

Sommario

Il sistema informativo	3
Il cruscotto direzionale.....	5
Il patrimonio informativo aziendale	6
Conclusioni.....	9

Nell'organizzazione sanitaria è presente una ingente quantità di informazioni il cui uso può supportare l'assunzione delle decisioni. Tali informazioni devono essere gestite con strumenti appropriati, capaci di indicare trend e di rivelare la capacità dell'organizzazione di essere efficace e appropriata nel soddisfare la domanda di salute. Il Sistema informativo e statistico sanitario di un ospedale supporta la misurazione della qualità, dell'efficienza e dell'appropriatezza delle performance ospedaliere ed è finalizzato, a sostenere adeguatamente il processo di *decisionmaking*, in collaborazione con altre unità operative, nell'ambito della gestione aziendale.

Il patrimonio informativo disponibile in una organizzazione ospedaliera è variegato: informazioni di natura sanitaria, gestionale, organizzativa ed economica afferenti ai diversi *setting* assistenziali all'interno dei quali sono erogati i profili di cura ai pazienti, contrassegnati da un codice fiscale, permettono di tracciare il percorso che essi realizzano all'interno delle "moenia" dell'ospedale e di integrare le informazioni sanitarie con quelle amministrativo-contabili, permettendo, in definitiva, di valutare la capacità dell'ospedale di soddisfare la sua domanda all'interno dei diversi LEA. A tal fine non solo occorre disporre di procedure amministrativo-contabili e sanitarie che consentano di rilevare i dati in modo preciso e puntuale, ma anche di strumenti statistici che siano in grado di

ridurre in informazioni sintetiche, grandi quantità di dati, aiutando così il management a decifrare i fenomeni gestionali in atto.

Il sistema informativo

Il Sistema Informativo di un ospedale rappresenta lo strumento di riferimento per le misure di qualità, efficienza e appropriatezza delle prestazioni sanitarie erogate, attraverso la disponibilità di informazioni che per completezza, consistenza e tempestività, supportano il management nell'esercizio delle proprie funzioni.

Il Sistema informativo nasce, quindi, con l'obiettivo di rendere disponibile, a livello azienda un patrimonio di dati, di regole e metodologie per misure di qualità, efficienza, appropriatezza e costo a supporto del governo dell'azienda stessa.

Gli obiettivi del sistema informativo aziendale riguardano:

- il monitoraggio dello stato di salute del bacino epidemiologico di riferimento;
- il monitoraggio dell'efficacia/efficienza dell'azienda sanitaria
- il monitoraggio dell'appropriatezza delle prestazioni
- il monitoraggio della spesa sanitaria;

Il sistema informativo si pone quindi a supporto della governance aziendale, fornendo un preziosissimo contributo al monitoraggio dei LEA, attraverso una lettura integrata dei dati che si pone al servizio:

- del miglioramento della programmazione sanitaria;
- della conoscenza dell'offerta;
- della conoscenza del fabbisogno.

La corretta progettazione ed il necessario sviluppo ed implementazione del Sistema Informativo aziendale richiede la disponibilità di un **linguaggio comune** (oggi le linee guida regionali sull'implementazione dei sistemi di controllo di gestione –ddg n 835/2014- stanno appunto favorendo tale processo) attraverso l'individuazione di un **insieme minimo di informazioni** da condividere relativamente ai diversi ambiti organizzativi e assistenziali e per individuare una uniformità di espressione in termini di dati rilevati e metodi di lettura/misura adottati. Risulta di tutta evidenza agli addetti ai lavori che in un'azienda sanitaria il Sistema Informativo aziendale rappresenta una preziosissima banca dati a supporto della programmazione sanitaria: i dati, una volta sottoposti a controlli di completezza, tempestività e qualità consentono la definizione di vari modelli previsionali e indicatori finalizzati all'interpretazione di specifici fenomeni sanitari, nonché analisi quantitative orientate alla simulazione dell'effetto dell'adozione dei piani strategici sulle performance dell'organizzazione. L'analisi delle frequenze ad esempio, attraverso il ricorso a semplici misure statistiche come la moda statistica, con le quali si presentano le degenze medie di un dato profilo di cura, in un dato lasso di tempo, consente di farsi un'idea sull'esistenza e l'operatività di protocolli adoperati costantemente nel trattamento di date

patologie e ciò al di là della ovvia e condivisibile constatazione che ciascun paziente ha una storia a sé di comorbidità e complicanze che possono allontanarlo dalla media di riferimento.

Il cruscotto direzionale

Per tutte le suddette finalità, l'azienda sanitaria rende disponibile e condivide con altre istituzioni sia il patrimonio informativo sia le analisi e le metodologie di valutazione, attraverso uno specifico cruscotto informativo che presso il policlinico è condiviso attraverso il sistema intranet.

