

Sistemi e Servizi Sanitari

III parte

Servizi per la tutela della salute

Progettare, produrre, erogare servizi per la tutela della salute richiede definire, in modo sistematico, l'ecosistema di riferimento, identificando i **mattoni** costitutivi fondamentali della complessiva architettura organizzativa:

- **AMBITI**
- **AMBIENTI**
- **PROCESSI**
- **PERCORSI**

Servizi per la tutela della salute

■ AMBITI *tutela della* **Salute**

- PREVENZIONE: educazione igienico-sanitaria, stile di vita e fattori di rischio, screening e diagnosi precoce, profilassi malattie infettive, vaccinazioni, rischi infortuni.
- EMERGENZA/URGENZA - ACUZIE: diagnosi, trattamento e cura di eventi acuti imprevisti, di immediato trattamento, di vari livelli di intensità.
- CONDIZIONI CRONICHE: inquadramento diagnostico, gestione terapeutica, valutazione prognosi, riabilitazione.

PREVENZIONE

- PRIMARIA: Classi di rischio
- SECONDARIA: Diagnosi precoce
- *Empowerment* Cittadino



EMERGENZA – URGENZA

- Personalizzazione Diagnosi
- Trattamento Eventi Acuti



CONDIZIONI CRONICHE

- Gestione Clinica integrata, presa in carico e continuità di cura
- Riabilitazione
- *Empowerment* Paziente

Servizi per la tutela della salute

- **AMBIENTI** di Assistenza e Cura:
 - **Assistenza Primaria di Base**: Medici di Medicina Generale, Pediatri = Prevenzione, Screening, Vaccinazioni, Prima Diagnosi, Pianificazione e Controllo Terapia
 - **Assistenza Secondaria Specialistica**: Medici Specialisti, Infermieri, Tecnici Diagnostica Avanzata, Tecnici Riabilitazione = Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali, Servizi Specialistici Ospedalieri, Servizi Clinici Avanzati (terziari)
 - **Assistenza Domiciliare Integrata**: servizi di assistenza personalizzata in ambiente domestico = Gestione Clinica Malattie Croniche, Riabilitazione
- **Livelli** di Assistenza e Cura (**intensità** e **complessità** delle prestazioni)

Servizi per la tutela della salute

- Ambienti di Assistenza e Cura - articolazione organizzativa dei Servizi Sanitari a **tutela della Salute**

- Assistenza e Cura Territoriale

servizi sanitari e sociosanitari diffusi sul territorio: medicina di base, assistenza farmaceutica, specialistica e diagnostica ambulatoriale, gestione disabili, servizi domiciliari anziani e malati gravi, servizi territoriali consultoriali, residenze per anziani e disabili, centri diurni, case famiglia e comunità terapeutiche.

- Assistenza e Cura Ospedaliera

assistenza in pronto soccorso, in ricovero ordinario, in day hospital e day surgery, in regime di ricovero per la lungo-degenza e la riabilitazione.

Servizi per la tutela della salute

- **PROCESSI** di Assistenza e Cura:
 - **Diagnosi**: riconoscimento dello stato patologico e identificazione delle cause di malattia
 - **Prognosi**: identificazione e previsione dello sviluppo e delle modifiche delle condizione patologiche
 - **Terapia**: rimozione della malattia (guarigione) o rallentamento del decorso del processo patologico (cura)

