

1° PREMIO BUONE PRATICHE

Auditorium del Centro per i Servizi Sanitari
Trento, 30 novembre 2007

BUONE PRATICHE E GESTIONE DELLA CONOSCENZA

Carlo Favaretti, direttore generale



*Azienda Provinciale
per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento*



*Joint Commission
INTERNATIONAL
Ospedale S. Chiara*





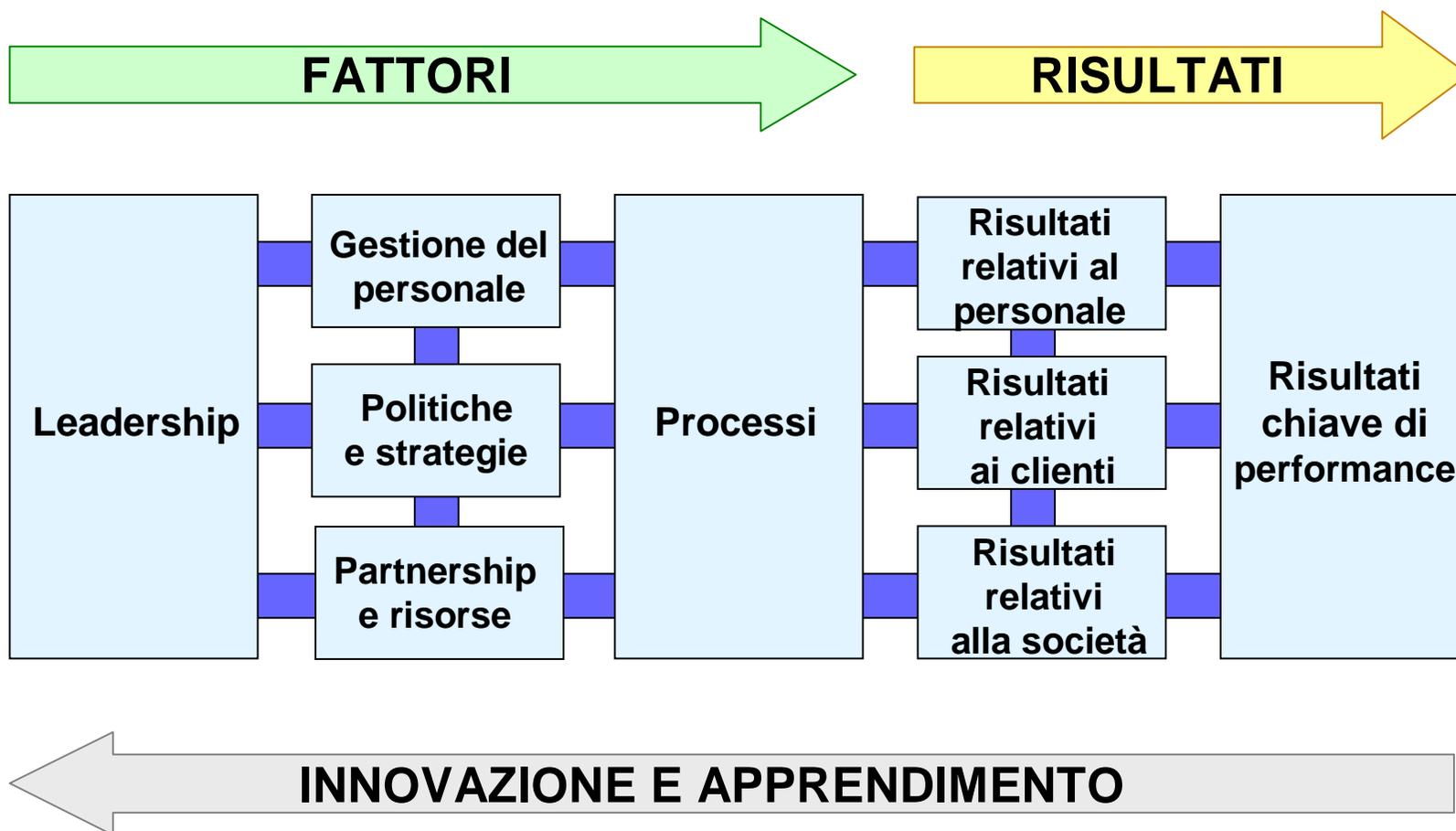
La scienza della complessità: **i sistemi adattativi complessi**

