



2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



Finalità ed efficacia dei Sistemi Qualità in Sanità

Erika Mallarini,
Professor Public Management & Policy
SDA Bocconi



2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



Premessa
Il "peccato originale"



2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



Qualità
=
Utilità



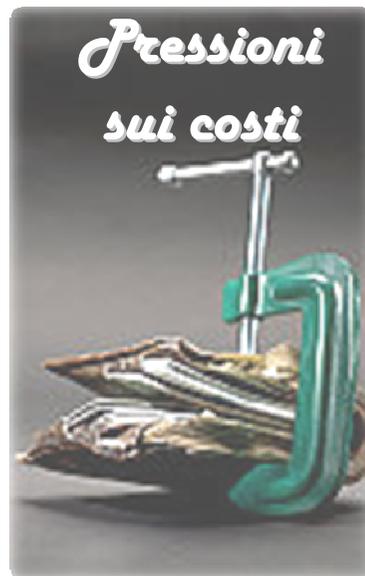


2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



Trasposizione del fine sul mezzo





2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



*Perché si torna a parlare di
qualità*



2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



*Sanità: un
sistema sotto
pressione*





2° CONGRESSO

I laboratori di Microbiologia



- Riduzione spesa sanitaria pubblica
- Regionalizzazione
- Aziendalizzazione

Istituzionali

Mercato

Knowledge & Technology

- Dinamiche demografiche
- Globalizzazione
- Interdipendenze settoriali e competitive
- Healthcare & wellbeing
- Modifiche nei rapporti di forza tra domanda e offerta

- Innovazioni di prodotto e processo
- Specializzazione



2° CONGRESSO NEWMICRO

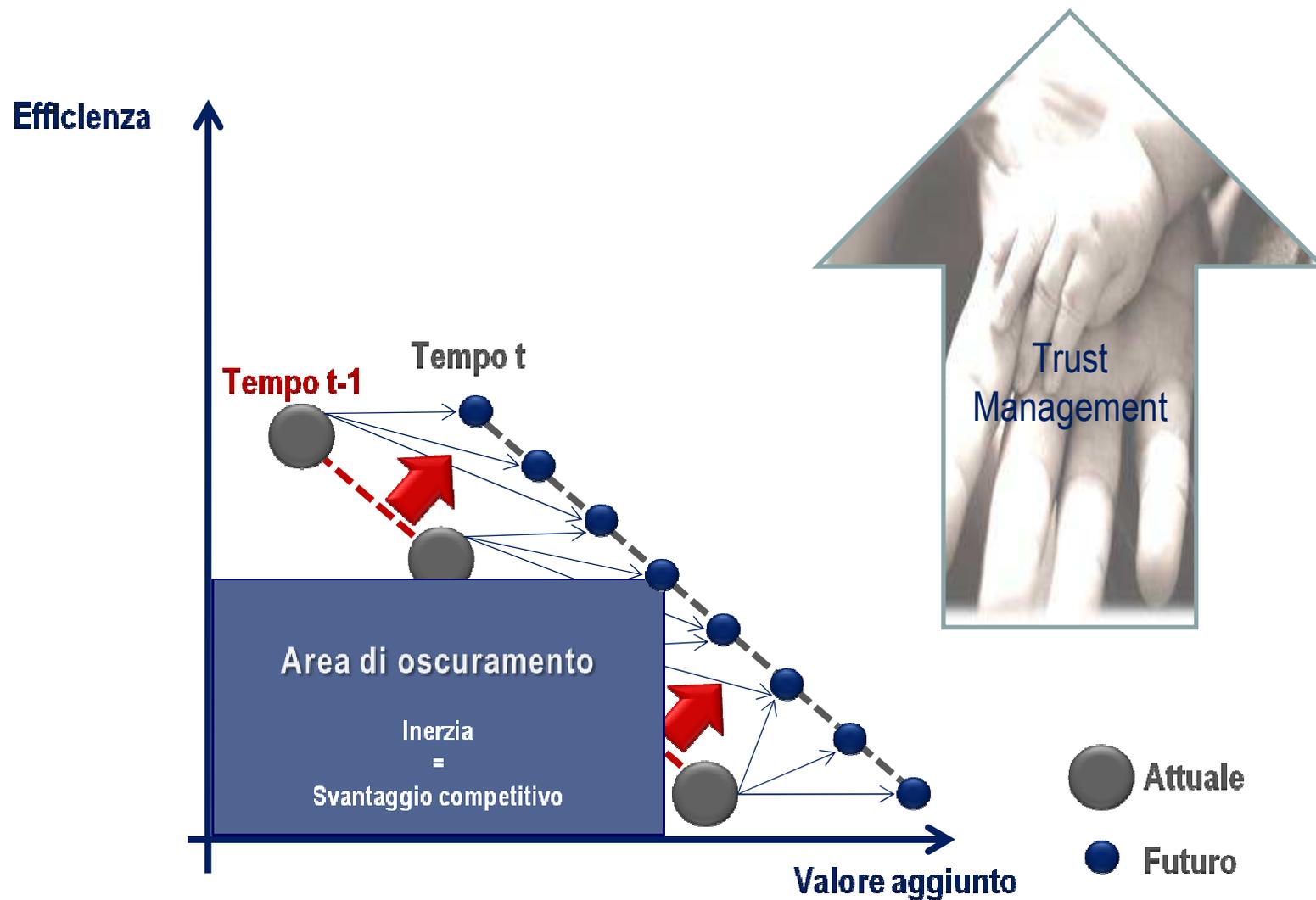
I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance





