

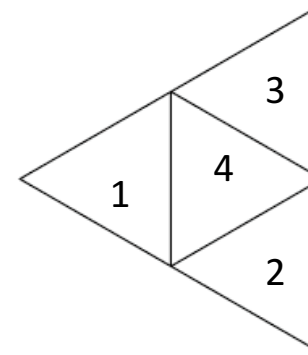
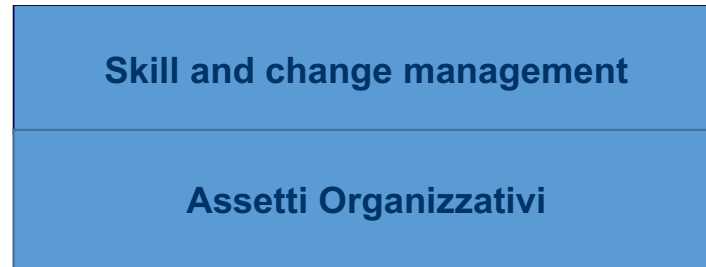


- LEADERSHIP
- RISOLUZIONE DEI CONFLITTI
- “FIELD MANAGEMENT” DELLE RISORSE UMANE
- INTERPRETE DELLE “RELAZIONI PUBBLICHE” (interne ed esterne)
- GESTORE DELLE INFORMAZIONI
- GESTORE DEL BUDGET
- GESTORE DELLA QUALITA’

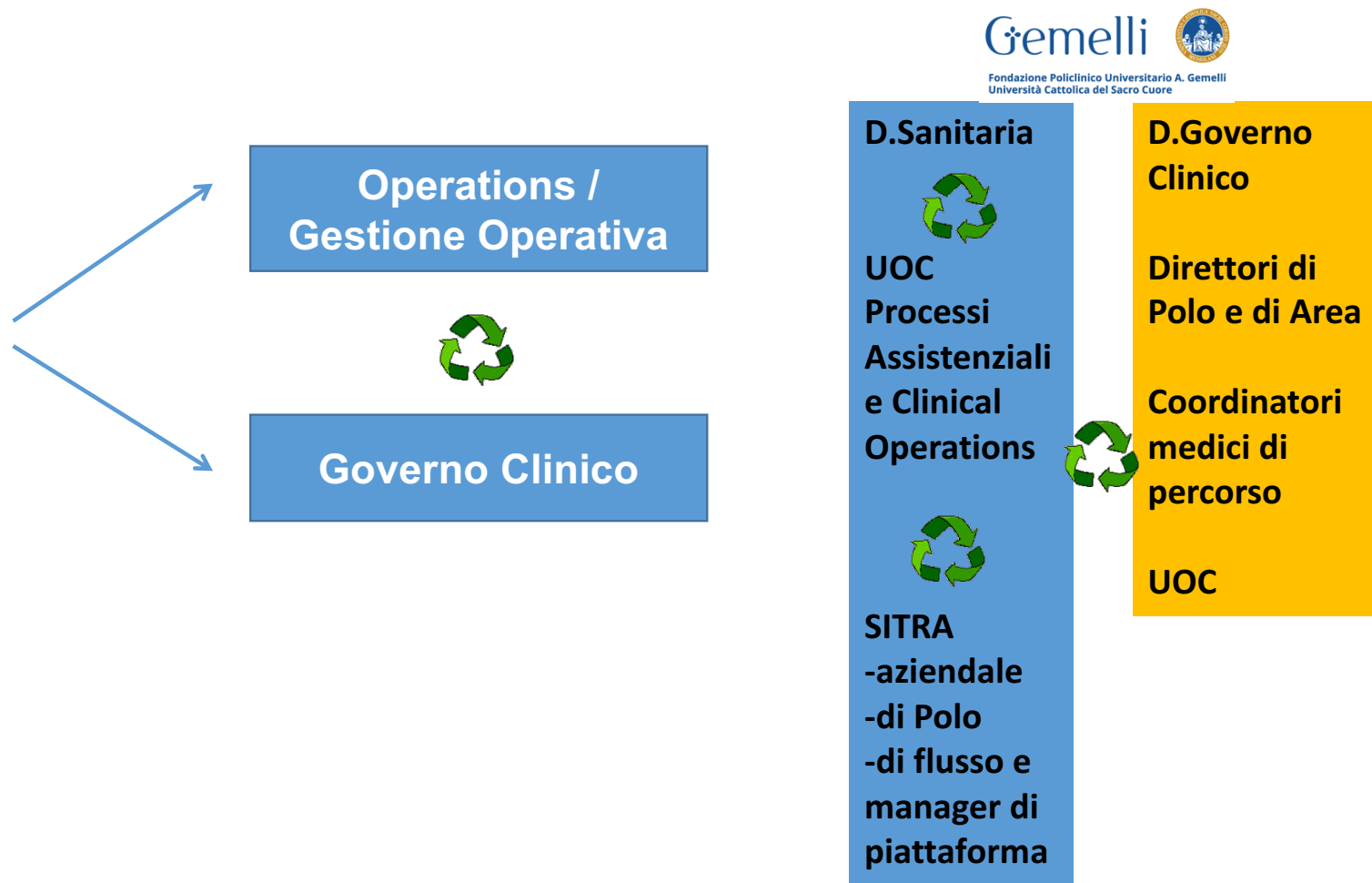
Skills del Direttore
delle Clinical
Operations



