologica) per disagio non psichiatrico</li></ul>
<b>Interventi di prevenzione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Educazione Sanitaria</li><li>▶ Promozione della salute</li><li>▶ Pacchetti formativi per insegnanti, allenatori, educatori</li><li>▶ Sito WEB</li><li>▶ Meeting</li></ul>



**ACCOGLIENZA /  
VALUTAZIONE  
/ DIAGNOSI**

**CONSULENZE**

**PERCORSO DIAGNOSTICO INTEGRATO**  
con l'attività di:

- Agenzie Educative
- Organi Giudiziari
- Altri Servizi/Istituzioni

**REFERTO**

FINE

**REFERTO**

FINE

**CERTIFICAZIONE  
/ RELAZIONE**

FINE

**APERTURA / AGGIORNAMENTO PROGETTO DI PRESA IN CARICO**

TRATTAMENTO NEUROPSICHIATRICO	TRATTAMENTO PSICOLOGICO	TRATTAMENTO PSICOTERAPEUTICO	TRATTAMENTO PSICOEDUCATIVO	TRATTAMENTO PSICOMOTORIO	TRATTAMENTO LOGOPEDICO	TRATTAMENTO FISIOTERAPICO	INSERIMENTO IN STRUTTURA RESIDENZIALE	INSERIMENTO IN STRUTTURA SEMI - RESIDENZIALE	INTERVENTI PER INSERIMENTO SOCIALE	.....
----------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	---------------------------	------------------------------	------------------------------------------	-------------------------------------------------	---------------------------------------	-------

PROGR.
OB. SPECIF.
Prestaz. 1
Prestaz. 2
Prestaz. 3
Prestaz. 4
...
VERIF. PROGR.

**VERIFICA PERIODICA PROGETTO**

SEMPLICE
INTEGRATO
RIABILITATIVO INTEGRATO
INTEGRATO NPI TERRITORIO / NPI OSPEDALE
INTEGRATO con altri SPECIAL. / SERVIZI
INTEGRATO con ISTITUZIONI