2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance





2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



	Trustee	Valore aggiunto	Efficienza
Trust	<p>Cittadini</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Orientamento alla prevenzione •Differenziale semantico •Equità 	<ul style="list-style-type: none"> •Copertura bisogno
	<p>Pazienti</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Efficacia •Appropriatezza •Soddisfazione 	<ul style="list-style-type: none"> •Accessibilità (prestazioni e informazioni) •Fruibilità
	<p>Operatori</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Clima 	<ul style="list-style-type: none"> •Tempestività •Efficienza (risorse/prestazioni) •Produttività (prestazioni/risorsa scarsa)

AREA	Laboratory	Pediatric care	Surgery Division	Emergency department
Patients	203	115	278	254
Healthcare operators	8	30	15	29
Doctors	2	18	7	16
Nurses	2	10	8	11
Other	4	2		2
Citizens	1000	1000	1000	1000

Modello equazioni strutturali, Attendibilità campione 99% (errore +/-4.07).
Comparative fit index (CFI = .91); normed fit index (NFI = .94)



2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



AREA	Laboratory	Pediatric care	Surgery Division	Emergency department
Patients	203	115	278	254
Healthcare operators	8	30	15	29
Doctors	2	18	7	16
Nurses	2	10	8	11
Other	4	2		2
Citizens	1000	1000	1000	1000

Modello equazioni strutturali, Attendibilità campione 99% (errore +/-4.07).
Comparative fit index (CFI = .91); normed fit index (NFI = .94)

