



**IRPET**

Istituto  
Regionale  
Programmazione  
Economica  
Toscana

**AIES**

Associazione Italiana di Economia Sanitaria

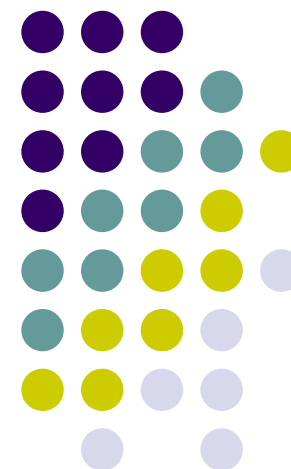
## **PRIORITÀ ED EQUITÀ NELLE SCELTE DI POLITICA SANITARIA**

***Facoltà di Economia - Università di Firenze***

*L'impatto del sistema di accreditamento  
istituzionale nelle relazioni: il caso dell'Ospedale  
del Delta di Ferrara*

Dr.ssa Monia Castellini  
Università degli Studi di Ferrara

Firenze, 18-19 ottobre



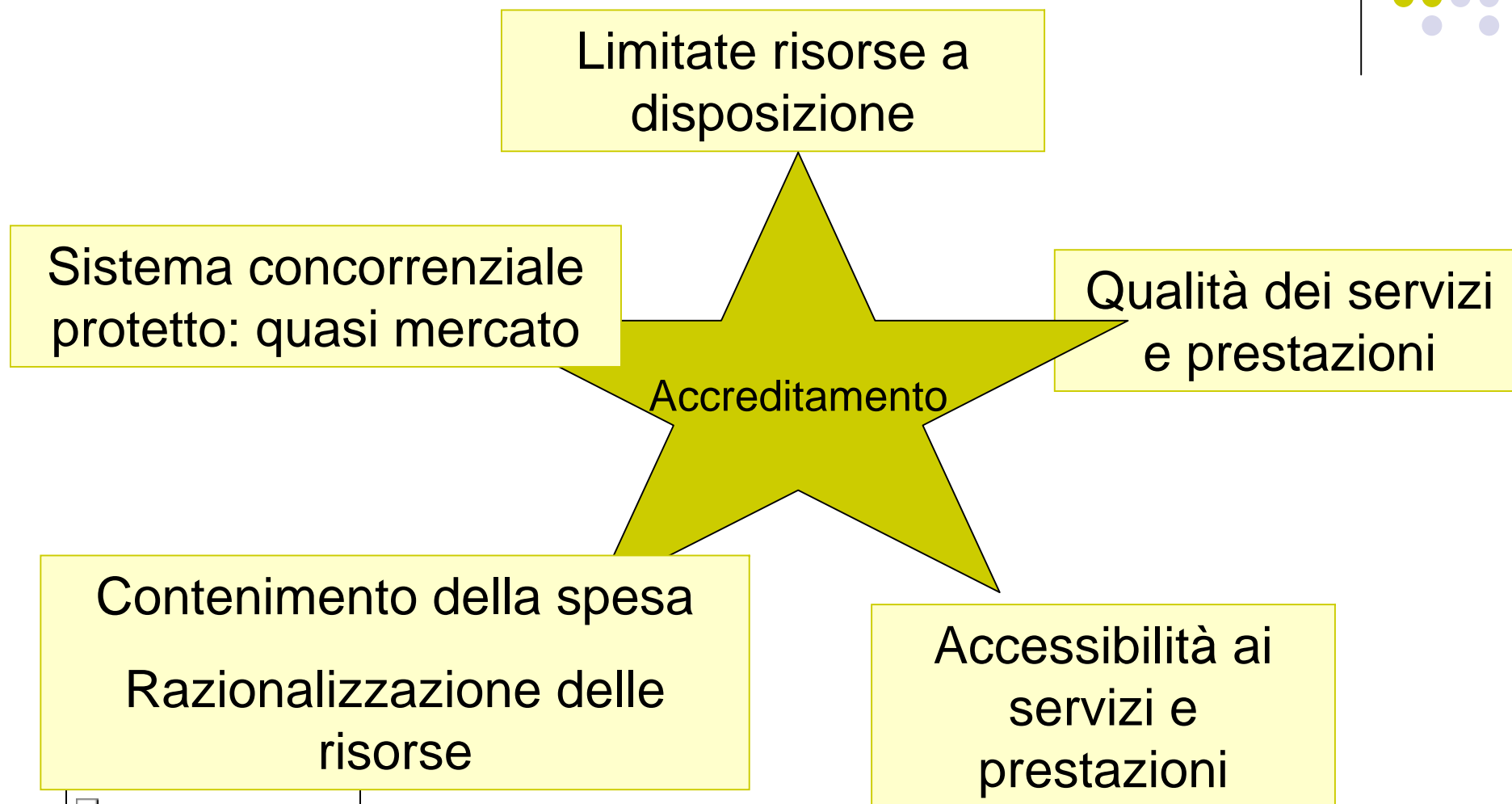
# Struttura



- Contesto
- Obiettivo
- Metodologia e Metodo
- Analisi della letteratura
- Catena del valore nelle strutture ospedaliere
- Analisi del Caso Studio



# Contesto



# Obiettivo



Analizzare il processo di accreditamento  
istituzionale nell'ottica della catena del  
valore ...

... al fine di individuare l'impatto del  
processo di accreditamento sulle relazioni  
interne alle UU.OO. e tra le UU.OO.



# Metodologia e metodo



- Approccio deduttivo-induttivo, metodo qualitativo
- Analisi della letteratura: Individuazione del modello e delle variabili da indagare
- Analisi empirica:
  - Case study: ospedale del delta (2005-2007)
    - Interviste e analisi documentale per la definizione dei processi, delle attività e definizione degli standard (2005)
    - Costruzione del modello di analisi (2006)
    - Predisposizione e somministrazione questionario ai soggetti attivi nel processo di accreditamento (2006-2007)



