

ORGANIZZAZIONE E QUALITA'  
DELL'ASSISTENZA  
(Scienze infermieristiche e ostetriche  
MED 47)

**MISURARE PROCESSI E PRODOTTI:  
GLI INDICATORI**

Ost. Caterina Bruschi

# DALLA MISSION AI PRODOTTI/SERVIZI

L'accreditamento chiede alla struttura di riflettere sulla propria attività e declinare la  
- propria mission

La struttura esiste *per e in* relazione  
- ai bisogni dei propri clienti

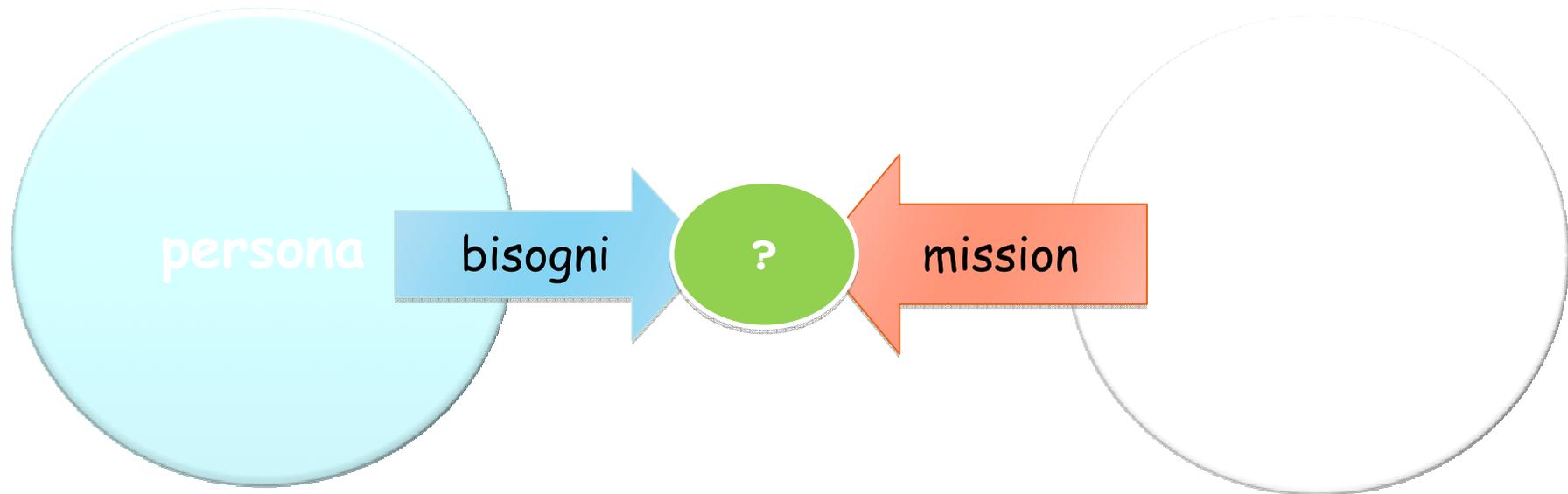
# IL CLIENTE

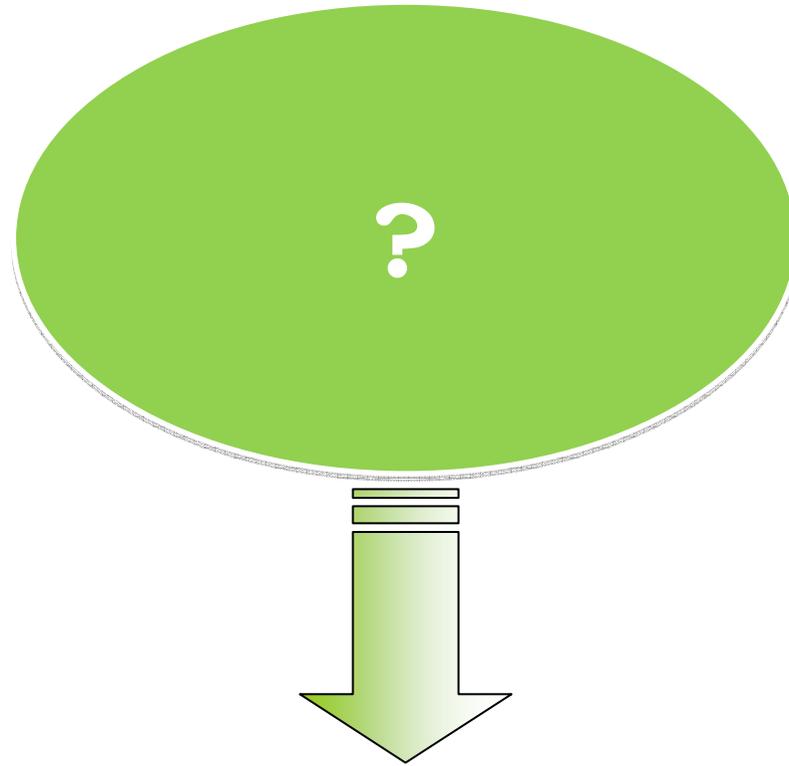
È un termine "tecnico" che descrive una molteplicità di persone:

- Gli utenti
- Le famiglie
- I Servizi con cui si interfaccia la Struttura
- I colleghi
- La direzione

Esistono *clienti interni* all'organizzazione e *clienti esterni* ma non va mai perso di vista che il lavoro deve essere orientato a soddisfare il cliente finale

# DALLA MISSION AI PRODOTTI/SERVIZI





**IL PRODOTTO** E' IL SERVIZIO EROGATO, IL RISULTATO  
DI UNA SEQUENZA DI AZIONI ORGANIZZATE E  
FINALIZZATE

# IL PRODOTTO: L'ESITO DI DOMANDA E OFFERTA

L'individuazione dei prodotti deve avere come riferimento:

- il cliente e le sue richieste/bisogni
- ciò che la Struttura può offrire rispetto al bisogno del cliente.

Dipende dalle caratteristiche (mission, organizzazione, contesto, risorse) della Struttura stessa.

# PERCHÉ È IMPORTANTE DEFINIRE I PRODOTTI

- VERSO L'ESTERNO: comprendere chiaramente e rendere esplicita la propria offerta è il primo passo che una struttura deve compiere per dare un senso alla relazione con utenti, famiglie, rete dei servizi, ecc.
- VERSO L'INTERNO: focalizzarsi sui prodotti consente di orientare aspetti della gestione verso "ciò che conta" (Identificazione dei processi primari, Gestione delle competenze, Monitoraggio delle performance, ecc...)

# ELABORARE IL CATALOGO DEI PRODOTTI...

L'accreditamento (Cap. 2. Pianificazione) chiede se la Struttura ha esplicitato

**il catalogo delle prestazioni/prodotti**

È fondamentale per una corretta pianificazione, perché è intorno ad esso che si raccolgono le risorse necessarie, si indicano obiettivi e indicatori di qualità, di efficacia e di efficienza.

Deve essere:

- Coerente con la mission della struttura
- Corrispondente all'attività realmente svolta
- Orientamento ai bisogni del cliente
- Con un livello di dettaglio appropriato all'organizzazione

# QUANTI E QUALI PRODOTTI INDICARE?

## **Rilevanza**

impegno di risorse economiche, umane, strumentali, organizzative...

## **Rappresentatività**

elemento che migliora la mia visibilità verso l'esterno ed il tasso di attrazione

## **Frequenza**

elemento che esprime la condizione di qualcosa che accade o si ripete molte volte.

# I PRODOTTI OFFERTI POSSONO CAMBIARE.....

- In relazione a cambiamenti della mission
- In relazione a cambiamenti organizzativi interni (es. nelle risorse, o negli obiettivi) minori o transitori
- In relazione a cambiamenti scientifici/tecnologici/normativi

## UN ESEMPIO.....

L' U.O Ostetricia e Ginecologia ha individuato il seguente catalogo dei prodotti:

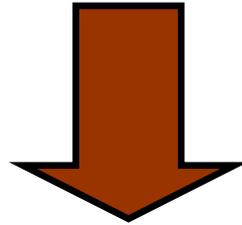
1. Ricovero ginecologico
2. Ricovero ostetrico
3. Consulenze specialistiche per interni
4. D.H.chirurgico/day surgery

# I FATTORI QUALITATIVI DEI PRODOTTI/SERVIZI

L'accreditamento non si limita a chiedere alle organizzazioni di declinare la propria offerta in termini di catalogo dei prodotti/servizi ma chiede di esplicitare gli