All'interno delle organizzazioni sanitarie i professionisti:

- interagiscono tra di loro e con l'esterno
- utilizzano le informazioni ufficiali e quelle acquisite autonomamente
- seguono valori e regole diversi
- sono orientati a soddisfare esigenze e aspettative di numerose parti interessate
- “a volte” hanno obiettivi, limiti e opportunità contrastanti

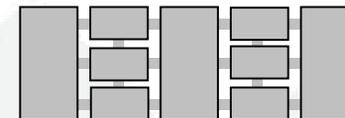


Il Modello EFQM per l' Eccellenza





PRINCIPALI AREE DI ATTENZIONE



“AREA FATTORI”

Migliorare il processo sistematico di misurazione e riesame degli approcci

Migliorare e rendere esplicite le modalità con le quali le attività di misurazione e riesame degli approcci si traducono in apprendimento per l'intera organizzazione

Estendere la diffusione degli approcci a tutti i livelli dell'organizzazione

Estendere a tutte le iniziative il benchmarking con altre organizzazioni per migliorare gli approcci adottati

Sviluppare sistemi di benchmarking interno per la ricerca e diffusione di best practices nei diversi settori aziendali

“AREA RISULTATI”

Migliorare la definizione degli obiettivi per i risultati in particolare relativi al clienti e al personale



LEARNING ORGANIZATION

(ORGANIZZAZIONE CHE APPRENDE)

**È l'organizzazione
che realizza e migliora la propria attività
in modo continuo e consapevole,
ideando e sviluppando i mezzi per imparare
dalla esperienza propria e degli altri.**



DATO

È il valore che può assumere
una variabile quali – quantitativa.

*... descrizione di eventi o situazioni
senza interpretazione ...*



INFORMAZIONE

È una qualsiasi aggregazione di dati
di cui sia noto, oltre al valore,
anche il significato.

*... tutto ciò che contribuisce ad eliminare
incertezza ...*



CONOSCENZA

La conoscenza

è la **consapevolezza e la comprensione**

di fatti, verità o informazioni

ottenuti attraverso

l'esperienza o l'apprendimento (a posteriori),

ovvero tramite l'introspezione (a priori).



CONOSCENZA

Mentre i dati e le informazioni possono esistere indipendentemente da chi la utilizza,

la conoscenza esiste solo in quanto esiste un'intelligenza che possa utilizzarla.



GESTIONE DELLA CONOSCENZA

(Knowledge management)

**È la sistematica, esplicita e deliberata
costruzione, applicazione e rinnovamento
della conoscenza
per massimizzare l'efficacia
della base conoscitiva di un'organizzazione
e i relativi benefici.**



IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA CONOSCENZA

politiche e processi per:

- 1 la cattura della conoscenza:** identificare e impadronirsi della conoscenza esplicita e tacita;
- 2. il trasferimento della conoscenza:** trasferire la conoscenza tra i diversi punti dell'organizzazione e tra i diversi formati;
- 3. il mantenimento della conoscenza:** preservare la conoscenza dell'organizzazione, specialmente nel corso dei cambiamenti organizzativi;
- 4. la gestione dei contenuti:** gestire in modo efficace la base di dati/informazioni/conoscenze;
- 5. la valorizzazione della conoscenza:** misurare e sviluppare il capitale umano e sociale dell'organizzazione;



IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA CONOSCENZA politiche e processi per:

- 6. il potenziamento dell'organizzazione:** promuovere e supportare un approccio diffuso basato sulla conoscenza, che connetta in modo trasversale e tra di loro le diverse parti dell'organizzazione;
- 7. la cultura della conoscenza:** creare i cambiamenti culturali necessari a inserire la gestione della conoscenza nelle attività quotidiane;
- 8. le alleanze per la conoscenza:** promuovere e supportare alleanze tra le diverse parti interessate;
- 9. il supporto alle attività trasversali:** supportare le attività gestionali trasversali come la pianificazione, la gestione dei progetti, la regolazione legislativa, la pubblicazione dei report, ...
- 10. il confronto tra i modelli:** confrontare i propri meccanismi di gestione della conoscenza e migliorarne le performance.