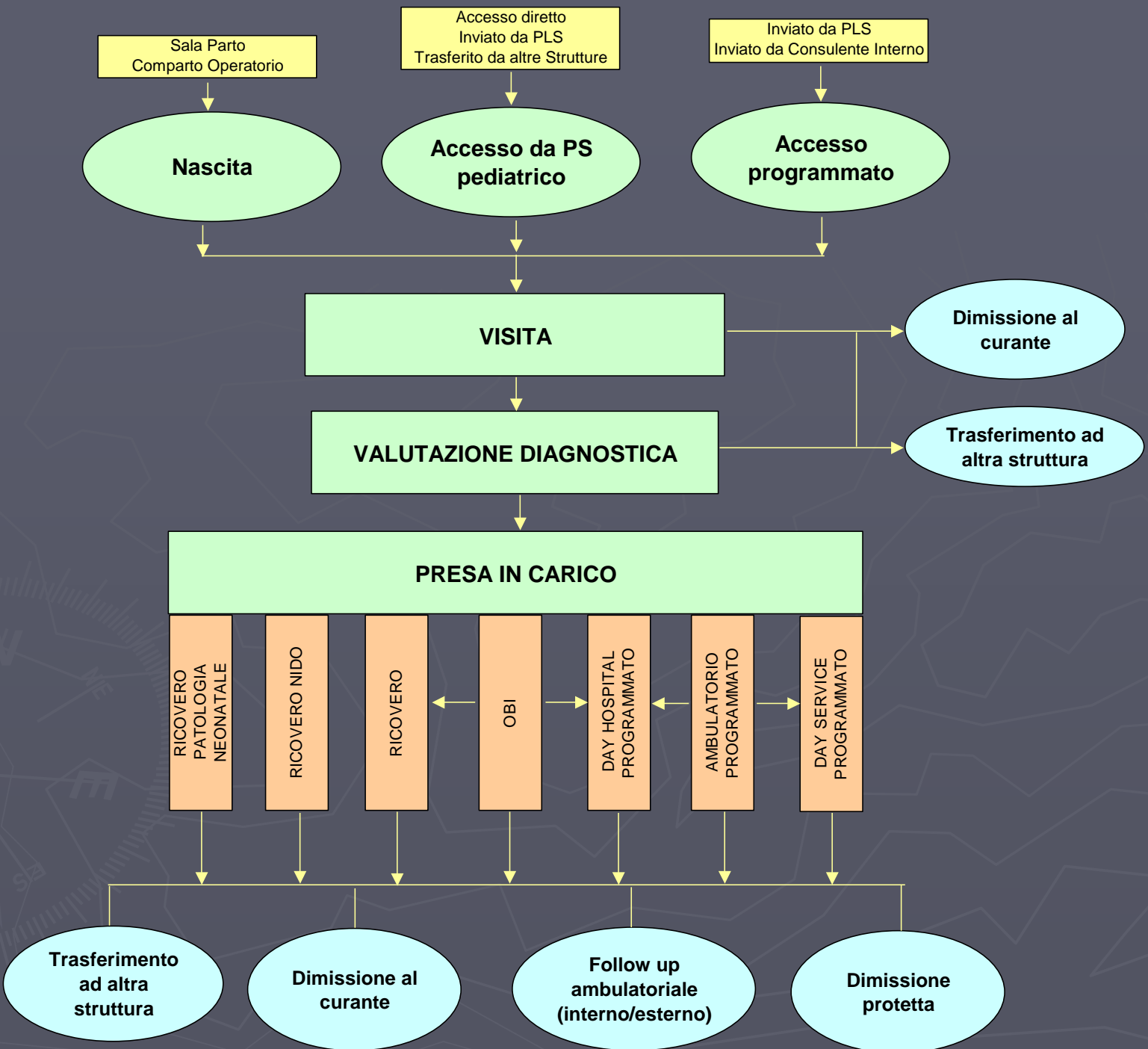
**PREVEN-  
ZIONE**

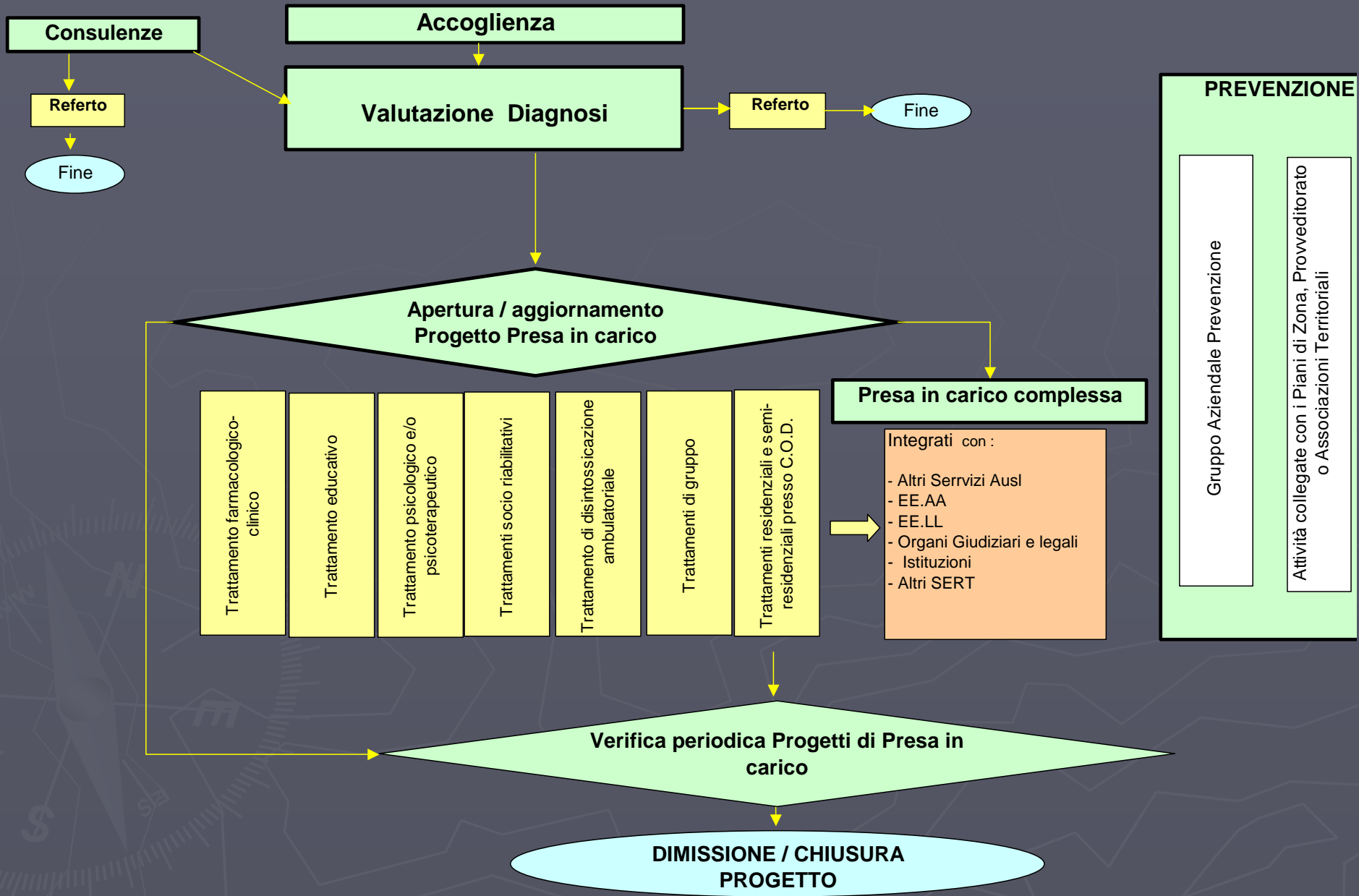
SCREENING

SORVEGLIANZA POPOLAZIONE A RISCHIO

INTERVENTI EDUCATIVI / FORMATIVI SU GRUPPI

**DIMISSIONE /  
CHIUSURA PROGETTO**







# Esercitazione 1

Disegnare in forma sintetica la tipologia di offerte / prodotti in fruizione nel servizio a partire dal diagramma presentato

# L' INTERFACCIA NEI PROCESSI

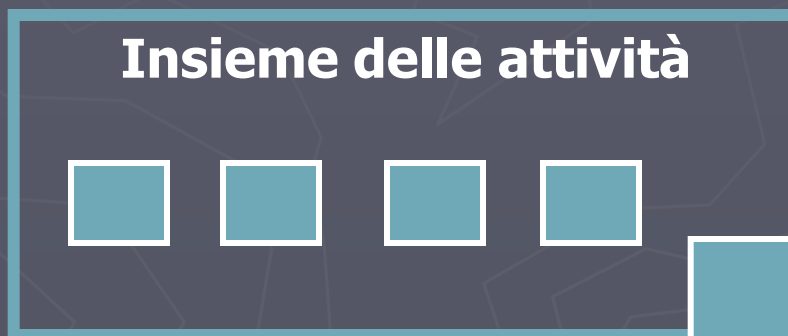
PER INTERFACCIA SI INTENDE il contatto o l'intermediazione fra articolazioni dell'organizzazione o gruppi di lavoro: è quindi un insieme di regole condivise che norma l'interazione formale tra due o più contesti di lavoro

**Un processo è una sequenza ripetibile di attività omogenee, orientate al medesimo obiettivo, ciascuna assegnata ad un responsabile con input ed output misurabili.**

**Output di interfaccia**

↑ ↑ (responsabile del processo)

Evento Scatenante



Risultato



**Input di interfaccia**

**CARATTERISTICHE  
DI QUALITA'**  
tempestività  
**INDICATORE**  
tempo che intercorre tra la  
richiesta e l'offerta

# Programmazione

Processo aziendale attraverso il quale si individuano e si elaborano programmi di azione idonei ad agevolare il raggiungimento degli obiettivi strategici, tenendo nella dovuta considerazione i fattori di contesto esterno e interno