**STANDARD di QUALITÀ  
DEI PRODOTTI/SERVIZI**

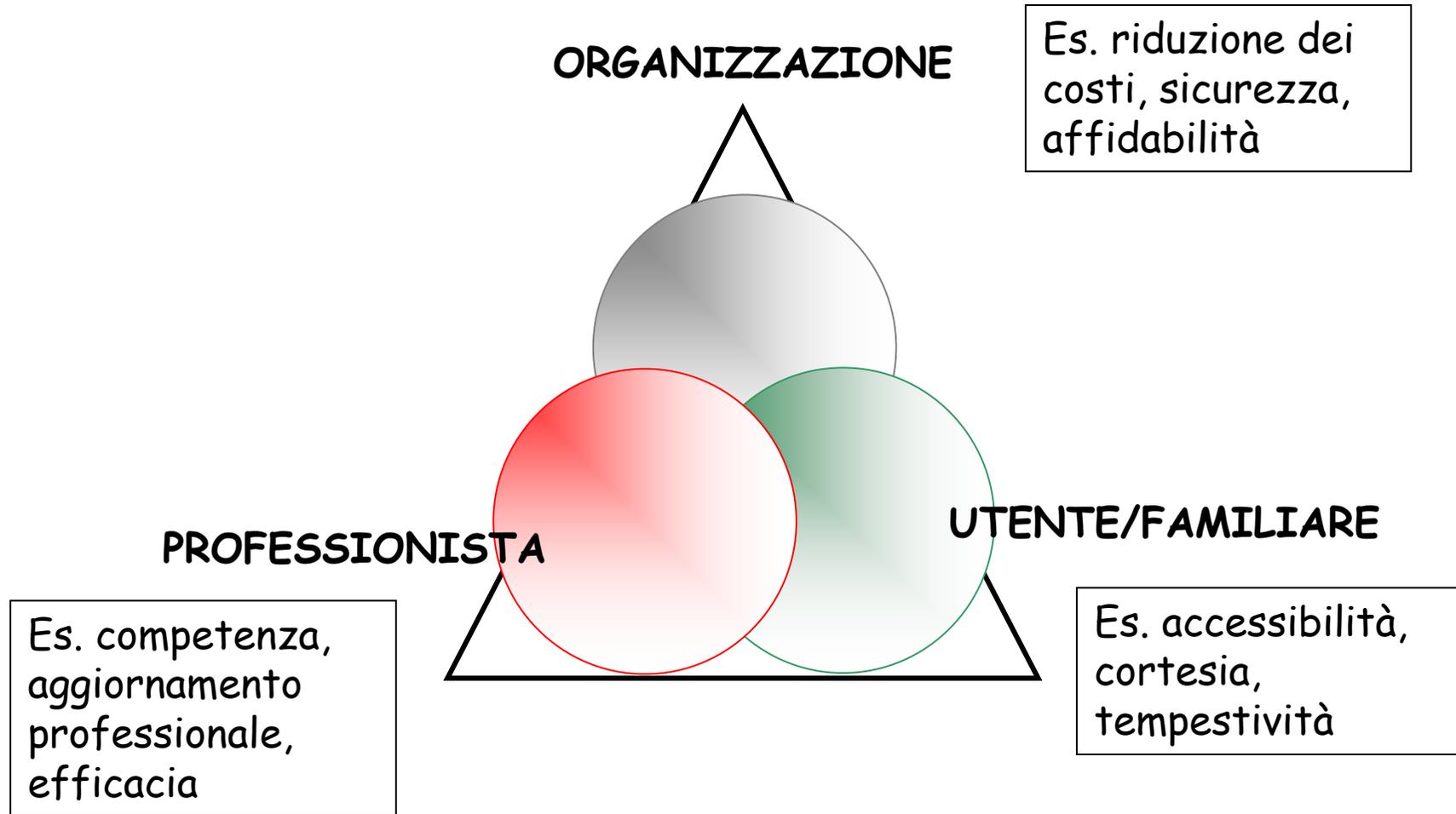
Una Struttura deve capire quali sono i fattori che connotano un prodotto/servizio



## **FATTORI DI QUALITA' (CARATTERISTICHE, REQUISITI)**

Proprietà, elementi, caratteristiche del prodotto/servizio o del processo sulla base dei quali viene valutata la qualità

# DIVERSI ATTORI, DIVERSI REQUISITI



## QUALCHE ESEMPIO

PRODOTTO: Ricovero ostetrico	
CARATTERISTICA/ REQUISITO	Monitoraggio dei T.C. e dei parti operativi

PRODOTTO: Consulenza specialistica per interni	
CARATTERISTICA/ REQUISITO	Esecuzione tempestiva delle consulenze urgenti per altri reparti

PRODOTTO: D.H. chirurgico/Day Surgery	
CARATTERISTICA/ REQUISITO	Monitorare la percentuale di trasferimenti al ricovero ordinario post-intervento

# MISURARE LE CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI/SERVIZI

- Misurare non significa necessariamente, attribuire un numero.
- Significa essenzialmente descrivere un fenomeno consapevole del problema della **riproducibilità** e dell'**accuratezza** della descrizione.

