



torino, sei ottobre duemilaventitre

Torino, 6 Ottobre 2023

SERMIG
Arsenale della Pace

ENDOSCOPIA DI QUALITÀ
NEL MONDO DEL PRIVATO
PROGETTO PILOTA PIEMONTESE

Together we are a community

Together we learn and grow

Together we connect and network

Together we advance

Coordinatori Scientifici: *P. Occhipinti, R. Rocca*

Con il patrocinio di: 





torino, sei ottobre duemilaventitre

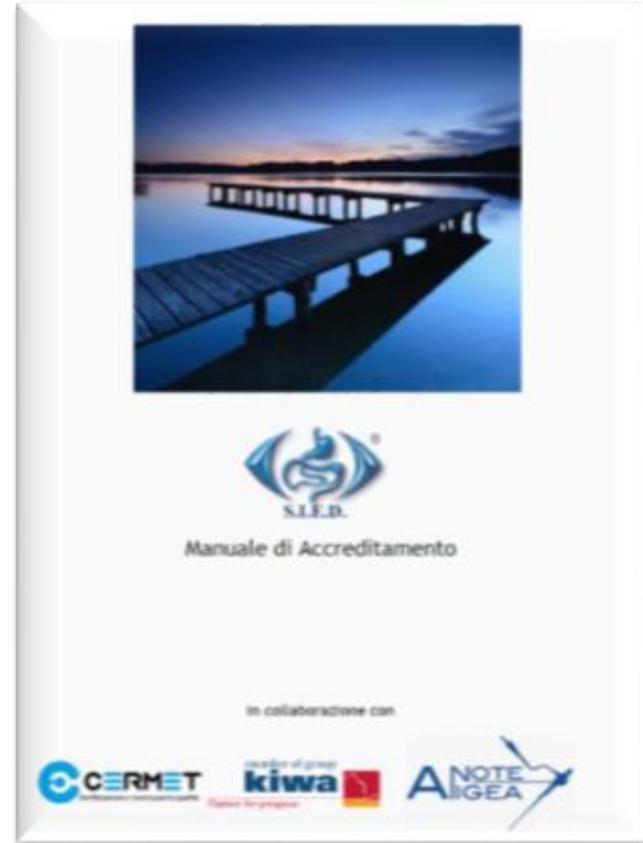
Il punto di vista delle Proprietà: come bilanciare profitto e qualità delle prestazioni