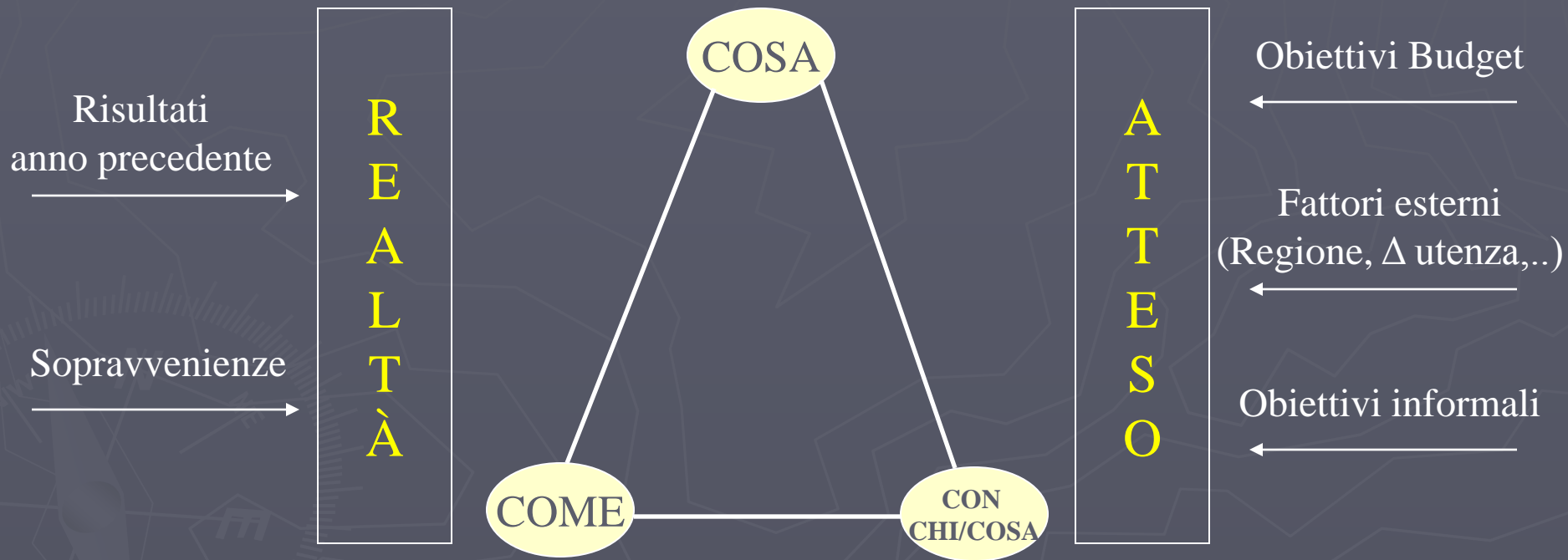
# Programmazione annuale

- ▶ Assegnazione degli obiettivi dall'Azienda
- ▶ Traduzione degli obiettivi strategici in obiettivi di attività
- ▶ Stesura del documento di programmazione annuale
- ▶ Discussione/Negoziazione del documento con la Direzione Aziendale
- ▶ Presentazione della programmazione agli operatori

# Piano annuale attività: contenuti principali

- ▶ **Breve nota sul consuntivo**
- ▶ **Obiettivi specifici negoziati**
- ▶ **Risorse assegnate (umane, tecnologiche ed economiche)**
- ▶ **Cambiamenti organizzativi previsti (comprensivi di nuove deleghe e ricollocazione delle risorse)**
- ▶ **Obiettivi che necessitano di un monitoraggio particolare**
- ▶ **Piano di comunicazione**
- ▶ **Piano di verifica interno**

# Programmazione delle Attività



# Reporting

Processo manageriale che consente un sistematico confronto tra obiettivi prefissati e risultati conseguiti, e l'individuazione delle cause cui attribuire eventuali scostamenti, nonché le più opportune azioni correttive da intraprendere



