

Seminario di approfondimento sui requisiti di accertamento applicabili alle case di cura private

Torino, novembre 2025

1° Criterio: Attuazione di un sistema di gestione delle strutture sanitarie

2° Criterio: Prestazioni e servizi

1.1 Modalità di pianificazione, programmazione e organizzazione delle attività di assistenza e di supporto	1.1.1	Presenza del Piano Strategico aziendale, che contenga obiettivi basati sull'analisi dei bisogni e/o della domanda di servizi/prestazioni sanitarie	<ul style="list-style-type: none"> √ Presenza di documenti quali l'Atto Aziendale, documenti di pianificazione strategica o di altri documenti equivalenti √ Vigenza del documento stesso √ Evidenza che lo stesso sia stato diffuso almeno con una modalità dimostrabile (lettera, email, Intranet, Internet, ecc....) e ai principali livelli dirigenziali e di coordinamento
	1.1.2	Presenza del piano annuale delle attività (obiettivi di budget, di attività, di qualità) per ciascuna articolazione organizzativa di assistenza e di supporto	<ul style="list-style-type: none"> √ Scheda di assegnazione alle strutture aziendali degli obiettivi di risultato (obiettivi economici e di miglioramento della qualità), secondo regolamento aziendale
	1.1.3	Presenza di procedure e indicatori per la verifica degli obiettivi definiti nei piani annuali	<ul style="list-style-type: none"> √ Nella scheda per ogni obiettivo il relativo indicatore e valore atteso √ Sistema di monitoraggio e verifica del raggiungimento degli obiettivi assegnati √ Pianificazione azioni correttive in caso di mancato raggiungimento √ Attivazione dell'Organismo di Valutazione aziendale (punto non applicabile nel privato)

2.1 Tipologia di prestazioni e di servizi erogati	2.1.1	Presenza nelle strutture di una Carta dei servizi che assicuri la piena informazione circa le modalità erogative, i contenuti e la capacità delle prestazioni di servizio e gli impegni assunti nei confronti dei pazienti e dei cittadini nonché la presenza di materiale informativo a disposizione dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> √ Presenza della Carta dei Servizi o di analogo documento, cartaceo o informatico, conforme a quanto indicato dalla Regione Piemonte √ Disponibilità della Carta dei Servizi per l'utenza almeno con una modalità dimostrabile (invio a casa, pubblicazione su Internet, consultabile presso URP o altro punto in Azienda) √ Evidenza della disponibilità di informazioni relative almeno a: <ul style="list-style-type: none"> - nominativo del Direttore/Responsabile e coordinatore della struttura; - orari delle principali attività (es.distribuzione pasti, accesso parenti); - diritti e doveri dell'utente
	2.1.2	Periodica rivalutazione da parte della Direzione della struttura della Carta dei servizi, con l'apporto delle associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato	<ul style="list-style-type: none"> √ Fornire evidenza della disponibilità di informazioni relative almeno a: nominativo del Direttore/Responsabile e coordinatore della struttura; orari delle principali attività (es.distribuzione pasti, accesso parenti, colloqui con Medici), diritti/doveri dell'utente (PRI 1.1)

Elementi caratterizzanti – piano strategico

1.1 Modalità di pianificazione, programmazione e organizzazione delle attività di assistenza e di supporto	1.1.1	Presenza del Piano Strategico aziendale, che contenga obiettivi basati sull'analisi dei bisogni e/o della domanda di servizi/prestazioni sanitarie
	1.1.2	Presenza del piano annuale delle attività (obiettivi di budget, di attività, di qualità) per ciascuna articolazione organizzativa di assistenza e di supporto
	1.1.3	Presenza di procedure e indicatori per la verifica degli obiettivi definiti nei piani annuali