Relatore: D. Tangolo - Discussant: M. Grassini



domenico tangolo



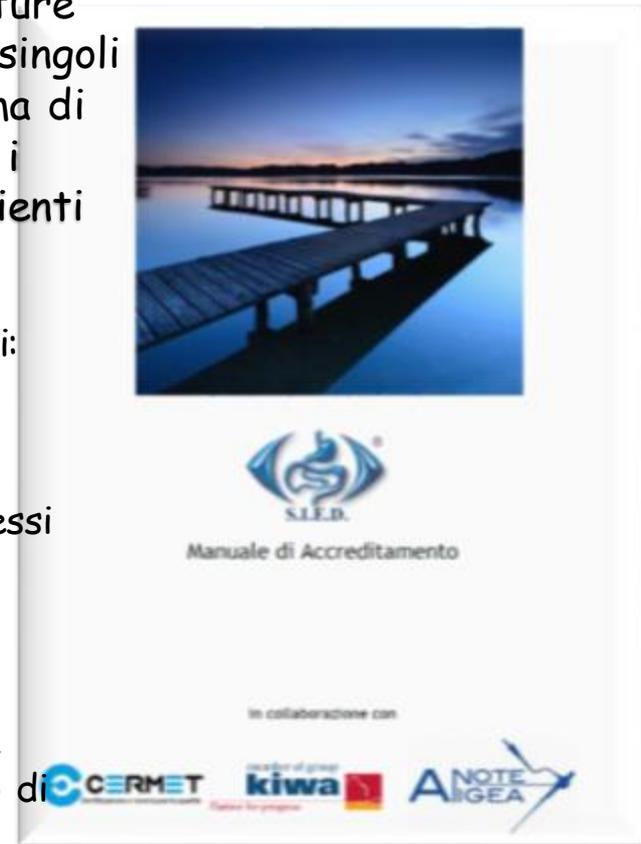




Non credo sfugga l'importanza di aderire a questa iniziativa Societaria di accreditamento delle strutture endoscopiche italiane ed in un prossimo futuro dei singoli professionisti che permette di sviluppare un sistema di governo a garanzia dell'efficienza, per ottimizzare i costi e per migliorare le prestazioni erogate ai pazienti

L'accREDITAMENTO SIED si propone tra gli obiettivi quelli di:

- migliorare i servizi offerti alla popolazione;
- favorire una adesione volontaria;
- indirizzarsi prevalentemente sugli aspetti scientifici/professionali e sulla organizzazione dei processi sanitari;
- utilizzare i requisiti (criteri) di qualità ampiamente riconosciuti dalla comunità scientifica internazionale e periodicamente aggiornati;
- impiegare valutatori, scelti tra professionisti SIED, che agiscano con criteri di imparzialità e secondo il concetto di revisione tra pari;
- rivalutare sistematicamente il percorso;
- definire una durata temporale dell'accREDITAMENTO con periodica revisione tra pari.