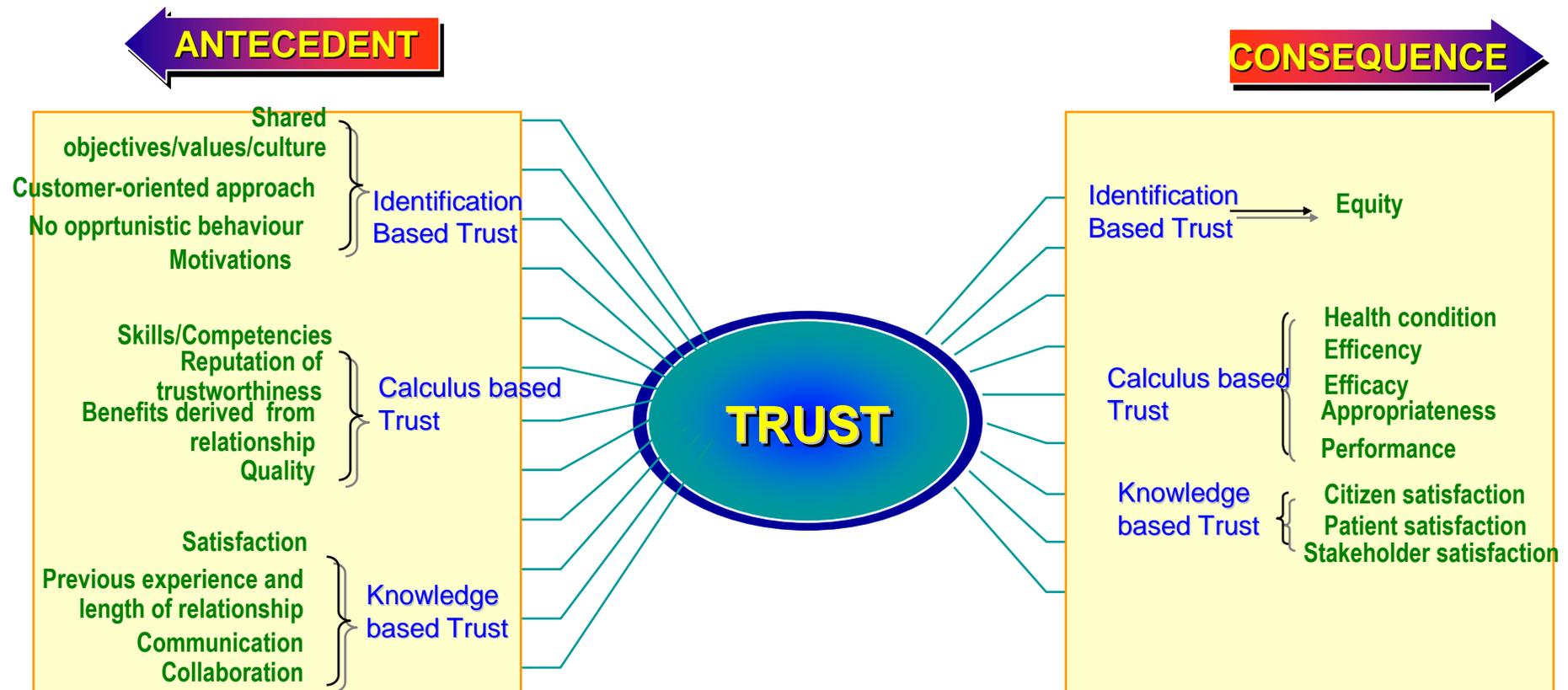


2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



Gli antecedenti evidenziati dalla ricerca empirica





2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



Ma la fiducia si può costruire?