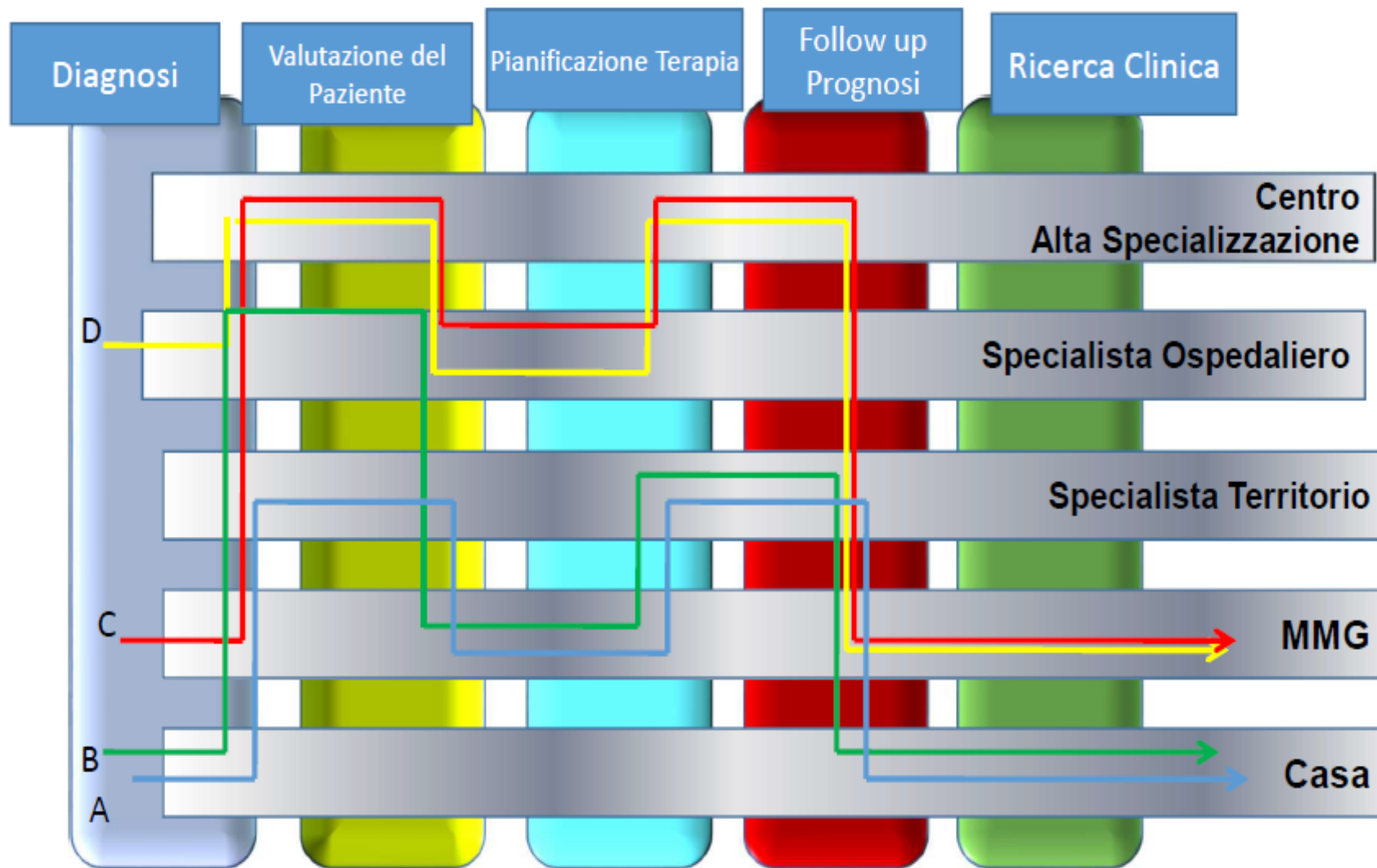
Servizi per la tutela della salute

- **PERCORSI** di Assistenza e Cura (**Care Pathway**):
 - **Flussi longitudinali** (**Workflow Clinici**) basati sull'evidenza scientifica e sulla migliore pratica clinica.
 - Intersecano e integrano **Ambiti**, **Ambienti** e **Processi** per la tutela della salute.
 - Definiscono:
 - **Attori** (who)
 - **Setting** (where)
 - **Tempistiche** (when)
 - **Attività** (how)



Integrazione Ambienti, Processi, Percorsi

(Ambito: CONDIZIONI CRONICHE
Dominio Clinico: GESTIONE CEFALEE)