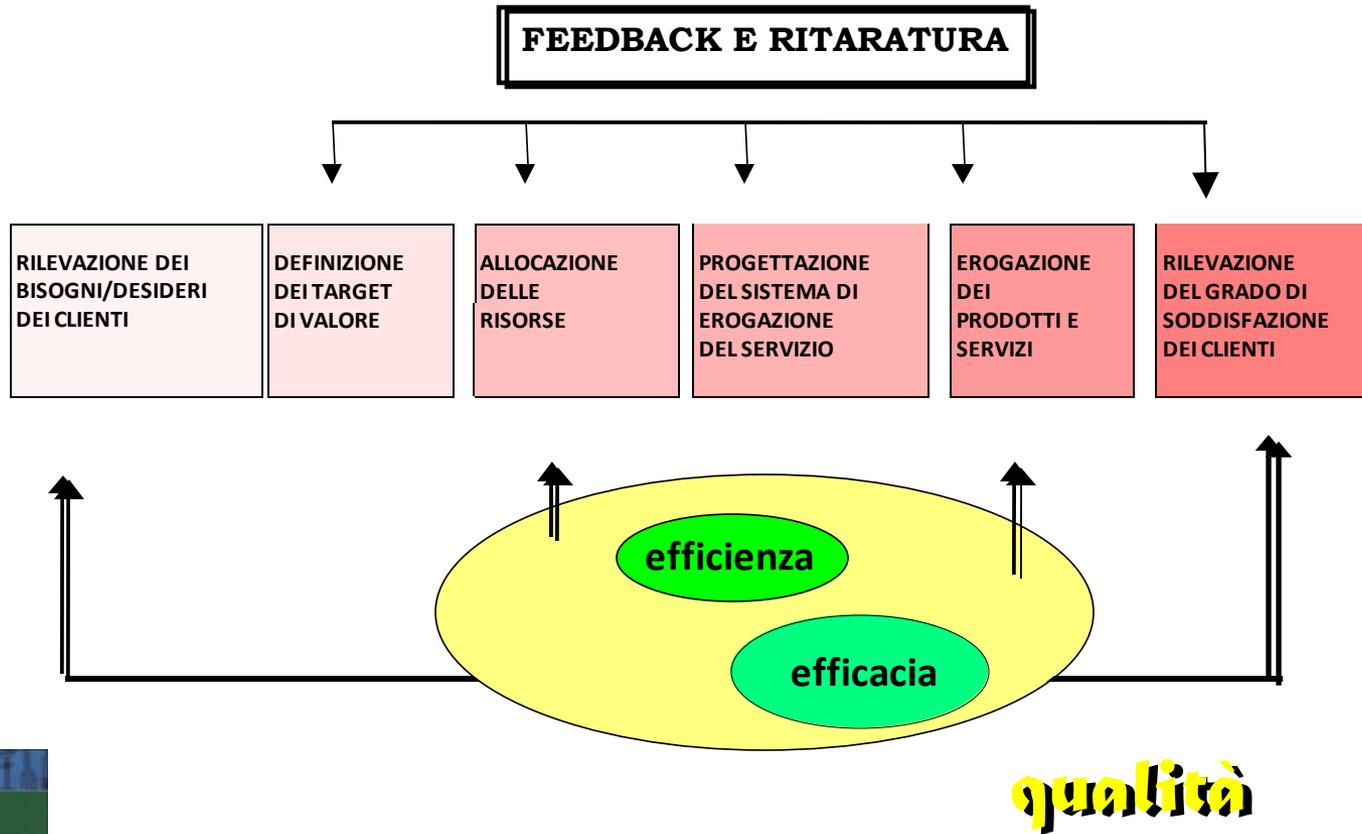




Il punto di vista delle Proprietà: come bilanciare profitto e qualità delle prestazioni

Relatore: D. Tangolo - Discussant: M. Grassini







qualità & servizi

$$Q = \frac{\text{Prestazioni aziendali}}{\text{Bisogni del cliente}} \geq 1$$

Al più basso costo possibile

*e ad un prezzo inferiore alla
concorrenza*





tecnica

appropriatezza nell'uso
di tecnologie efficaci

organizzativa

congruenza delle relazioni funzionali tra
elementi costitutivi del sistema
organizzativo

percepita

scarto fra atteso ed osservato
dall'utente nel ricevere la prestazione
dall'operatore nel vissuto dell'organizzazione