# Importanza di raccogliere dati

I dati rilevati opportunamente tracciati e resi noti costituiscono indicazioni preziose per attivare iniziative di miglioramento e per verificare la loro efficacia

# Set di indicatori

Indicatori:	Chi rileva	Frequenza	Fonte	Destinatario	Con chi condivide
ATTIVITA'					
QUALITA'					
EVENTI RILEVANTI					
FORMAZIONE					
STAKEHOLDERS					
BENI SANITARI ED ECONOMICI					
PERSONALE					

# LA QUALITA' DEL PRODOTTO

è:

- ▶ *garantita dalla RIPETIBILITÀ del PROCESSO di lavoro;*
- ▶ *espressa in FATTORI specifici misurabili con INDICATORI che si riferiscono ad obiettivi dati (STANDARD)*

# LA QUALITÀ DEI PRODOTTI-SERVIZI

- È costituita da **ELEMENTI DI QUALITÀ'** che aggiungono valore all'attività resa e al risultato del percorso di cura.

**I fattori di qualità sono MISURABILI con INDICATORI (strumenti di misurazione del livello prestazionale dei fattori di qualità in esame) che consentono l'esplicitazione di STANDARD (valori di riferimento prestabiliti)**

# MISURAZIONE DEI PRODOTTI-SERVIZI

- Per poter rappresentare eventi, fenomeni è necessario individuare **FATTORI DI QUALITA'** rilevanti e confrontabili
- I fattori di qualità sono **MISURABILI** con **INDICATORI** (strumenti di misurazione del livello prestazionale dei fattori di qualità in esame) che consentono l'esplicitazione di **STANDARD** (valori di riferimento prestabiliti)

# Parametri di controllo

Associare ad una procedura dei parametri di controllo serve a:

- ▶ Rendere oggettivi dati e informazioni generati nello svolgimento delle attività
- ▶ Dare evidenza al risultato ottenuto rispetto alle aspettative
- ▶ Consentire a ciascun operatore di riconoscere il proprio contributo nel conseguimento del risultato

# INDICATORI DI ESITO

- ▶ Misurano e monitorizzano i risultati attesi
- ▶ Danno evidenza dei risultati raggiunti
- ▶ Supportano l'attività sistematica di verifica dei risultati

# INDICATORI DI PROCESSO

- ▶ Presidiano le attività significative / qualificanti del processo di lavoro
- ▶ Garantiscono che le modalità introdotte vengano mantenute in uso da tutti gli attori del processo
- ▶ Danno evidenza del come si svolgono le attività



# INDICATORI UTILIZZATI IN AZIENDA

- Indicatori relativi ai **COSTI**:
  - personale
  - attrezzature
  - farmaci
  - servizi esterni
- Indicatori relativi alle **ATTIVITA'**:
  - degenza
  - day hospital
  - ambulatoriale
- Indicatori relativi ai **DRG**:  
(raggruppamenti di diagnosi)
- Indicatori relativi alle **GARANZIE** offerte rispetto ad alcuni prodotti/servizi
- Indicatori relativi alla **SODDISFAZIONE** dei cittadini e degli utenti

# TIPOLOGIA DI INDICATORI

## EFFICIENZA DEL SERVIZIO

- ▶ **tempestività**
- ▶ informazione e comunicazione
- ▶ personalizzazione
- ▶ affidabilità
- ▶ **continuità assistenziale e terapeutica**

## APPROPRIATEZZA

- ▶ utilizzo linee guida e criteri operativi condivisi

## EFFICACIA

- ▶ mortalità
- ▶ miglioramento Qualità della vita
- ▶ morbilità
- ▶ **integrazione professionale**

## SICUREZZA

- ▶ **complicanze**
- ▶ **abbattimento degli errori professionali**
- ▶ infezioni
- ▶ **prevenzione e riduzione errori organizzativi**