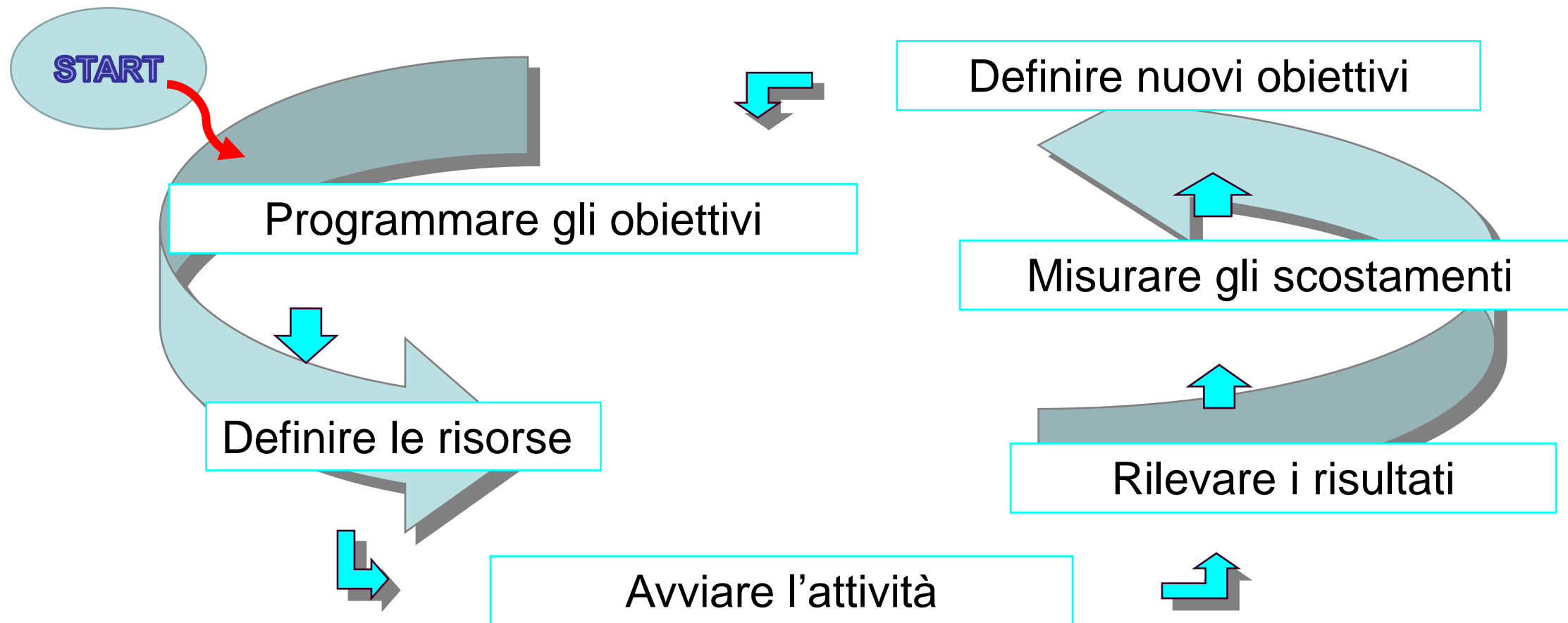
Piano strategico:

- definire una vision/mission chi siamo? Cosa ci impegniamo a fare (analisi di mercato, bacino di utenza, zona geografica.....)
- definire gli obiettivi che la Direzione si propone
 - Sicuramente di budget (a meno che si tratti di onlus)
 - Sicuramente, sulla base dell'analisi di mercato, di attività da proporre
 - Sicuramente, pianificazione in ordine temporale