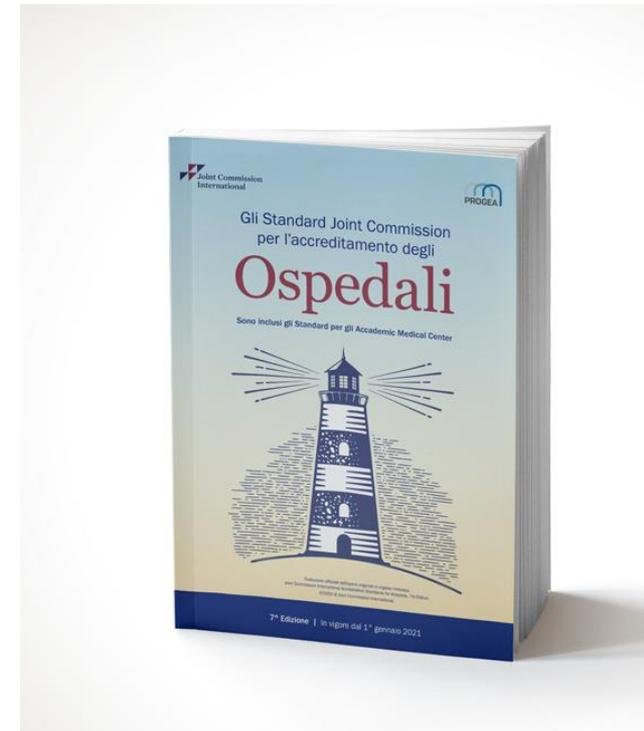


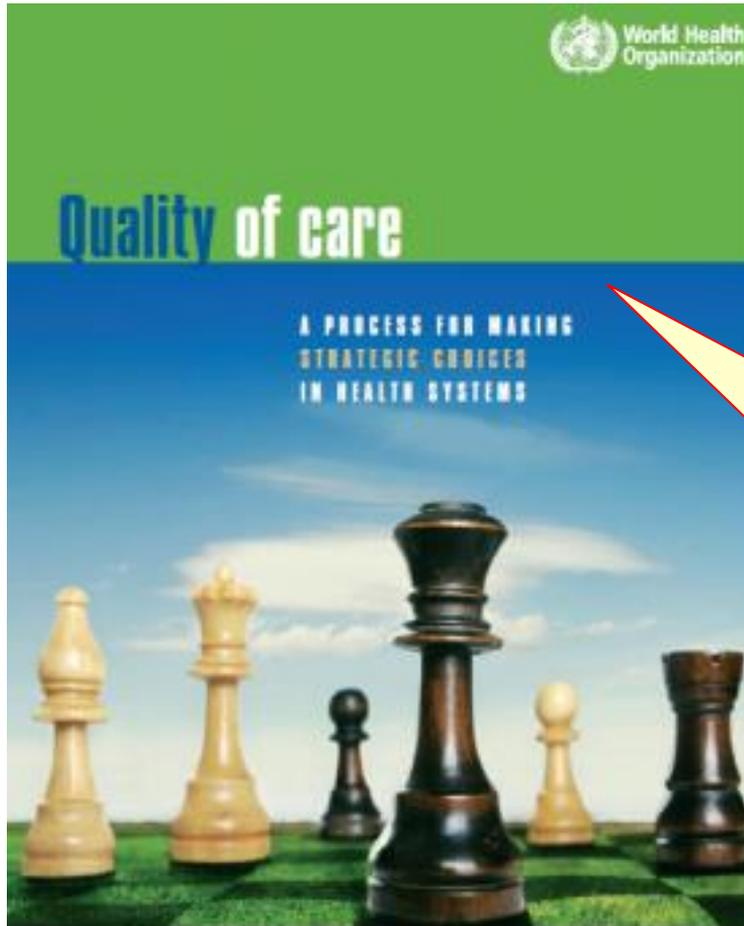
qualità dell'assistenza

Il grado in cui l'assistenza sanitaria e i servizi alla persona e sul territorio aumentano le probabilità di raggiungimento dei risultati attesi di salute (outcome), coerentemente con le conoscenze scientifiche e professionali correnti.

Le dimensioni di performance comprendono:

- ✓ il punto di vista del paziente;
- ✓ la sicurezza dell'ambiente assistenziale;
- ✓ l'accessibilità;
- ✓ **l'appropriatezza;**
- ✓ la continuità;
- ✓ l'efficacia teorica;
- ✓ l'efficacia reale;
- ✓ **l'efficienza;**
- ✓ la tempestività dell'assistenza.





