LA COSTRUZIONE PARTECIPATA DELL

L'esperienza dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento

Rovereto, 4 giugno 2004



La Carta dei servizi e le strategie aziendali

Carlo Favaretti Direttore Generale, APSS - Trento







Provincia Autonoma di Trento

1. 480.000 abitanti serviti

- 2. 7.000 dipendenti (circa 3000 infermieri e 850 medici)
- 3. 650 medici di medicina generale, pediatri e altri convenzionati
- 4. gestione diretta di 2 ospedali, di 11 distretti (con altri 5 ospedali) e numerose strutture ambulatoriali (circa 2650 liste di prenotazione ordinaria + le priorità cliniche)
- 5. accordi contrattuali con alcune strutture ospedaliere e ambulatoriali private e con 50 Residenze Sanitarie Assistenziali
- 6. bilancio 2003 pari a 811 milioni di euro, in equilibrio





Provincia Autonoma di Trento

il Programma Aziendale di Sviluppo Strategico (2001-2004) PASS 2004

- la missione
- la visione
- i valori di riferimento
- le 3 linee strategiche
 - 1. promozione della salute
 - 2. miglioramento continuo della qualità
 - 3. aziendalizzazione



Quelli che s'innamora di pratica senza scienza, son come il nocchiere ch'entra in porto senza timone o senza bussola, che mai ha certezza dove si vada.

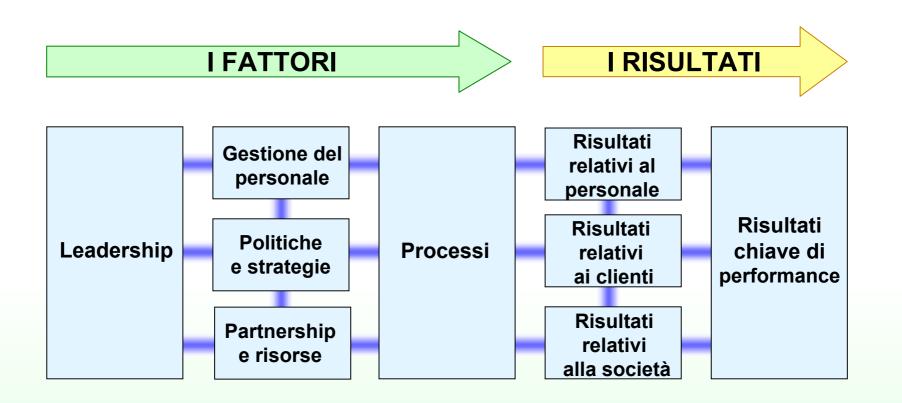
Sempre la pratica deve essere edificata sopra la bona teoria.

Leonardo da Vinci





IL MODELLO EFQM PER L'ECCELLENZA



L'INNOVAZIONE E L'APPRENDIMENTO





LA "CLINICAL GOVERNANCE"

Un sistema per mezzo del quale

le organizzazioni del Sistema Sanitario Nazionale rispondono del continuo miglioramento

della qualità dei loro servizi e della salvaguardia di elevati standard assistenziali

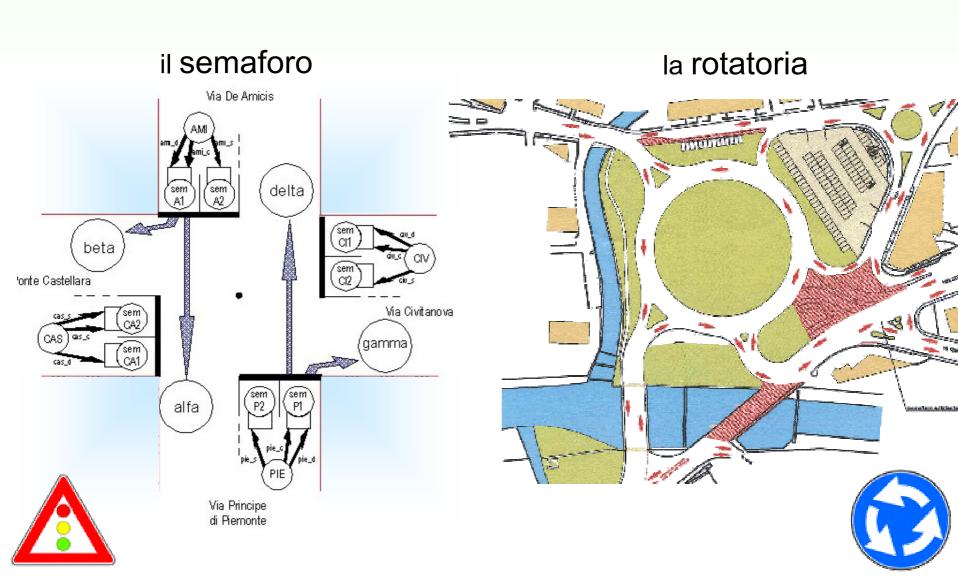
grazie alla creazione di un contesto nel quale l'eccellenza nell'assistenza clinica deve prosperare