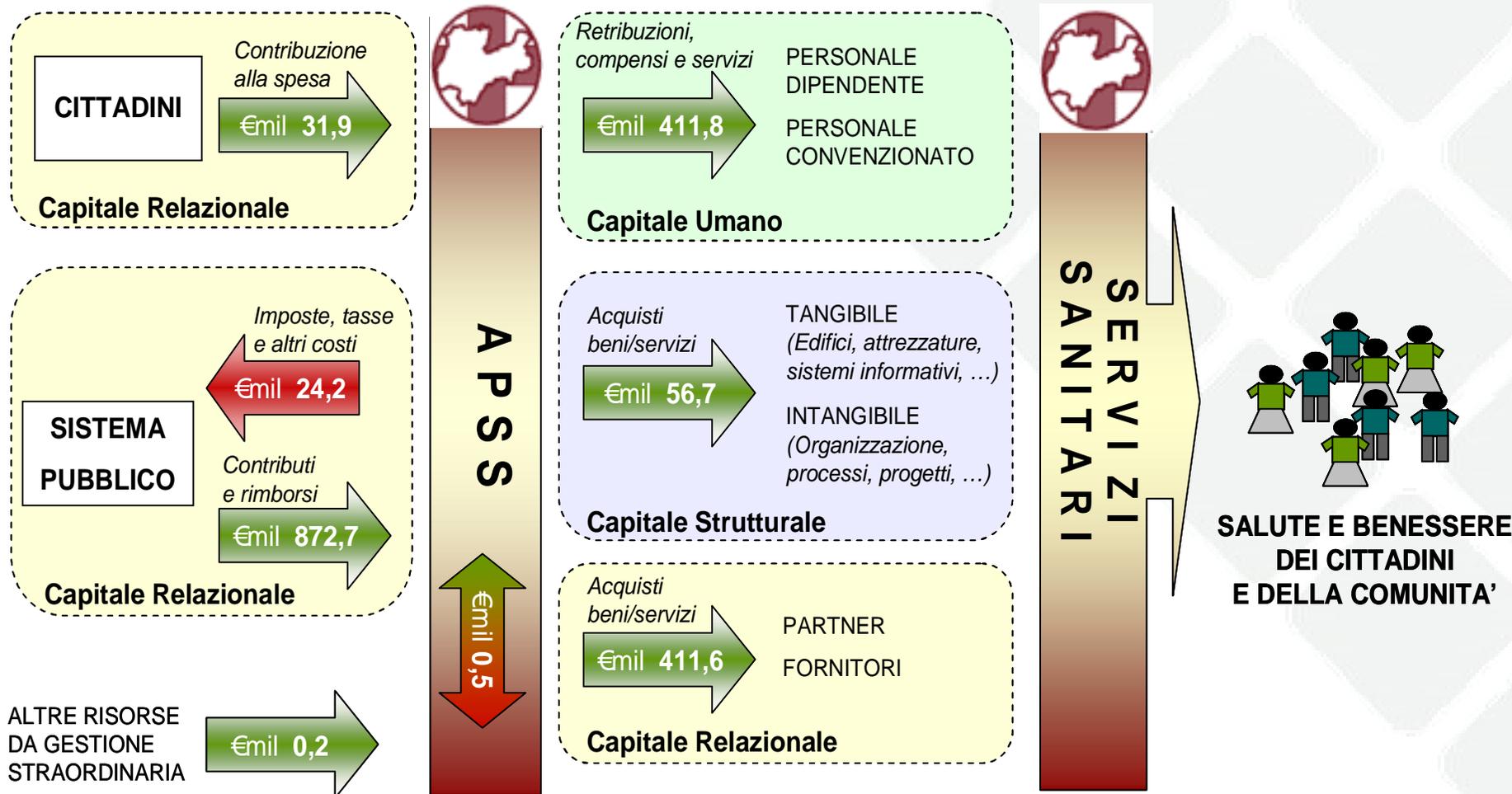
OBIETTIVO

Mostrare come i risultati conseguiti dall'APSS derivano dal **patrimonio di conoscenze** tangibile e intangibile posseduto e coltivato dall'Azienda nella prospettiva del