COSA, QUANDO, COME

2.1 Tipologia di prestazioni e di servizi erogati	2.1.1	Presenza nelle strutture di una Carta dei servizi che assicuri la piena informazione circa le modalità erogative, i contenuti e la capacità delle prestazioni di servizio e gli impegni assunti nei confronti dei pazienti <small>Le informazioni sono a disposizione dell'utenza</small>	<ul style="list-style-type: none"> √ Presenza della Carta dei Servizi o di analogo documento, cartaceo o informatico, conforme a quanto indicato dalla Regione Piemonte √ Disponibilità della Carta dei Servizi per l'utenza almeno con una modalità dimostrabile (invio a casa, pubblicazione su Internet, consultabile presso URP o altro punto in Azienda) √ Evidenza della disponibilità di informazioni relative almeno a: <ul style="list-style-type: none"> - nominativo del Direttore/Responsabile e coordinatore della struttura; - orari delle principali attività (es.distribuzione pasti, accesso parenti); - diritti e doveri dell'utente
	2.1.2	Periodica rivalutazione da parte della Direzione della struttura della Carta dei servizi, con l'apporto delle associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato	<ul style="list-style-type: none"> √ Fornire evidenza della disponibilità di informazioni relative almeno a: nominativo del Direttore/Responsabile e coordinatore della struttura; orari delle principali attività (es.distribuzione pasti, accesso parenti, colloqui con Medici), diritti/doveri dell'utente (PRI 1.1) √ Evidenza della revisione della Carte dei Servizi almeno annuale e di coinvolgimento delle associazioni (Conferenza Aziendale Partecipata, empowerment, ...)

Il Piano strategico ed il Processo di Budgeting implicano



Elementi caratterizzanti - OBIETTIVI

- Specifici / concreti
- Misurabili – ASSEGNATI – FIGURE DI RESPONSABILITA'
- Raggiungibili
- Rilevanti
- Limitati nel tempo

- INDICATORI
- STANDARD
- VALUTAZIONE DI RAGGIUNGIMENTO

Acronimo delle caratteristiche di un buon indicatore

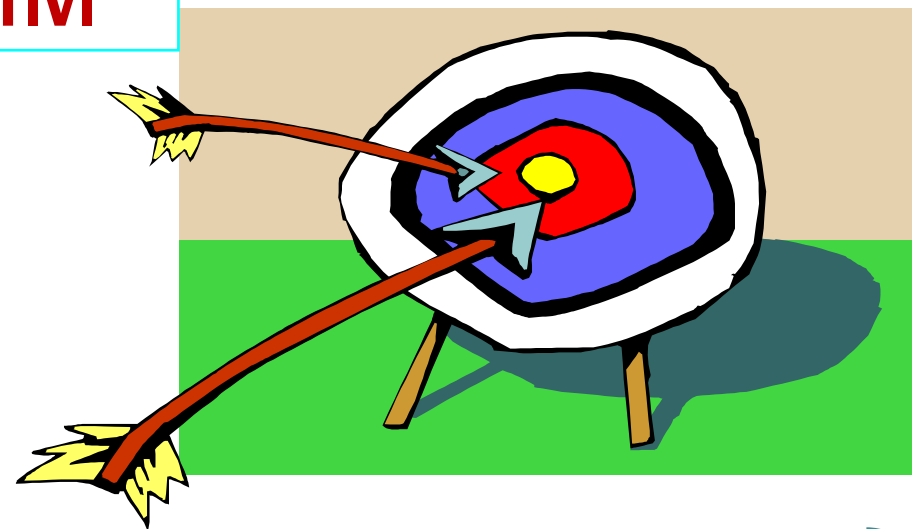
M isurabile
I mportante
S emplice
U tilizzabile
R isolvibile
A ccettabile
D iscriminante
O ttenibile
C ompleto



- A cascata:
- Misurabili
- Raggiungibili
- Rilevanti
- Limitati nel tempo

Elementi caratterizzanti - OBIETTIVI

- Specifici / concreti
- Misurabili
- Raggiungibili
- Rilevanti
- Limitati nel tempo