# RIPRODUCIBILITA'

Una variabile è riproducibile se osservatori diversi e/o lo stesso osservatore in tempi diversi le attribuiscono lo stesso valore o valori simili di fronte allo stesso fenomeno

## Esempio di dato riproducibile

- La temperatura corporea è un dato sufficientemente riproducibile.
- Il livello di benessere termico è una misura difficilmente riproducibile.
- Per raggiungere la riproducibilità di una variabile, occorre darle una definizione "operativa" o in "termini operativi", cioè una definizione rigorosa che contiene i criteri da adottare per attribuire alla variabile i suoi valori.

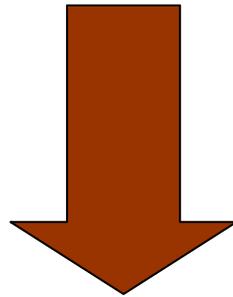
# ACCURATEZZA

- Per accuratezza si intende la corrispondenza tra valore osservato e valore «vero».
- Per valutare l'accuratezza occorre quindi conoscere il valore vero, il che non sempre è possibile e raramente è facile.

# Esempio di dato accurato

- La temperatura di un frigorifero rilevata con un termometro, tarato e controllato, è un dato sufficientemente accurato

# COME MISURARE LE CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO



## INDICATORE

Strumento di misura la cui funzione è  
di oggettivare (rendere misurabile)  
il requisito a cui è associato

# UN ESEMPIO.....

**CARATTERISTICA:** affidabilità

**Indicatore di affidabilità di una macchina**

N° di macchine che nei primi 6 mesi successivi alla  
vendita necessitano di un intervento meccanico

---

\_\_\_\_\_ X 100

N° totale macchine vendute nell'anno

# Indicatori di **ESITO** e di **PROCESSO**

**Indicatori di ESITO:** valutano i risultati del processo erogato (prodotto).

Spesso sono misurati in termini di  $n^\circ$  casi  
 $xy/n^\circ$  totale dei casi

**Indicatori di PROCESSO:** valutano le attività di un processo rispetto alla conformità di quanto pianificato. Vanno inseriti nelle attività più critiche e/o complesse.

Spesso sono misurati in termine di  $n^\circ$  di volte (frequenza)

## QUALCHE ESEMPIO

PRODOTTO: Ricovero ostetrico		
CARATTERISTICA REQUISITO: monitoraggio dei T.C. e dei parti operativi	INDICATORE: Tot. dei T.C e parti operativi/tot parti anno	
PRODOTTO: Consulenza specialistica per interni		
CARATTERISTICA REQUISITO: esecuzione tempestiva delle consulenze urgenti per altri reparti	INDICATORE: Consulenze eseguite dal medico di reparto entro le 36 ore dalla data invio/tot consulenze per interni	
PRODOTTO: D.H.chirurgici/Day Surgery		
CARATTERISTICA REQUISITO: monitorare e la percentuale di trasferimenti al ricovero ordinario post	INDICATORE: N° pz. Trasferite/tot pz. operate	

# MISURE E INDICATORI



- L'indicatore ha in sé le informazioni necessarie per assumere decisioni, ma serve un valore di riferimento

# Indicatori e decisioni

rilevazione

valutazione

decisione

Per aumentare la probabilità che un indicatore possa modificare le decisioni è opportuno che sia accompagnato da una "soglia"