CAPITALE INTELLETTUALE



LE RISORSE: RIPARTIZIONE SUL CAPITALE INTELLETTUALE





LA GESTIONE DELLE COMPETENZE

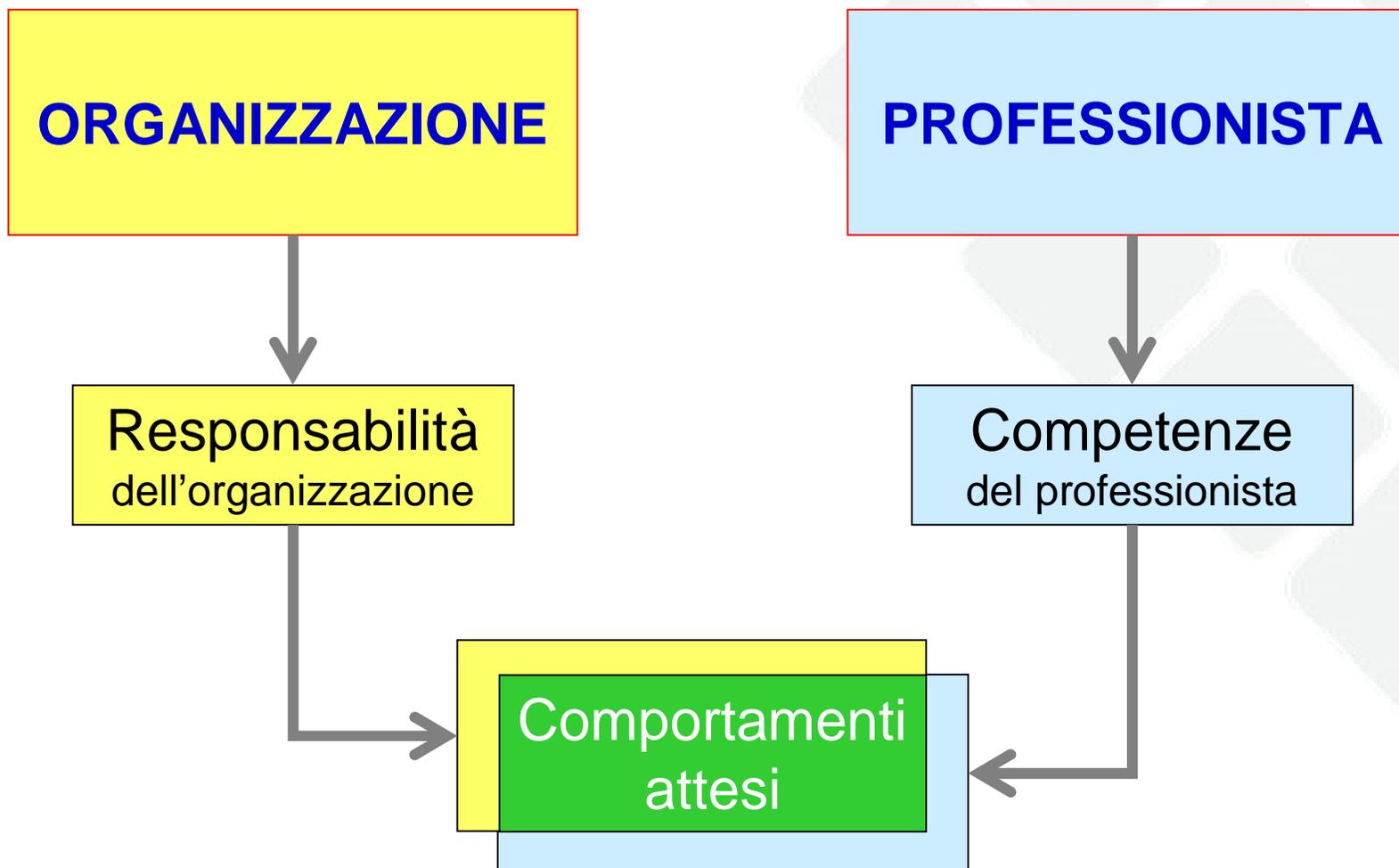
ORGANIZZAZIONE

PROFESSIONISTA

Responsabilità
dell'organizzazione

Competenze
del professionista

Comportamenti
attesi





I FOCUS GROUP CON I GIOVANI MEDICI (1/2)

azioni guida
(PASS 2009)

