



# ***CERISMAS day 2018***

## **L'OPERATIONS MANAGEMENT**

modelli e soluzioni per creare valore in Sanità.

***LA LOGISTICA DEL PAZIENTE: obiettivi, strumenti e dimensione di performance.***

***Milano, 13 marzo 2018***

***Silvia Briani***

## ESPERIENZE A CONFRONTO

*Le tecniche: come gestire il fabbisogno di nuove competenze?*

*Efficienza vs appropriatezza: come coniugare unitarietà di obiettivi?*

*Leve di intervento: come ottenere la collaborazione dei clinici?*

**L' approccio strategico 2012 – 2016  
per la creazione di VALORE in Azienda:**

- ✓ snellimento dei processi,
- ✓ miglioramento delle performance,
- ✓ qualità,
- ✓ sicurezza,
- ✓ benessere organizzativo,
- ✓ motivazione e coinvolgimento.

si è sostanziato in

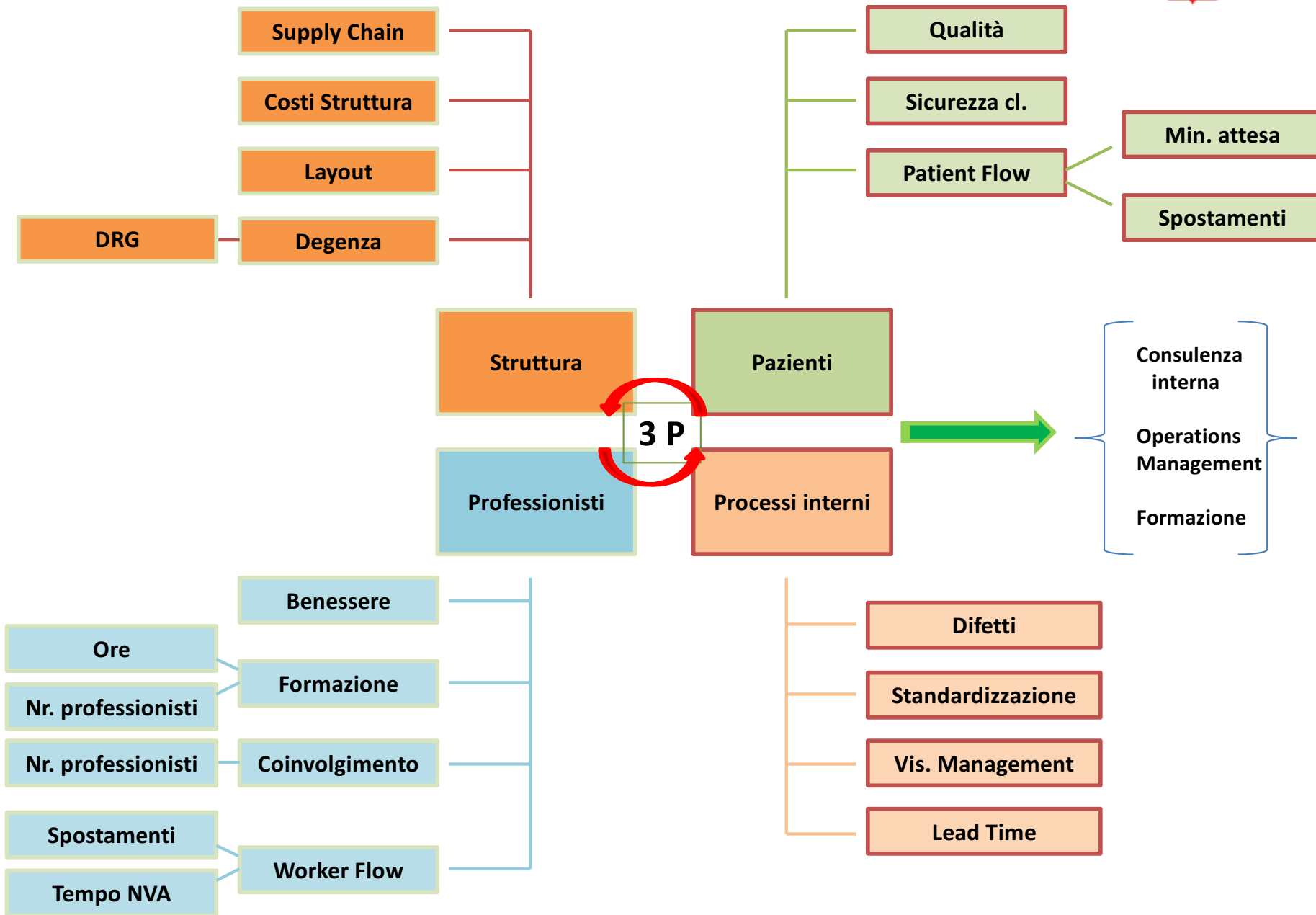
**CONSULENZA INTERNA – OPERATIONS MANAGEMENT – FORMAZIONE**

## *Le tecniche: come gestire il fabbisogno di nuove competenze?*

- ✓ **Commitment aziendale forte**
- ✓ **Creazione di un team aziendale dedicato, multiprofessionale, con *core* rappresentato dal GRUPPO GOALS: ingegneri gestionali, infermieri, tecnici sanitari, personale amministrativo e... medico, direttamente collegato alla Direzione Aziendale e strutturato in un Ufficio Lean.**

- ✓ **Collaborazioni multiple e strutturate nell'ambito delle professioni infermieristiche e tecniche sanitarie (amministrative):**  
**cinque posizioni organizzative infermieristiche di linea, dedicate all'innovazione e alla gestione delle *operations*.**
- ✓ **Reclutamento tramite selezioni pubbliche (ingegneri) e reclutamento interno (infermieri tecnici medici con formazione specifica)...**
- ✓ **Tesisti, tirocinanti, borsisti di ingegneria gestionale, economia...**
- ✓ **Porta sempre aperta a domande, curiosità, critiche, perplessità e dissenso...**