Tale cruscotto consente all'azienda di costruire:

- misure e strumenti per la valutazione della qualità e dell'adeguatezza dell'assistenza sanitaria da essa erogata,
- nonché per il monitoraggio sostanziale degli effetti conseguenti alle azioni intraprese, per effetto di un dato piano strategico,
- e

si estende al monitoraggio

- dell'assistenza relativa all'emergenza urgenza che rappresenta uno dei nodi più critici della programmazione sanitaria e si configura come una delle più importanti variabili sulle quali è misurata la qualità dell'intero servizio erogato da un'azienda sanitaria, se si pensa soltanto all'impatto

che un pronto soccorso può avere sull'assistenza ospedaliera in termini di appropriatezza, prevedibilità e organizzazione delle risorse umane;

- degli “eventi sentinella”, che si verificano nell'azienda sanitaria, al fine di comprendere le circostanze e i fattori che ne hanno favorito l'occorrenza.
- alleliste di attese rappresentano uno dei problemi maggiormente avvertiti dai cittadini e sono oggetto di specifiche azioni di monitoraggio da parte del Ministero. Con particolare riferimento alle liste d'attesa, il Sistema Informativo aziendale consente un monitoraggio
 - ex-ante: tempo di attesa che, al momento della richiesta di una prestazione, viene prospettato all'utente per l'esecuzione;
 - ex-post: tempo intercorso tra la richiesta di prenotazione e l'effettiva erogazione della prestazione;

con l'obiettivo finale di estendere il monitoraggio del tempo di attesa della singola prestazione all'intero iter diagnostico-terapeutico del paziente.

Il patrimonio informativo aziendale

La progressiva attivazione di un sistema integrato di informazioni es.

- Schede di Dimissione Ospedaliera,(Flusso A)
- Assistenza specialistica ambulatoriale (Flusso C)

- Assistenza farmaceutica (Flusso F e T)
- Assistenza in emergenza urgenza (Flusso Emur)
- Personale aziendale (Art.79 tracciato 4 e 5)
- Rilevazione delle attività gestionali ed economiche(art. 79)

ha messo a disposizione un patrimonio informativo estremamente prezioso per supportare le decisioni aziendali.

L'individuazione e definizione degli indicatori viene curata con il supporto del controllo di gestione, della direzione sanitaria e del sistema informativo aziendale, supportando in tal modo il processo di miglioramento continuo della qualità delle informazioni.

Gli obiettivi strategici del sistema informativo aziendale sono complessivamente finalizzati al monitoraggio del bilanciamento tra costi e qualità del servizio erogato dall'azienda e si basano su due assi fondamentali: da un lato, la disponibilità di un Sistema di Integrazione delle Informazioni Sanitarie, finalizzato a raccogliere, su base individuale, le prestazioni sanitarie erogate ai cittadini (si pensi ad es, ai dati delle SDO) e, dall'altro, la disponibilità di un Sistema di Monitoraggio, finalizzato a soddisfare la necessità di una conoscenza approfondita e tempestiva dell'offerta delle struttura sanitaria.

L'incrocio di questi due assi permette di avere un sistema estremamente ricco di informazioni, fondamentale per l'analisi e la comprensione dei fenomeni sanitari

e per le decisioni. Informazioni che necessitano obbligatoriamente di indicatori sintetici, capaci di processare dati eterogenei (giornate di degenza, posti letto, ricoveri) in informazioni segnaletiche dell'andamento di un trend gestionale e aiutare così il management ad assumere decisioni: come stimolare una maggiore produttività o la gestione di una maggiore complessità di casi (indice di peso medio).

Le informazioni del Sistema di Integrazione delle Informazioni Sanitarie Individuali, raccolte nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e dei regolamenti in essere per il trattamento dei dati sensibili, possono essere utilizzate per contribuire al miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria, nonché per le funzioni di governo del SSN.

Il patrimonio informativo dell'azienda sanitaria è inoltre volto a costituire, nel suo insieme, la banca dati di riferimento con cui rispondere alle esigenze di monitoraggio e controllo del SSN con adeguati livelli di accuratezza, affidabilità e tempestività, in particolare nei seguenti ambiti:

- specialistica ambulatoriale e assistenza farmaceutica: queste informazioni vengono raccolte nell'ambito del Sistema Tessera Sanitaria di cui all'art. 50, Legge 326/2003 e sistematicamente trasmesse al NSIS ai sensi del comma 10 del già citato art. 50;
- distribuzione diretta e per conto dei farmaci e dei medicinali;
- assistenza domiciliare (ASP);

- assistenza residenziale e semiresidenziale per anziani (ASP);
- assistenza in emergenza-urgenza;
- assistenza farmaceutica ospedaliera;
- assistenza alle persone dipendenti da sostanze stupefacenti (ASP);
- assistenza rivolta a persone adulte con problemi psichiatrici (ASP);
- assistenza erogata presso le strutture Hospice (ASP).

Discorso specifico meritano i sistemi informativi amministrativo contabile ove l'integrazione è indispensabile e ove il dato afferente strutture sanitarie con moltissimi centri di costo deve essere scomposto in modo da facilitare la lettura di un trend, dell'evoluzione di un fenomeno in termini statistici. Procedure ordini, di magazzino, cespiti, sistemi di fatturazione attiva ed altro consentono di avere informazioni rapide sullo stato della spesa, sul modo in cui l'azienda sta vivendo la dimensione dell'efficienza e sulla sua capacità di dare conto al cittadino del modo in cui utilizza le risorse (accountability).

Conclusioni

In conclusione, l'azienda sanitaria gestisce un patrimonio informativo che rappresenta una fonte di informazioni di grande rilevanza e che, negli ultimi anni, sta seguendo un percorso di profonda valorizzazione e potenziamento. L'accresciuta disponibilità di informazioni ha reso possibile realizzare e mettere a

fattore comune indicatori e strumenti di analisi sempre più evoluti, per fornire

utili indicazioni in fase di programmazione e controllo, oltre che un fondamentale supporto per l'interpretazione dei principali fenomeni sanitari in atto, nonché per decisioni in materia di politica sanitaria, di programmazione degli interventi, di definizione delle priorità di azione e monitoraggio dei relativi effetti, che non potranno che tradursi nei prossimi anni in maggiori benefici per tutti i livelli del SSN.