Efficacia
Efficienza
Accessibilità
Accettabilità
Equità
Sicurezza



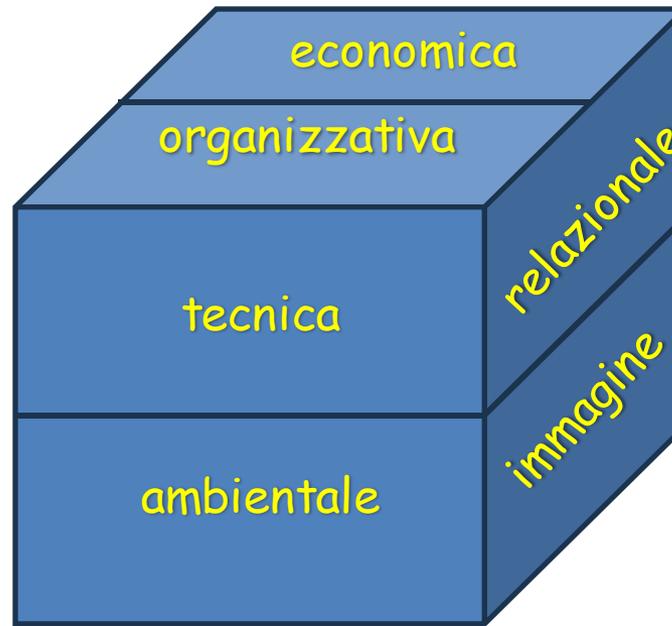


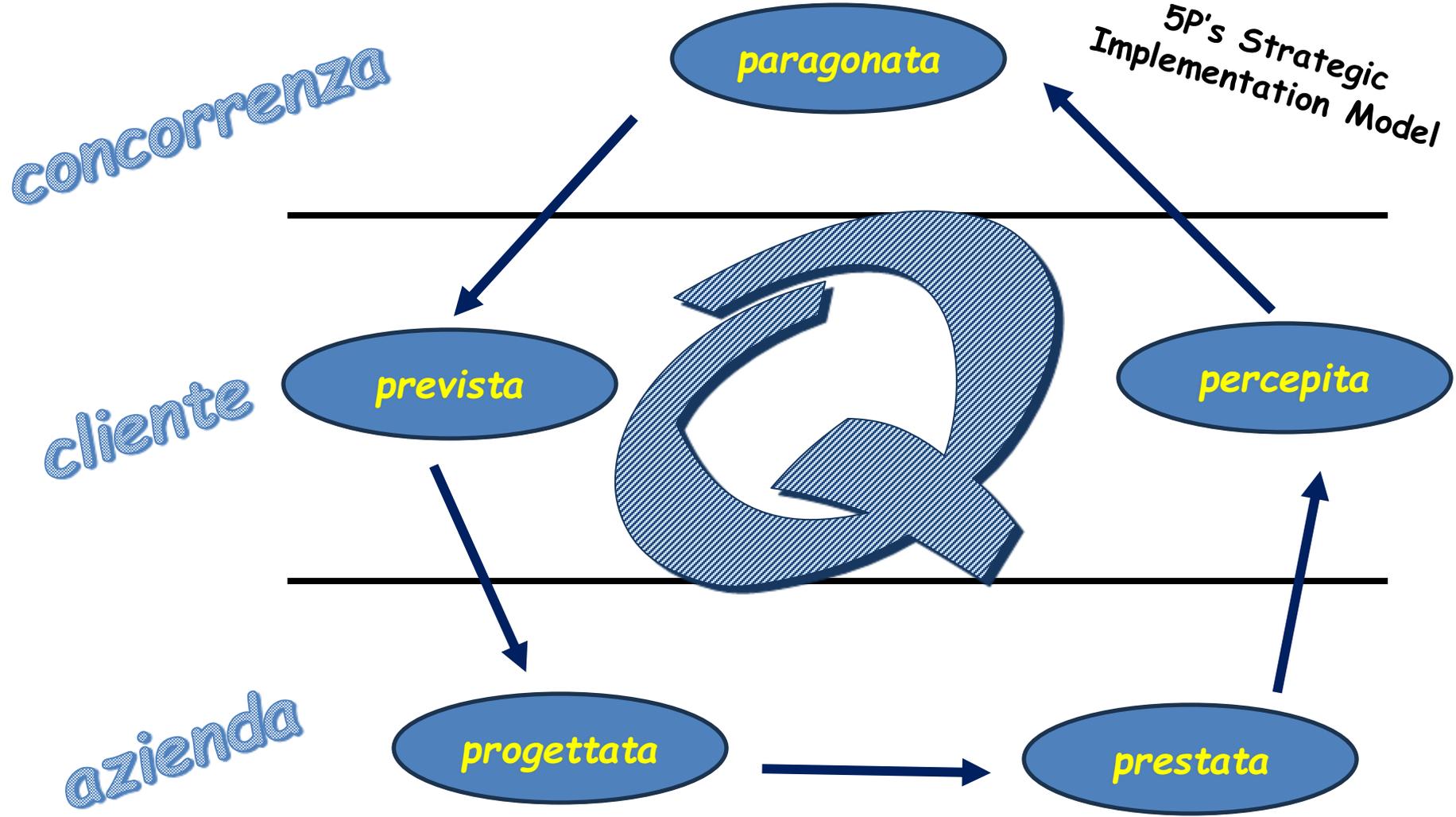
costo

come

cosa

dove





Pryor, Anderson, Toombs e Humphreys





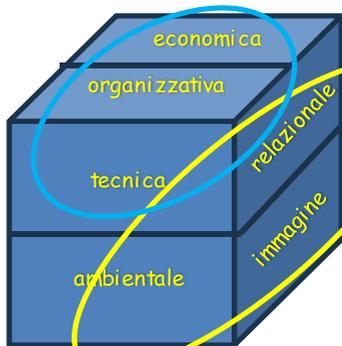
cliente

prevista

percepita



qualità "effettiva"



soddisfazione

	alta	bassa
alta	giustamente soddisfatto	ingiustamente soddisfatto
bassa	ingiustamente insoddisfatto	giustamente insoddisfatto



differenza tra valore e prezzo

Prezzo

somma di denaro assegnata a un determinato prodotto in vendita. Tale importo, fissato dal mercato, dal datore di lavoro o dallo Stato, rappresenta l'esborso che deve essere effettuato per ottenere detto prodotto

Valore

si riferisce a benefici, nonché alla soddisfazione ottenuta dalla persona che acquista il bene o servizio.
Altri lo definiscono come l'utilità che il prodotto ha per il consumatore



Il prezzo è quello che paghi, il valore è quello che ottieni.



warren buffet



Psicologia dei consumi e del marketing da una prospettiva "organizzativa"

a. claudio bosio





da homo oeconomicus ad homo psicologicus