# Analisi della Letteratura

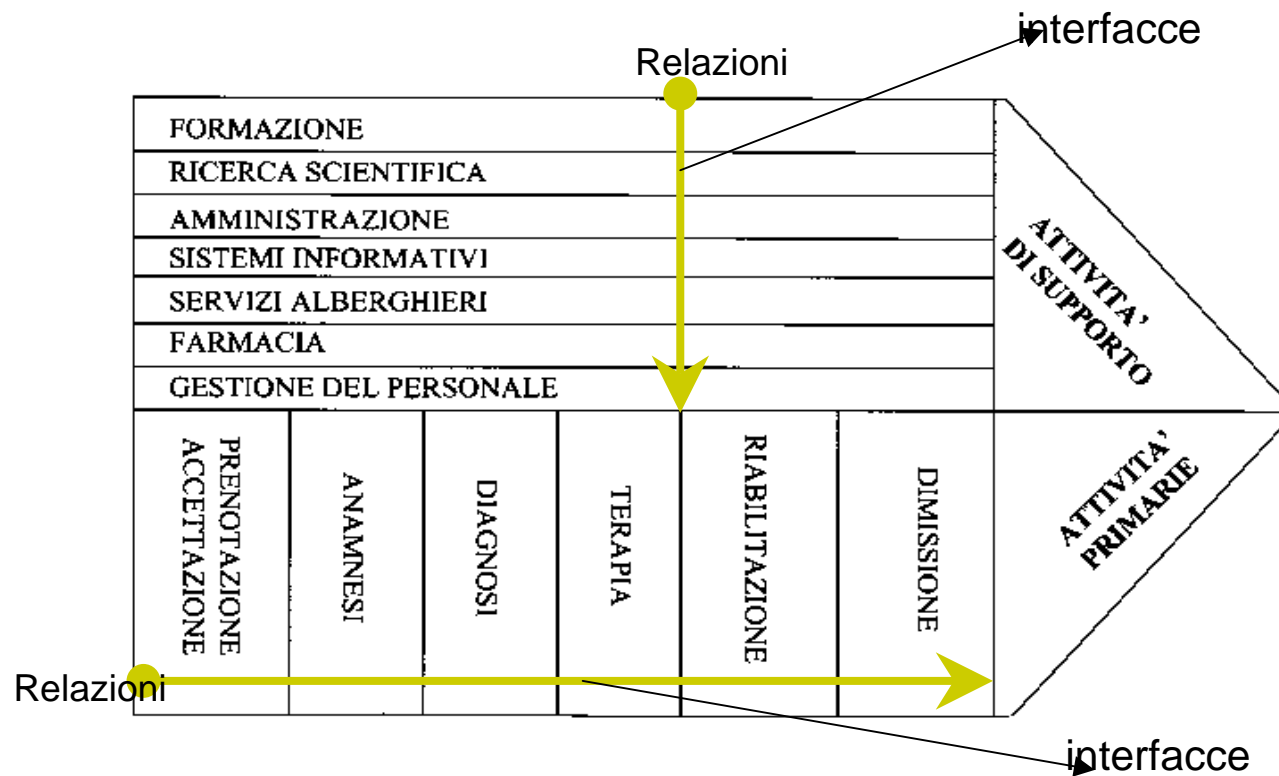


- Applicazione del concetto di modularità (Baldwin, Clark, 2000):
  - l'analisi pone in evidenza l'esistenza di interdipendenza intra e tra moduli (interfacce) (Langlois, 2000)
  - e come la performance sanitaria possa essere intesa quale il risultato di azioni e relazioni che coinvolgono più UU.OO. e che concorrono alla formulazione della prestazione finale.
- In accordo con la classificazione delle diverse tipologie di attività presenti all'interno delle aziende sanitarie proposta da Zangrandi (1988; Pitta e Laric, 2004), lo studio indaga le relazioni ed i processi tra:
  - UU.OO. di prestazioni finali (es. U.O. di Medicina e Chirurgia),
  - UU.OO. di prestazioni intermedie (es. U.O. Laboratorio Analisi)
  - UU.OO. di prestazioni di supporto generale (es. U.O. Gestione Risorse Umane).

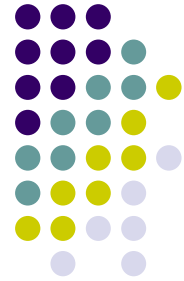
# Analisi della Letteratura



- Catena del Valore in un'ottica di indirizzo strategico nel sistema sanitario e nelle sue strutture (Porter, 1987-2006; Scneller e Smeltzer, 2006; ...)



# Variabili indagate (Pitta e Laric, 2004)



- Le relazioni all'interno delle UU.OO. e tra le UU.OO. sono state analizzate rispetto a:
  - sistema informativo: es. trasmissione corretta e tempestiva delle informazioni
  - conoscibilità e miglioramento dei processi intra e tra UU.OO.
  - qualità prestazione-servizio erogato: ottica cliente-fornitore interno
  - standard delle prestazioni
  - rispetto delle procedure
  - impatto sulla qualità delle prestazioni per UO