# Esempi di Indicatori

Fattore di qualità	Descrizione Indicatore
Riduzione del rischio infettivo	N° pazienti con infezione della ferita chirurgica (scheda regionale) / N° tot. Pazienti operati
Riduzione complicanze	N° pazienti con eventi avversi tardivi (post-intervento entro 48 ore) / N° tot. Pazienti operati
Tempestività	N° esami TAC a pz. interni refertati entro 3 gg. dall'esecuzione / N° tot. esami TAC a pz. interni eseguiti
Riduzione del rischio	N° pazienti con accesso in Osp. entro 72 dalla dimissione dal Pronto Soccorso per dolore toracico / N° tot. pazienti con dolore toracico dimessi dal Pronto Soccorso

# Esempi di Indicatori

Fattore di qualità	Descrizione Indicatore
APPROPRIATEZZA	N. pazienti ricoverati con dolore valutati con scala VAS / N. tot. pazienti ricoverati
APPROPRIATEZZA	N. pazienti dimessi / N. tot. pazienti ammessi in OBI
APPROPRIATEZZA	N. richieste esami valutate secondo criteri definiti/ N. tot. richieste esami ricevute
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	N. pazienti con appuntamento per il centro oncologico fissato alla dimissione / N. tot. pazienti dimesse
INTEGRAZIONE PROFESSIONALE	N. pazienti con tumore al polmone il cui piano terapeutico è stato discusso dal gruppo collegiale multiprofessionale / N. pazienti con tumore al polmone (escluso IV stadio)

# Esercitazione 2

Prodotto	Fattore di qualità	Obiettivo specifico (standard)	Indicatore
Colloquio di orientamento	Appropriatezza della presa in carico		

# Set di Indicatori (esempio) 1

Indicatori: <b>ATTIVITA'</b>	Chi rileva	Frequenza	Fonte	Destinatario	Con chi condivide
N. minori in cura	Amm.vo NPIA	trimestrale	SINPI	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS	Coordinamento UO Complesse Personale UO
N. nuovi casi minori	Amm.vo NPIA	trimestrale	SINPI	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS	Coordinamento UO Complesse Personale UO
% consulenze PLS/consulenze richieste	Amm.vo NPIA	trimestrale	SINPI	trimestrale	Coordinamento UO Complesse Personale UO
N° casi cogestiti NPIA con CSM	Direttori U.O. CSM e NPIA	trimestrale	Cartaceo	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS	Coordinamento UO Complesse Personale UO

Indicatori: <b>EVENTI RILEVANTI</b>	Chi rileva	Frequenza	Fonte	Destinatario	Con chi condivide
N° suicidi adolescenti in carico	Amministratore di Sistema Resp. raccolta dati CSM	annuale	3P	Direttore Dipartimento Direttore CSM	Coordinamento UO Complesse Personale UO

Indicatori: <b>FORMAZIONE</b>	Chi rileva	Frequenza	Fonte	Destinatario	Con chi condivide
N. persone formate UO/DSM	Coord.inf. Amministratore di sistema	trimestrale	S.I. EGEO	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS	Coordinamento UO Complesse Personale UO
% persone formate UO/DSM	Coord.inf. Amministratore di sistema	trimestrale	S.I. EGEO	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS	Coordinamento UO Complesse Personale UO
N. corsi organizzati	UO Qualità e Formazione	trimestrale	S.I. EGEO	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS	Coordinamento UO Complesse Personale UO