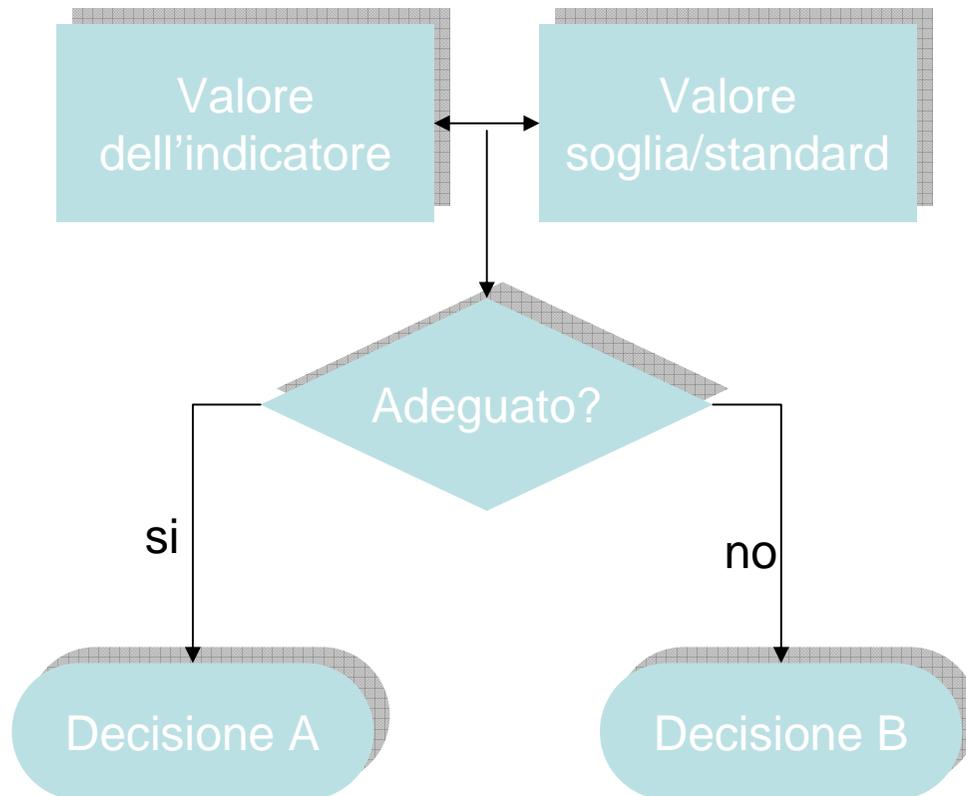
# STANDARD

Valore assunto o auspicato da un indicatore su di una "scala" di riferimento.

Punto di riferimento su cui orientare le azioni di valutazione e di miglioramento.

Valore soglia che permette di valutare se il prodotto raggiunge i livelli di garanzia prestabiliti.