- Modello di funzionamento complesso
- Criteri di valutazione non metrici
- Propensione a formulare previsioni
- Orientamento a condividere e socializzare





situazionalità

progetto di consumo

esperienza

storia dell'incontro

interazione

scambio sociale

(...) sviluppare un'offerta "su misura";
inseguire i progetti *in progress* del
consumatore significa per l'azienda acquistare
vantaggi rispetto agli altri competitor di
mercato.

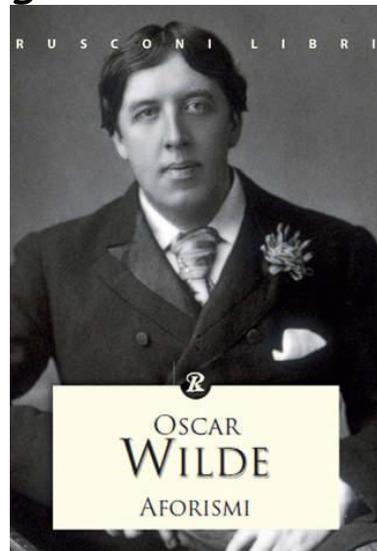




La filosofia di questo lavoro va ricercata
in un famoso brano della dichiarazione

**Attento a ciò che
desideri, perché
potresti ottenerlo**

giusto riconoscimento davanti alla
professionale e che le
standard inferiori siano
onorare la qualità del loro
do i pazienti riceveranno
migliore e la gente avrà
to per riconoscere
che si ispirano ai più
"Medicina"



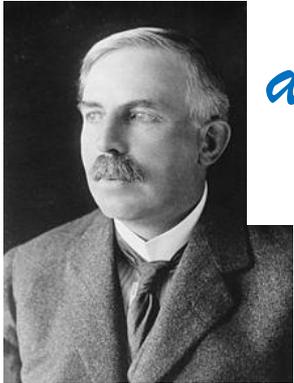
Manuale di Accredimento

In collaborazione con





*Signore e signori,
il denaro è esaurito, ora
dobbiamo usare il cervello*



Lord Rutherford





Il punto di vista delle Proprietà: come bilanciare profitto e qualità delle prestazioni