- Cultura
- Competenze
- Fiducia
- Change management
- Investimento in competenze logistiche
- **Ruolo e nuove figure del personale medico ed infermieristico**
- Struttura organizzativa
 - Ruolo dei dipartimenti e delle unità operative
 - **Separazione della responsabilità clinica dalla responsabilità logistica**
 - Nuove responsabilità organizzative: **cabina di regia sulle operations**
 - **Il tutor clinico**
- Sistemi di programmazione e controllo
 - Nuove metriche coerenti con l'affermarsi di nuovi setting e nuove responsabilità
- Sistemi informativi
 - Visual Hospital, software di gestione dell'"occupancy" (allocazione dei posti letto)
- Percorsi di carriera dei professionisti capaci di assicurare
 - le condizioni per l'eccellenza nell'assistenza
 - il governo clinico
 - l'innovazione e l'avanzamento della ricerca



due aree di responsabilità “concorrenti”



I nuovi ruoli secondo NURSE

Progetto NURSE, Cerismas, Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma

I rapporti in evoluzione tra medico e infermiere		
	Medico	Infermiere
<i>Professional</i>	Clinico dedicato alla diagnosi e alla cura •responsabile di specialità: <i>evoluzione del responsabile di unità operativa</i>	Infermiere dedicato all'assistenza
<i>Manager di piattaforma</i>	Direttore di Dipartimento	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile infermieristico di Dipartimento • Manager di piattaforma logistica • Manager di piattaforma tecnologica • Bed manager • Manager di pre-ospedalizzazione
<i>Manager di percorso</i>	Medico tutor (team leader (o hospitalist))	<ul style="list-style-type: none"> • Case manager • Care manager (chronic care model CCM) • Discharge manager • Research manager? • Risk manager?

EFFICIENZA vs. APPROPRIATEZZA

- O.M. Ottimizzazione dei processi
- Attraverso anche tecniche (vedi Lean) con separazione «logica dei flussi»
- O.M. interno alla Direzione Sanitaria: aggiunge ai compiti precedenti anche la focalizzazione sull'appropriatezza e quindi i contesti di erogazione delle prestazioni sanitarie (trasferimenti di attività da DO. a DH/Day.Surgery ; ambulatorio/chirurgia ambulatoriale ecc.)

LEVE DI INTERVENTO

- O.M: ruolo di **facilitatore**
- Attribuzione dei « compiti» alle diverse professionalità che concorrono al processo.
- Maggior « appropriatezza professionale» (ognuno fa quello che è proprio del ruolo e della professione)
- Coinvolgimento delle figure professionali interessate
- Possibilità di crescita professionale legata anche alla miglior gestione dei flussi e quindi alla creazione di piattaforme logistiche che consentono la condivisione di professionalità diverse (multidisciplinarietà)