IV parte

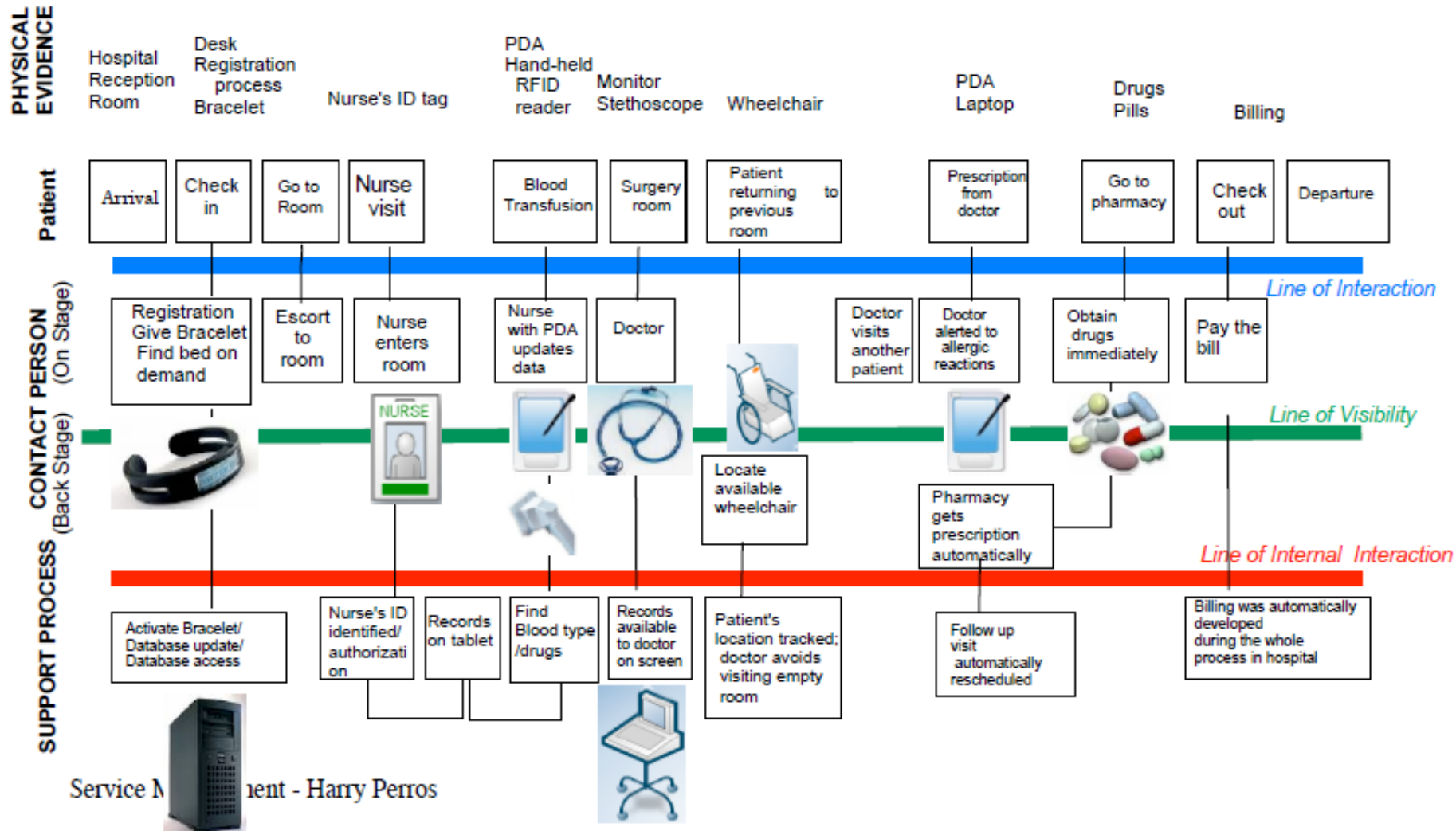
Produzione ed Erogazione dei Servizi Sanitari

- Caratteristiche dei Servizi Sanitari
 - Servizi co-prodotti dal fornitore e dall'utente: il cittadino/paziente fornisce dati e informazioni
 - Contestuale produzione e fruizione: l'erogazione del servizio avviene sulla base dell'interazione con l'utente
 - Capacità di servizio deteriorabile nel tempo: se il servizio non viene fruito non si esplica la capacità di produzione
 - Architettura del Servizio
 - L'architettura organizzativa del servizio prevede, tipicamente, due parti:
 - Front-office: visibile all'utente
 - Back-office: non visibile all'utente

Produzione ed Erogazione dei Servizi Sanitari

- Processo di Produzione:
 - Fase di pre-produzione: esempio, installazione delle infrastrutture ospedaliere e formazione del personale
 - Fase di produzione: esempio, esecuzione intervento chirurgico, trattamento terapeutico
 - Fase di post-produzione: esempio, gestione del follow up dopo intervento chirurgico
- Esempio: Blueprint dei Servizi Ospedalieri

A blueprint of hospital services



Problemi “Quantitativi” nei Servizi Sanitari

- Problemi a livello strategico e di pianificazione
 - Previsione della domanda di servizio
 - Localizzazione del servizio
 - Dimensionamento del servizio
- Problemi a livello gestionale ed operativo
 - Gestione delle risorse umane, materiali e finanziarie
 - Gestione dei pazienti
 - Gestione dei flussi informativi
- Problemi a livello delle attività medico-cliniche:
 - Prevenzione, Screening, Analisi Epidemiologiche
 - Decisioni cliniche: diagnosi, prognosi, terapia.

Sanità: uso di tecnologie

- Ritardo nell'uso di metodologie quantitative e di tecnologie informatiche
- Ritardo nell'uso di metodologie di supporto decisionale
- Ritardo nell'uso di modelli organizzativi e gestionali innovativi
- Ritardo nell'applicazione delle metodologie TQM (Total Quality Management)