# Set di Indicatori (esempio) 2

Indicatori: QUALITA'	Chi rileva	Frequenza	Fonte	Destinatario	Con chi condivide
<b>VALUTAZIONE/DIAGNOSI</b>					
% di minori valutati da NPI/Psicologo Distrettuale entro 20 gg. dal 1° contatto con il Servizio	Amm.vo NPIA	trimestrale	SINPI	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS Responsabile Qualità	Coordinamento UO Complesse Personale UO
% minori testati con scheda DSA	Amm.vo NPIA	trimestrale	SINPI	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS Responsabile Qualità	Coordinamento UO Complesse Personale UO
% minori valutati secondo criteri diagnostici multiassiali uniformi	Amm.vo NPIA	trimestrale	SINPI	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS Responsabile Qualità	Coordinamento UO Complesse Personale UO
% schede di refertazione DSA minori consegnate alla famiglia	Amm.vo NPIA	trimestrale	SINPI	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS Responsabile Qualità	Coordinamento UO Complesse Personale UO
<b>PRESA IN CURA</b>					
% minori in acuto gestiti in strutture aziendali e non inviati in sedi extra aziendali	Amm.vo NPIA	trimestrale	SINPI	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS Responsabile Qualità	Coordinamento UO Complesse Personale UO
% 0-14 anni con raggiungimento obiettivi (riabilitazione neuropsicomotoria)	Amm.vo NPIA	trimestrale	SINPI	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS Responsabile Qualità	Coordinamento UO Complesse Personale UO
% certificazioni nuove con codifica ICD-10	Amm.vo NPIA	trimestrale	SINPI	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS Responsabile Qualità	Coordinamento UO Complesse Personale UO

# Set di Indicatori (esempio) 3

STAKEHOLDERS	Chi rileva	Frequenza	Fonte	Destinatario	Con chi condivide
N° reclami utenza	URP	trimestrale	Banca Dati segnalazioni	Direttore Dipartimento Direttore UOC	Coordinamento UO Complesse Personale UO
N° segnalazioni Direzione Distretti	Direttore Dipartimento		diretta	Direttore Dipartimento	Coordinamento UO Complesse Personale UO
N° segnalazioni da parte dei Sindaci	Direttore Dipartimento		diretta	Direttore Dipartimento	Coordinamento UO Complesse Personale UO
Soddisfazione utenza	Comunicazione Marketing	annuale	U.O.	Direttore Dipartimento Direttore UOC Responsabile UOS	Coordinamento UO Complesse Personale UO

BENI SANITARI ED ECONOMICI	Chi rileva	Frequenza	Fonte	Destinatario	Con chi condivide
Spesa farmaceutica	Controllo di gestione		Dati farmaci	Direttore Dipartimento	Comitato di Dipartimento
PERSONALE	Chi rileva	Frequenza	Fonte	Destinatario	Con chi condivide
N. gg ferie dirigenza	Responsabile UOS	Trimestrale	ARU Cartellini on line in corso di attivazione	Direttore UOC	Personale UO



# Piano di verifica

<b>Indicatori</b>	<b>Chi verifica</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Riferimento atteso</b>	<b>Con chi verifica</b>	<b>Evidenza</b>
<b>ATTIVITA'</b>					
<b>QUALITA'</b>					
<b>EVENTI RILEVANTI</b>					
<b>FORMAZIONE</b>					
<b>STAKEHOLDER</b>					
<b>BENI SANITARI ED ECONOMICI</b>					
<b>PERSONALE</b>					

# Piano di verifica (esempio)

Indicatori: ATTIVITA'	Chi verifica	Frequenza	Riferimento atteso	Con chi verifica	Evidenza
N. minori in cura	Direttore UOC	semestrale	budget	Direttore Dipartimento Coordinamento UOC Responsabile UOS Responsabile Qualità Personale UO	Monitoraggio Piano annuale attività/Verbali UO
N. nuovi casi minori	Direttore UOC	semestrale	budget	Direttore Dipartimento Coordinamento UOC Responsabile UOS Responsabile Qualità Personale UO	Monitoraggio Piano annuale attività/Verbali UO
% consulenze PLS/consulenze richieste	Direttore UOC	semestrale	budget	Direttore Dipartimento Coordinamento UOC Responsabile UOS Responsabile Qualità Personale UO	Verbali UO

# MIGLIORAMENTO

## PIANO delle AZIONI per il MIGLIORAMENTO

<b>Criticità</b>	
<b>Azioni</b>	
<b>Scopo</b>	
<b>Chi le sviluppa</b>	
<b>Tempistica</b>	
<b>Indicatori</b>	
<b>Tempo di chiusura dell'azione di miglioramento</b>	
<b>Verifica</b>	