# Analisi del caso: Ospedale del Delta



- Motivazioni: l'analisi del processo di accreditamento attraverso la catena del valore presuppone che la struttura indagata ne abbia completato il percorso
- Struttura del questionario:
  - Sezione A: informazioni interne all'UO rispondente
  - Sezione B: Informazioni Attività di Supporto
  - Sezione C: Informazioni Principali Attività di servizio
  - Sezione D: Informazioni Attività Principali
- Campione coincidente con l'universo indagato (n. 51 unità)
- Scala di valutazione utilizzata: Likert 1- 5\*
- Tasso di risposta: 43,14%,



# Sezione A: Informazioni interne all'UO



Sezione A: Informazioni interne all'UO			
	Oggetto di indagine	Valore medio	Dev. Stand.
	Immediatezza individuazione dei compiti	4,10	0,70
	Conoscenza standard di servizio erogati	3,64	0,85
	Affidabilità degli standard dei servizi erogati	3,95	0,59
	Grado di coinvolgimento dell'UO nella definizione degli standard	3,34	1,29
	Affidabilità (qualità) dei servizi ricevuti	3,38	0,97
	Affidabilità (tempestività) dei servizi ricevuti	3,14	0,96
	Comprensione processi clinici ass. (modalità di intervento) interni	3,71	0,78
	Comprensione processi clinici ass. (modalità di intervento) parzialmente interni	3,35	0,81

# Sezione B: Attività di supporto



Sezione B: Attività di Supporto		
Oggetto di indagine	Valore medio	
<b>Sistema Informativo</b>	Esterne all'UO	Interne all'UO
Tempestività dell'informazione	3,23	3,91
Accesso alle informazioni	3,32	4,14
Affidabilità delle informazioni	3,65	4,23