attività proposte

<p>Adottare un approccio assistenziale complessivo</p>	<ul style="list-style-type: none">• Da un' ottica individuale (sono io il medico che decide del mio malato nei miei letti,...) ad una azione multi-disciplinare per giungere a scelte condivise (relazioni tra diversi specialisti, interazione medico-infermiere,...)• Competenze e tecniche comunicative con l'utenza, con i colleghi, con i collaboratori e con l'organizzazione finalizzate alla costruzione di una rete efficace di relazioni
<p>Erogare prestazioni sanitarie efficaci, appropriate e sicure</p>	<ul style="list-style-type: none">• La corretta comunicazione tra categorie professionali ospedaliere e tra medici e pazienti quale strumento idoneo a migliorare l'attività lavorativa e ad abbattere l'incidenza dei contenziosi• Medicina difensiva
<p>Misurare gli esiti sulla salute delle attività svolte</p>	<ul style="list-style-type: none">• 'Rischio "oggettivo" della pratica clinica e percezione soggettiva del rischio: come questo influenza i nostri comportamenti e le nostre decisioni e con quali conseguenze (cattiva gestione del tempo, ricadute sull'organizzazione,...)



I FOCUS GROUP CON I GIOVANI MEDICI (2/2)

azioni guida
(PASS 2009)

attività proposte

<p>Collegare le parti del sistema</p>	<ul style="list-style-type: none">● Rapporto ospedale/territorio
<p>Analizzare i bisogni e definire le priorità</p>	<ul style="list-style-type: none">● La leadership intesa sia come abilità personale nel vedere, valutare, capire le situazioni e guidare le persone coinvolte, sia come progettualità che capacità di agire secondo degli obiettivi● Gestione delle risorse



LA PROMOZIONE DELLA SALUTE

HPH
**Health
Promotion
Hospital
in evoluzione**
parole, concetti e metodologie

Venerdì 23 novembre 2007
Centro Congressi
Loc. Parco Lido
Riva del Garda

Responsabile scientifico: C. Finaretti
Coordinatore partner: M. di Stefano

Provincia Autonoma
di Trento Azienda Provinciale
per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento



LA STRATEGIA COMPLESSIVA

- Far emergere, diffondere e rendere le buone pratiche patrimonio di tutta l'organizzazione;
- Favorire l'apprendimento individuale e collettivo;
- Promuovere il miglioramento continuo della qualità e sviluppare attività di benchmarking interno;
- Valorizzare l'"intelligenza interna" del sistema nell'attivare processi di analisi, miglioramento e comunicazione dei migliori approcci adottati;
- Evidenziare ambiti di rilevanza strategica ed operativa per l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.



I CRITERI DELLE RELAZIONI PARTECIPANTI AL 1° PREMIO BUONE PRATICHE

- Innovazione;
- Implementazione nel corso del 2006 o nel I° semestre 2007;
- Completa realizzazione o stato di avanzata attuazione;
- Possibilità di misurare e presentare i risultati raggiunti o almeno i risultati stimati;
- Modalità di realizzazione che non richieda l'impegno di risorse aggiuntive ad hoc;
- Presentazione da singoli o da gruppi di professionisti dipendenti o convenzionati dell'Azienda sanitaria.



LA GRIGLIA DI VALUTAZIONE

1. È evidente il vantaggio per l'utente derivante dalla realizzazione della buona pratica?
2. La buona pratica è innovativa rispetto alle attuali condizioni operative?
3. La buona pratica è coerente con la programmazione strategica aziendale?
4. È evidente il vantaggio per i professionisti derivante dalla realizzazione della buona pratica?
5. La buona pratica è già stata attuata?
6. Gli esiti rilevati della buona pratica sono riproducibili e accurati?
7. Il contesto di sviluppo della buona pratica è complesso?
8. È possibile estendere la buona pratica ad altri contesti organizzativi dell'Azienda?
9. La buona pratica coinvolge più strutture o più articolazioni organizzative o più qualifiche o professionisti o altri enti/soggetti diversi dall'Azienda?
10. La buona pratica consente un efficiente utilizzo delle risorse a disposizione anche in rapporto ai benefici per gli utenti?

NO		IN PARTE							SI
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

www.apss.tn.it

tel. 0461 904158

Carlo Favaretti, direttore generale

www.carlofavaretti.it



*Azienda Provinciale
per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento*