# La valutazione

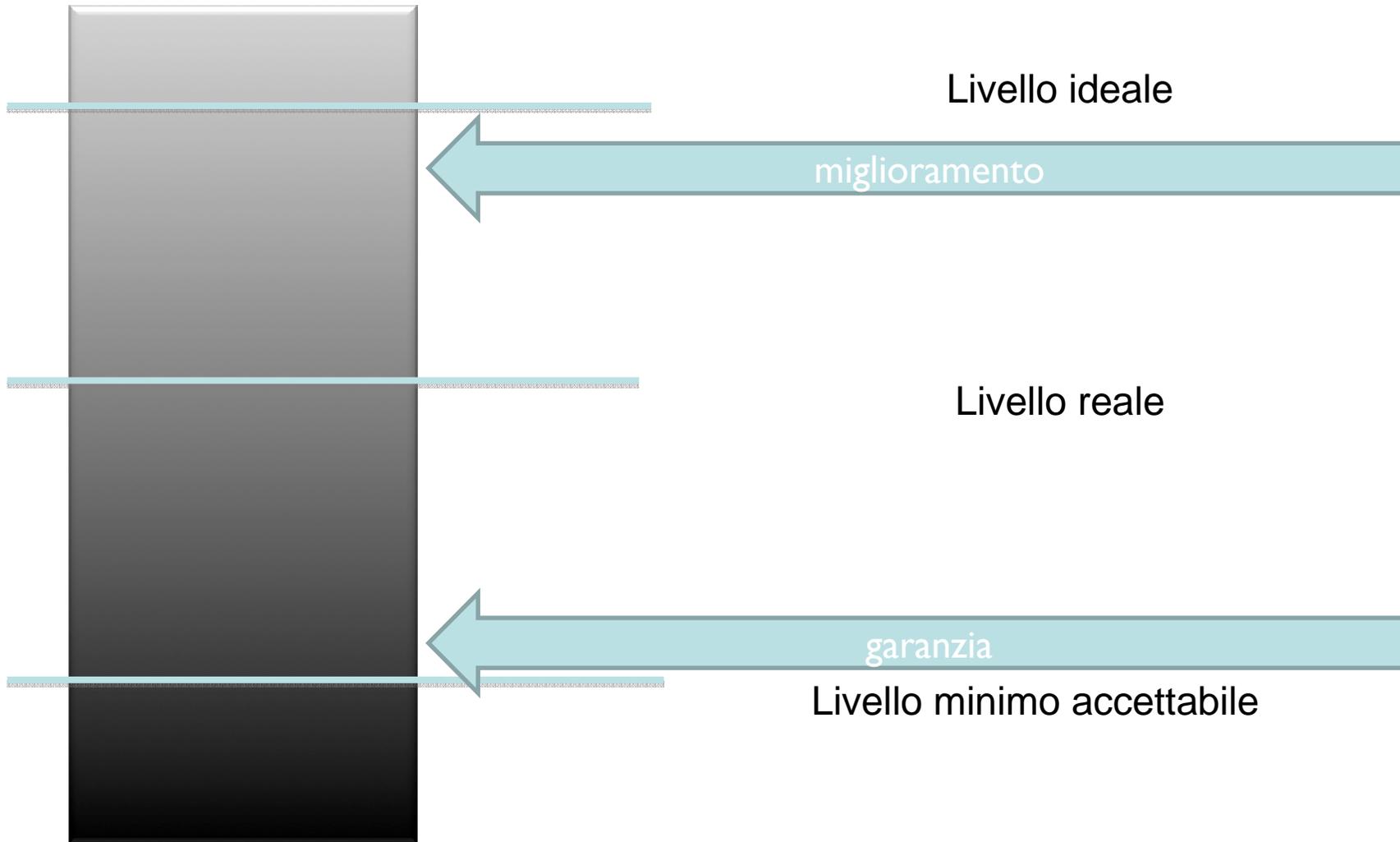


Se il valore osservato è più alto o più basso della soglia ci si impegna a fare qualcosa, se non altro per accertare se si tratti di un fenomeno reale o se è dovuto al caso o ad errori.

# Definire il valore dello standard

- Valori riportati in letteratura
- Valori previsti da norme interne o esterne
- Definizione statistica sulla base dei valori osservati (storico)
- ...

# Dove fissare lo standard?



## QUALCHE ESEMPIO

PRODOTTO: Ricovero ostetrico		
CARATTERISTICA REQUISITO: monitoraggio dei T.C. e dei parti operativi	INDICATORE: Tot. dei T.C e parti operativi/tot parti anno	STANDARD: Inferiore all'anno precedente di almeno il 2%

PRODOTTO: Consulenza specialistica per interni		
CARATTERISTICA REQUISITO: esecuzione tempestiva delle consulenze urgenti per altri reparti	INDICATORE: Consulenze eseguite dal medico di reparto entro le 36 ore dalla data invio/tot consulenze per interni	STANDARD: 100% dei casi

PRODOTTO: D.H.chirurgici/Day Surgery		
CARATTERISTICA REQUISITO: monitorare e la percentuale di trasferimenti al ricovero ordinario post	INDICATORE: N° pz. Trasferite/tot pz. operate	STANDARD: < 5%

## In Sintesi.....

**Prodotto:** Servizio erogato, vero motivo per cui il cliente si rivolge alla struttura

### Per ogni prodotto /servizio

**Requisito:** Caratteristica che connota il prodotto/servizio

### Per ogni requisito

**Indicatore:** Strumento di misura la cui funzione è di oggettivare (rendere misurabile) il requisito a cui è associato

### Per ogni indicatore

**Standard:** Valore assunto o auspicato da un indicatore su una scala di riferimento (permette di valutare se il prodotto/servizio raggiunge i livelli di garanzia prestabiliti)

**Misurazione e monitoraggio**

**Miglioramento**

# STANDARD DI PRODOTTO

Connotazione di un prodotto/servizio attraverso la definizione delle **caratteristiche** delle relative misure (**indicatore**) e dei livelli di accettabilità (**standard**)

PRODOTTO: Ricovero ostetrico		
CARATTERISTICA REQUISITO: monitoraggio dei T.C. e dei parti operativi	INDICATORE: Tot. dei T.C e parti operativi/tot parti anno	STANDARD: Inferiore all'anno precedente di almeno il 2%

# Esercitazione

Dalla rappresentazione dei processi effettuata (flow chart), individuare un indicatore di esito e un indicatore di processo

Tempo: 30 minuti