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



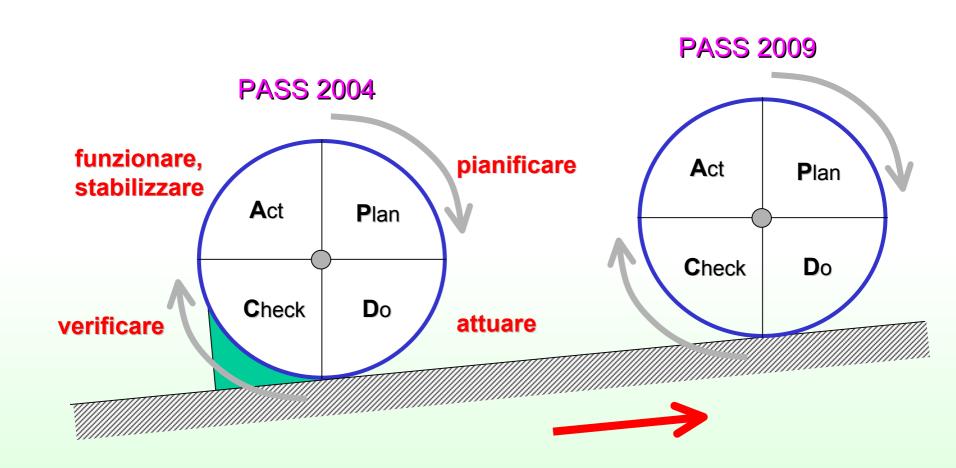


UNA METAFORA DELLA COMPLESSITÀ





IL MIGLIORAMENTO CONTINUO



Provincia Autonoma di Trento

la CARTA DEI SERVIZI

è uno dei **processi di supporto** adottati dall'APSS per aumentare la propria capacità di soddisfare le legittime esigenze e aspettative degli stakeholder





... la pratica deve essere edificata ...

LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ







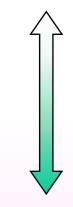
... la pratica deve essere edificata ...

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

il sistema di gestione per la qualità
SI AGGIUNGE
al lavoro quotidiano

UNITÁ PER LA QUALITÁ





il lavoro quotidiano
DIVENTA
il sistema di gestione per la qualità

RETE PER LA QUALITÁ





... la pratica deve essere edificata ...

IL BUDGET

il programma annuale di attività (budget) è il principale **strumento di integrazione** all'interno della nostra azienda

- tra le attività da svolgere e le risorse disponibili
- tra i processi clinico-assistenziali e quelli tecnico-amministrativi
- tra i protagonisti: i dirigenti e il resto del personale, i medici e gli altri professionisti clinici, i sanitari e gli amministrativi
- tra le attività ordinarie e le azioni innovative





... la pratica deve essere edificata ...

| Description | Politiche e | Strategie | Politiche e | Strategie | Politiche e | Poli

impatto della Carta dei Servizi sui FATTORI

ogni unità operativa e servizio è corresponsabile dei suoi standard (leadership diffusa)

il processo di produzione della Carta ha reso concrete le politiche e le strategie aziendali

è stato valorizzato il ruolo delle partnership tra gli stakeholder aziendali





impatto della Carta dei Servizi sui PROCESSI

molti processi (assistenziali e organizzativi) sono stati rivisti e resi uniformi su base provinciale

tali processi sono stati descritti e comunicati agli stakeholder

si sono creati i presupposti che favoriscono il "dover rendere conto" (accountability)





impatto della Carta dei Servizi sui RISULTATI

la definizione degli standard consente di dare un giudizio di valore ai risultati che si raggiungono nel rapporto con i cittadini

Carta dei servizi e strategie aziendali:

le nostre prospettive







Professionisti e manager: destinati a non andare d'accordo? (foto di copertina del numero tematico del BMJ, Mar 2003)



far crescere
la RETE delle RELAZIONI
tra le persone, le strutture e i processi



poter contare sulla INTELLIGENZA DIFFUSA della rete:

- sulle competenze dei cittadini, che devono crescere sulla spinta della promozione della salute;
- sulle competenze dei professionisti, che devono crescere sulla spinta dell'assistenza sanitaria basata su prove di efficacia;
- sulle competenze della comunità locale, che devono crescere sulla spinta della sostenibilità e della sussidiarietà.



sviluppare relazioni orientate alla
CO-PRODUZIONE DEL SERVIZIO
con la partecipazione e il coinvolgimento
di tutte le parti interessate



... che mai ha certezza dove si vada ...

questa non è la nostra prospettiva



Dalla compliance all'accordo

(foto di copertina del numero tematico del BMJ, Oct 2003)



COMPETENZA AUTONOMIA RESPONSABILITÀ