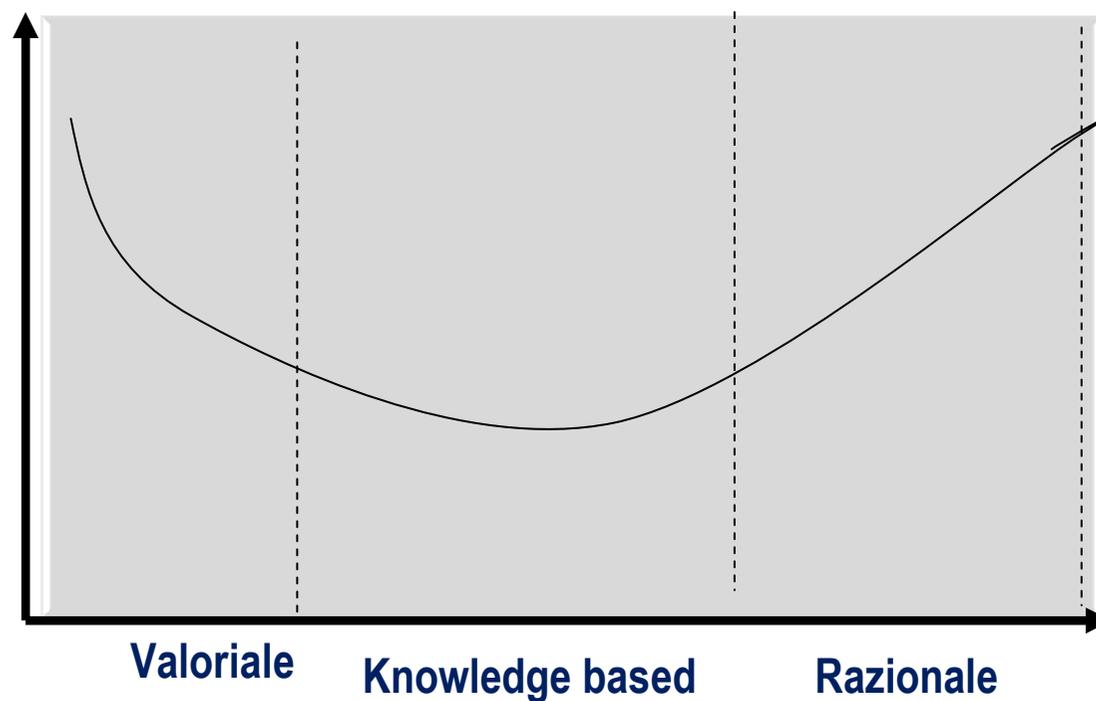


2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



**Fiducia legata a relazione
con singoli individui**



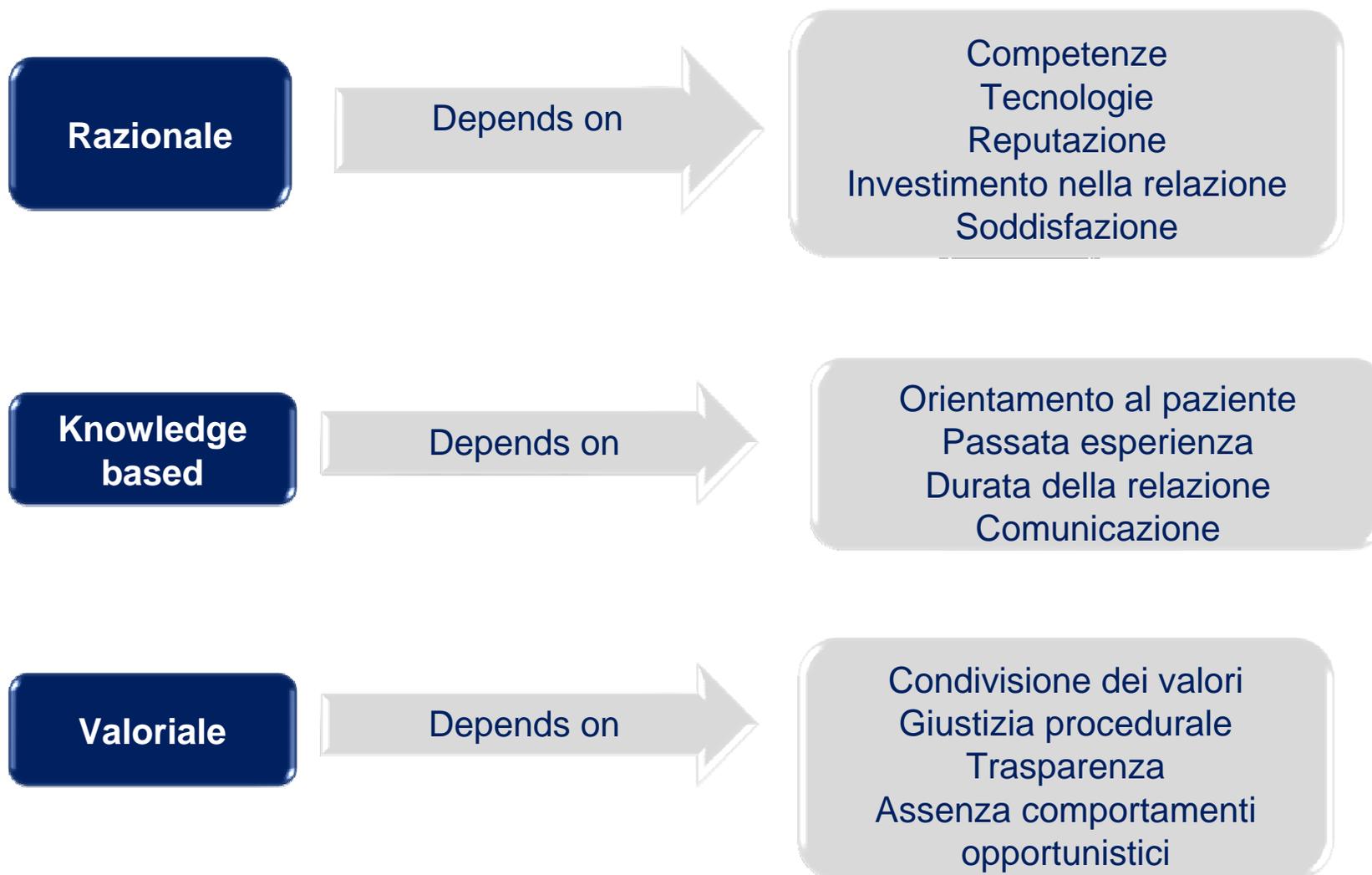
Salute = Valore
Valore intrinseco professioni sanitarie
Fiducia nella professione

Trust Building



2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance





2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Governance



Antecedente

Esempi di Tools

Razionale

Competenze
Tecnologie
Reputazione
Investimento nella relazione
Soddisfazione

Formazione professionale e manageriale
Certificazione
Standard
Accreditamento di eccellenza
Tecnologie

Knowledge based

Orientamento al paziente
Passata esperienza
Durata della relazione
Comunicazione

Prossimità
Accessibilità
Diversificazione
Comunicazione vs promozione
CRM
Peripherals

Valoriale

Condivisione dei valori
Giustizia procedurale
Trasparenza
Assenza comportamenti opportunistici

Bilancio sociale /CSR
Revisione di procedure
Comunicazione sulle procedure
Controlli, meccanismi premiali e sanzionatori



2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



Situazionale rispetto alle
caratteristiche del
Trustee (es. tipologia di
azienda o unità
operativa)

Situazionale rispetto al
ruolo e alle
caratteristiche del Trustor

Variabili knowledge based
maggiore rilevanza nei reparti
ad alta specializzazione e in
emergenza

Variabili calculus based
maggiore rilevanza dove non vi
è relazione diretta con il
paziente (es. 118, diagnostica)

Variabili value based maggiore
impatto sui servizi territoriali

Pazienti cronici hanno più fiducia
dei pazienti acuti

Per i pazienti il core della
prestazione è un KNFF, per i
medici è il primo antecedente
della fiducia

L'equità e la giustizia distributiva
(es. meccanismi di accesso,
ripartizione risorse sono un
antecedente rilevante per i
cittadini e non per i pazienti)



2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance



In sintesi



2° CONGRESSO NEWMICRO

I laboratori di Microbiologia e la Clinical Governance