**LEAN DAY:** giornata dedicata alla celebrazione di tutti i progetti aziendali di miglioramento con giuria esterna/interna e premiazione dei migliori progetti divisi per categorie.



## L' Approccio strategico aziendale basato sul metodo delle **3 P**

*(Purpose, Process, People)*: scopo delle iniziative - analisi dei processi - coinvolgimento del personale e formazione continua

ha permesso al gruppo GOALS di svolgere attività di Consulenza, Operations Management e Formazione, nella prospettiva dei pazienti, dei processi interni, della struttura, della formazione e coinvolgimento dei professionisti.

## *Efficienza vs Appropriatelyzza?*

- ✓ **Miglioramento delle performance: ridurre la variabilità e i difetti, ottimizzare l'efficienza produttiva.**
- ✓ **Valore per i pazienti: qualità, appropriatezza, tempestività, sicurezza, efficacia...**
  - ...Inutile efficientare ciò che non è appropriato o non è sicuro.*
- ✓ **Sviluppo e gestione di progetti legati - per quanto possibile - a indicatori validati di qualità, sicurezza delle cure, *patient flow* o *outcome* clinico.**
- ✓ **Creazione di valore grazie alla gestione del tempo dei pazienti (tempestività delle cure) e dei professionisti (tempo liberato per attività di studio, miglioramento organizzativo e ricerca).**



## *Come ottenere la collaborazione dei clinici?*

- ✓ **Coinvolgimento**
- ✓ **Formazione**
- ✓ **Conoscenza e rispetto dei contesti lavorativi (*essere nel Gemba*)**
- ✓ **Sostegno a progetti che incidono sulla soddisfazione e il benessere lavorativo**



*Спасибо* *Kiitos*

*ευχαριστίες* *اركتد* *Vinaka*

*Hvala* *Danke* *Merci* *Mulțumesc*  
*спасибо*

*Dziękuję* *Takk*

*Bedankt* ***GRAZIE*** *Skal du ha*

*Arigato* *Asante* *Gracias*

*Spasibo*

*תודה*

*Koszonet* *Mulțumim* *Hvala* *Mahalo*

*Obrigado*

*Mauruuru*

*Thank you* ***DZIĘKUJĘ***