Relatore: D. Tangolo - Discussant: M. Grassini



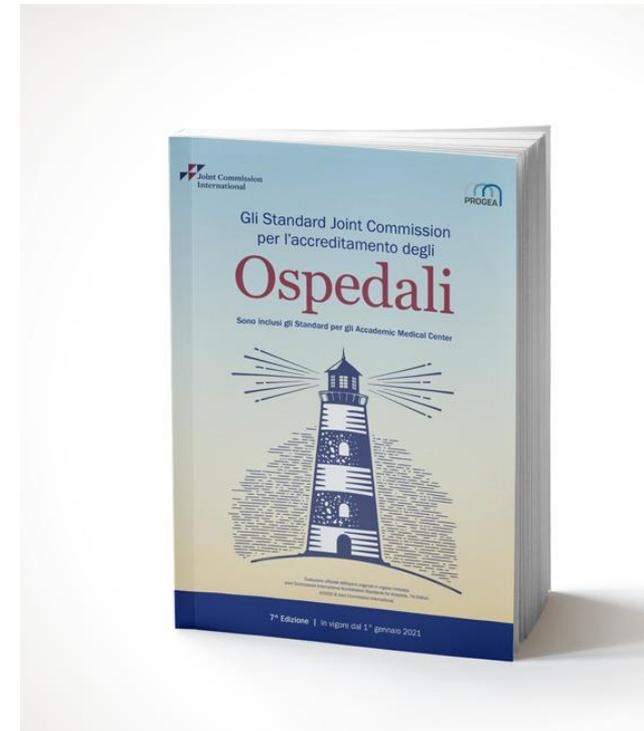


qualità dell'assistenza

Il grado in cui l'assistenza sanitaria e i servizi alla persona e sul territorio aumentano le probabilità di raggiungimento dei risultati attesi di salute (outcome), coerentemente con le conoscenze scientifiche e professionali correnti.

Le dimensioni di performance comprendono:

- ✓ **il punto di vista del paziente;**
- ✓ **la sicurezza dell'ambiente assistenziale;**
- ✓ **l'accessibilità;**
- ✓ **l'appropriatezza;**
- ✓ **la continuità;**
- ✓ **l'efficacia teorica;**
- ✓ **l'efficacia reale;**
- ✓ **l'efficienza;**
- ✓ **la tempestività dell'assistenza.**





La corretta gestione aziendale e il successo di un business dipendono dalla definizione della **vision** e della mission. Definire in modo efficace mission e vision aziendale significa avere chiaro il core business su cui si fonda l'impresa, gli obiettivi fondamentali e il percorso che si intende seguire.





*Le cose più importanti sono sempre
intangibili e non **misurabili**.
Se è importante, verrà **notato**.
Se viene notato, allora può essere
misurato.
Se non viene preso in
considerazione, allora non conta
niente.*



John Øvretveit





Mi si definisce eccentrico per aver detto gli ospedali, se vogliono essere sicuri di migliorare, devono **analizzare i loro risultati** per accertare quali siano i punti forti e deboli, confrontare i loro esiti con quelli di altri ospedali, trattare solo i casi per i quali siano in grado di fare un buon lavoro, assegnare i casi ai medici sulla base di criteri migliori dell'anzianità o delle convenienze del momento, discutere non solo i loro successi, ma anche i loro errori, collegare la loro carriera alla qualità del loro lavoro con i pazienti. **Queste opinioni non saranno giudicate eccentriche fra qualche anno.**



Ernest Armory Codman 1914





PROJECT MANAGEMENT



ORDINE MAURIZIANO
OSPEDALE MAURIZIANO UMBERTO I
Servizio di Fisica Sanitaria
(Lgo Turati, 62 - 10124 Torino - Tel. 011/5089459-471 Fax. 011/5089495)

Misure* Premonetore per TAVAJ ED FISICA FINA

na frisa	0.001
na bërlicà	0.01
un cicinin	0.015
na s-cianta	0.03
na barbisà	0.035
un pluch	0.045
na pladin-a	0.05
un decimòt	0.075
n' idèja	0.1
na fërvaja	0.13
na plà	0.15
na làcrima	0.2
na tersia	0.3
na flapà	3