- **INDICATORI**
- **STANDARD**
- **VALUTAZIONE DI RAGGIUNGIMENTO**



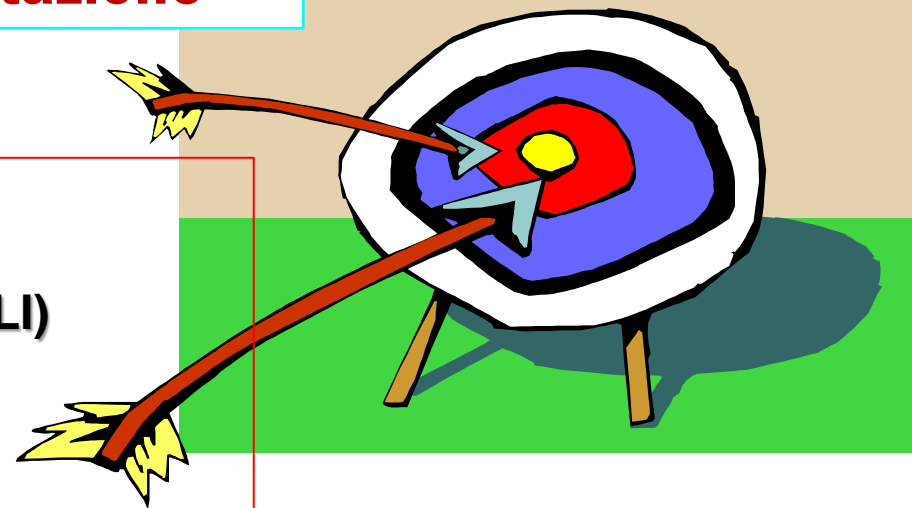
Standard

- Valore auspicato o assunto 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/SERVIZIO raggiunge i livelli di QUALITA' prestabiliti
- Livello soglia di allarme o di accettabilità