Sezione B: Attività di Supporto			
Oggetto di indagine	Valore medio		
<b>Strumenti di comunicazione impiegati</b>	Dalla direzione ospedaliera	Tra UU.O O.	Nell'UO
Strumenti cartacei	3,64	3,55	3,73
Strumenti informatici	3,77	3,77	2,77
Comunicazione non formalizzata	2,55	2,77	3,55



# Sezione B: Attività di supporto



Sezione B: Attività di Supporto			
Oggetto di indagine	Valore medio		
<b>Procedure e tecnologia</b>	Livello ospedaliero	Su più UU.OO.	Nell'UO
Rilevanza implementazione procedure	<b>3,50</b>	<b>3,50</b>	<b>3,82</b>
Complessità operativa imputabile alle procedure	<b>3,18</b>	<b>3,27</b>	<b>3,05</b>
Adeguatezza tecnologica	<b>3,73</b>	<b>3,59</b>	<b>3,67</b>



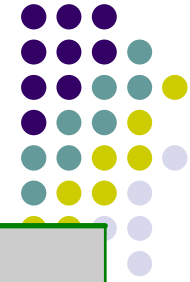
# Sezione C: Principali attività di servizio



Sezione C: Principali Attività di servizio (Riportate prime 5 delle 6 UO inserite)

	VALORI MEDI				
UU.OO	Radiologia Diagnostica	Laboratorio Analisi	Blocco Operatorio	Farmacia	Pronto Soccorso
Oggetto di indagine					
Frequenza delle relazioni	4,05	4,35	3,70	4,38	3,84
Chiarezza percorsi clinico sanitari	4,10	4,35	4,05	3,76	3,89
Facilità individuazione responsabile servizi (richiesti e offerti)	4,53	4,42	4,68	4,30	4,47
Conoscenza standard di prodotto erogati dalle UU.OO	2,70	2,65	3,15	2,95	2,85
Affidabilità riscontrata rispetto agli standard	3,56	3,56	3,69	3,33	3,25
Formalizzazione dei processi	3,82	3,76	3,59	4,17	3,13
Legame tra Efficienza interna e Processi formalizzati con le UU.OO	4,11	4,16	4,11	3,70	4,00
Rilevanza della definizione di standard esterni per il rispetto dei propri standard	4,06	4,13	3,88	4,00	3,44

# Sezione D: Attività principali



RILEVANZA DELLE RELEZIONI (= > 3)	
UU.OO.	Valore Medio
Medicina	3,72
Gastroenterologia	3,26
Lungodegenza	3,40
Cardiologia	3,67
Terapia Intensiva	4,18
Day Surgery	3,10
Chirurgia Generale	4,10
Ortopedia	3,90
Urologia	4,00
Ostetricia Ginecologia	3,37

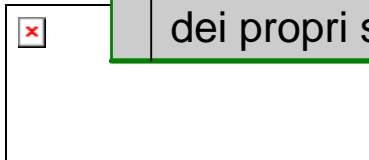


# Sezione D: Attività principali



\*Rispetto alle UU.OO. con le quali si ha maggiore frequenza nella collaborazione

Sezione D: Attività Principali	
*Oggetto di indagine	Valore medio
Chiarezza percorsi clinico sanitari	3,86
Facilità individuazione responsabile servizi (richiesti e offerti)	4,10
Conoscenza standard di prodotto erogati dalle UU.OO	2,95
Affidabilità riscontrata rispetto agli standard	3,35
Formalizzazione delle relazioni tra UU.OO.	3,59
Legame tra Efficienza interna e Procedure e Processi formalizzati con le UU.OO	3,70
Rilevanza della definizione di standard esterni per il rispetto dei propri standard	3,83



# Considerazioni



- lo strumento di lettura della catena del valore sembra prestarsi per una valutazione sul reale stato di attuazione e sull'impatto dell'accreditamento istituzionale in termini di migliore qualità delle prestazioni e relazioni interne.
- I rispondenti non sembrano aver riscontrato valori di eccellenza nelle relazioni e nelle prestazioni interne alla struttura ospedaliera, seppure in quasi tutti i quesiti hanno evidenziato valori medi uguali o superiore al valore centrale (3) della scala di valutazione (1-5).
- limitate occasioni per le quali i rispondenti hanno optato per l'assegnazione di valori elevati, tendenti all'eccellenza
- limitata consapevolezza e partecipazione di coloro che non sono stati direttamente ed attivamente coinvolti nel percorso di accreditamento.