Elementi caratterizzanti - OBIETTIVI e Valutazione



- **A cascata:**
 - **AZIENDA**
 - **PERSONALE (TUTTI I LIVELLI)**
 - **SERVIZI**
 - **PRESTAZIONI**



IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DEVE ESSERE

CONOSCIUTO E CONDIVISO

DAGLI OPERATORI

IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DEVE ESSERE

COSTRUITO IN MODO OGGETTIVO

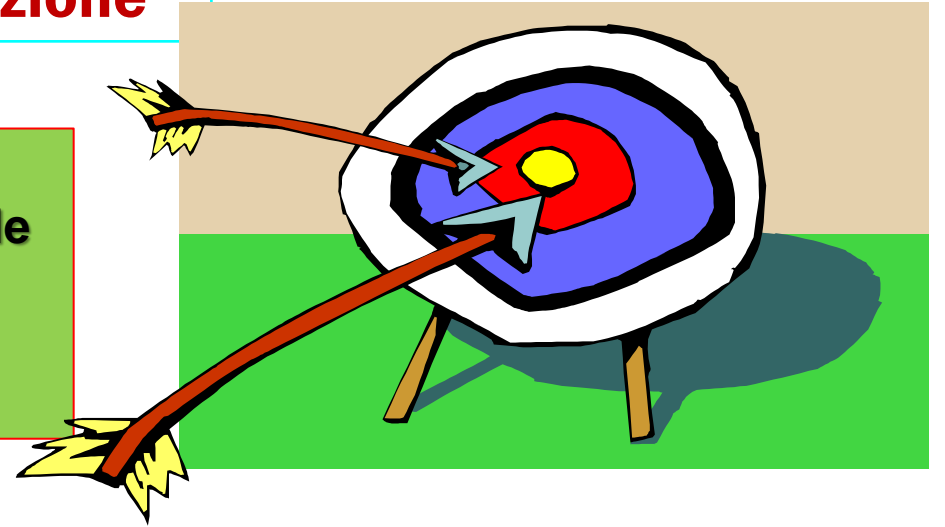
ED ESSERE

UNO STRUMENTO FLESSIBILE

1.1.3 Presenza di procedure e indicatori per la verifica degli obiettivi definiti nei piani annuali

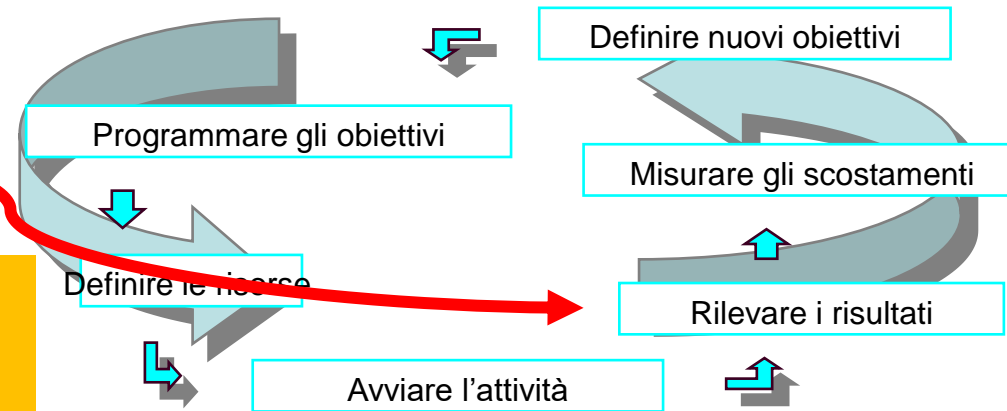
Elementi caratterizzanti - Valutazione

- Obiettivi
- Prestazioni in relazione alla qualità del servizio che si vuole offrire
- Personale: competenze, formazione, attitudini
- Strumentazione



- INDICATORI
- STANDARD
- VALUTAZIONE DI RAGGIUNGIMENTO

La valutazione esamina la validità ed il merito in chiave retrospettiva ma la sua valenza fondamentale è quella di risorsa per le decisioni future



Strumento di cambiamento



1.1.3 Presenza di procedure e indicatori per la verifica degli obiettivi definiti nei piani annuali

1.5 Modalità e strumenti di valutazione della qualità dei servizi	1.5.1	Presenza, formalizzazione e messa in atto di un programma e di procedure (strumenti, modalità e tempi per la valutazione) per la valutazione di qualità delle prestazioni e dei servizi all'interno dei dipartimenti/ articolazioni organizzative che includa la definizione di standard di prodotto/percorso organizzativo e dei relativi indicatori di valutazione (volumi, appropriatezza, esiti)
	1.5.2	Assegnazione da parte della Direzione delle responsabilità relative alla valutazione delle prestazioni e dei servizi
	1.5.3	Impiego di strumenti di valutazione scientificamente riconosciuti quali audit clinico, misurazione di aderenza alle linee guida, verifiche specifiche quali controlli di qualità e verifiche esterne di qualità, mortality & morbidity review
	1.5.4	Documentazione delle attività di valutazione
	1.5.5	Esistenza di procedure per la comunicazione dei risultati delle valutazioni ai livelli adeguati ed il confronto con le parti interessate (es: diffusione di report sulla qualità dei servizi erogati, sia all'interno della struttura sia all'esterno e in particolare all'utenza)
	1.5.6	Partecipazione del personale allo svolgimento delle attività di valutazione
	1.5.7	Utilizzo dei dati derivanti dalla valutazione delle prestazioni e dei servizi per il miglioramento delle performance

2.4.1 Valutazione del grado di conformità delle attività a protocolli e linee guida

<https://performance.gov.it/performance/piani-performance/allegato/3314>

Il processo di pianificazione e programmazione nelle aziende sanitarie

Ambiente esterno

- Normativa
 - Piano Sanitario Nazionale
 - Piano Sanitario Regionale
 - Altre disposizioni
- Quadro epidemiologico
- Ricerca scientifica
- Sviluppo tecnologico
- Fattori economici-finanziari
- Fattori demografici
- Fattori sociologici

Pianificazione

Sistema valoriale

Mission aziendale

Piano strategico

Obiettivo strategico

- Strategie di corporate
- Strategie della aree strategiche
- Strategie delle funzioni

Programmazione

Programmazione

Obiettivi specifici

Budget

Grazie
per l'attenzione

DOMANDE?



Maura Millesimo