



**Azienda Ospedaliera**

**Carlo Poma**

**Mantova**

**Piano Triennale  
delle Performance**

**2014-2016**



# INDICE

## 1. Premessa

## 2. Il ciclo delle performance

- 2.1. Processo di budget: definizione degli obiettivi e scheda di budget
- 2.2. Il processo di valutazione degli obiettivi e la misurazione della performance
- 2.3. Il ciclo delle performance

## 3. L'Azienda Ospedaliera

- 3.1. L'organizzazione
- 3.2. I dipartimenti
- 3.3. I percorsi di diagnosi e cura
- 3.4. L'Ospedale in cifre
- 3.5. Il nuovo Carlo Poma
- 3.6. Codice Etico Comportamentale
- 3.7. Trasparenza e Anticorruzione
- 3.8. Piano della Comunicazione

## 4. Le strategie

- 4.1. Mission Aziendale
- 4.2. La Vision e le strategie per il triennio 2014-2016

## 1. Premessa

Il Piano della performance (adottato ai sensi del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n°150) ha lo scopo di **rendere partecipe la comunità degli obiettivi che l’Ospedale si è dato per il prossimo triennio**, garantendo trasparenza e ampia diffusione verso i cittadini.

Il significato di performance privilegiato nel Decreto è “il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un soggetto apporta al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l’organizzazione è stata costituita”.

Il Piano delle performance, quindi, è uno documento strategico programmatico che dà avvio al **ciclo di gestione delle performance**, definendo, in coerenza con le risorse assegnate, quali sono gli obiettivi, gli indicatori e i target sui quali si baserà la misurazione, valutazione e rendicontazione della performance stessa.

*In altre parole, per performance si intende la capacità dell’Azienda di trasformare, attraverso azioni mirate, gli obiettivi prefissati in risultati. Inoltre, tale “capacità”, deve essere misurata e valutata in riferimento ai risultati conseguiti e alle modalità di raggiungimento degli stessi.*

Il **punto di partenza** della pianificazione strategica dell’Ospedale sono gli obiettivi strategici di indirizzo definiti nel piano Socio Sanitario Regionale 2010-2014 (PSSR) e dalle Regole di Sistema (*livello istituzionale*). Attraverso questi, Regione Lombardia individua ed assegna alla Direzione Generale aziendale i cosiddetti **obiettivi di mandato**.

La Direzione Generale (*livello strategico*), in coerenza con il PSSR e il proprio contesto di riferimento, affianca gli obiettivi strategici aziendali a quelli istituzionali (obiettivi di mandato). Le strategie sono, infine, declinate in piani e obiettivi operativi attraverso il processo di budget (*livello operativo*).

Il presente Piano delle Performance comprende:

- ✓ la descrizione del ciclo della performance, ovvero del processo di definizione degli obiettivi e di valutazione della performance
- ✓ una descrizione sintetica dell’attività dell’Ospedale
- ✓ le aree strategiche aziendali

## 2. IL CICLO DELLE PERFORMANCE

Gli obiettivi aziendali discendono dalla programmazione regionale pluriennale, definita nel Piano Socio Sanitario Regionale 2010-2014 (adottato dal Consiglio Regionale con deliberazione n. 88 del 17.11.2010) e annuale, definita dalle Regole per il sistema socio sanitario regionale (approvate, per il 2014, con DGR n. X/1185 del 20.12.2013).



Dopo avere definito il quadro strategico all'interno del quale orientare la propria gestione, l'Azienda definisce la programmazione delle proprie attività attraverso il processo di budget che determina quali obiettivi strategici ed operativi saranno da perseguire nell'anno d'esercizio.

### 2.1 Processo di budget: definizione degli obiettivi e scheda di budget

Una volta recepite dall'Azienda le indicazioni regionali, il processo di budget viene declinato:

✓ **a livello di Direzione:** la Direzione Aziendale stabilisce i nuovi indirizzi ed obiettivi annuali, gli indicatori e le responsabilità di realizzazione degli stessi. L'attività della Direzione viene supportata dal Nucleo di Valutazione delle Prestazioni che valuta, a inizio d'anno, il processo di formulazione del Budget e, a fine anno, il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici, evidenziando le criticità del processo di valutazione.

✓ **a livello di Struttura:** i Direttori delle Strutture Complesse, valutando l'organizzazione interna, il raggiungimento degli obiettivi di Struttura dell'anno precedente e le eventuali criticità, propongono obiettivi di miglioramento alla Direzione Aziendale.

All'inizio dell'anno vengono assegnati gli obiettivi operativi alle Strutture Complesse dell'Azienda, tenendo conto delle risorse disponibili, delle attività da realizzare e dei tempi necessari per farlo definendo così in modo certo le azioni da intraprendere. Viene elaborata la **scheda di budget** ovvero il documento che sintetizza tutti gli obiettivi individuati durante la negoziazione.

Successivamente tali obiettivi verranno declinati, a cascata, al personale dipendente.



## 2.2 Il processo di valutazione degli obiettivi e la misurazione delle performance

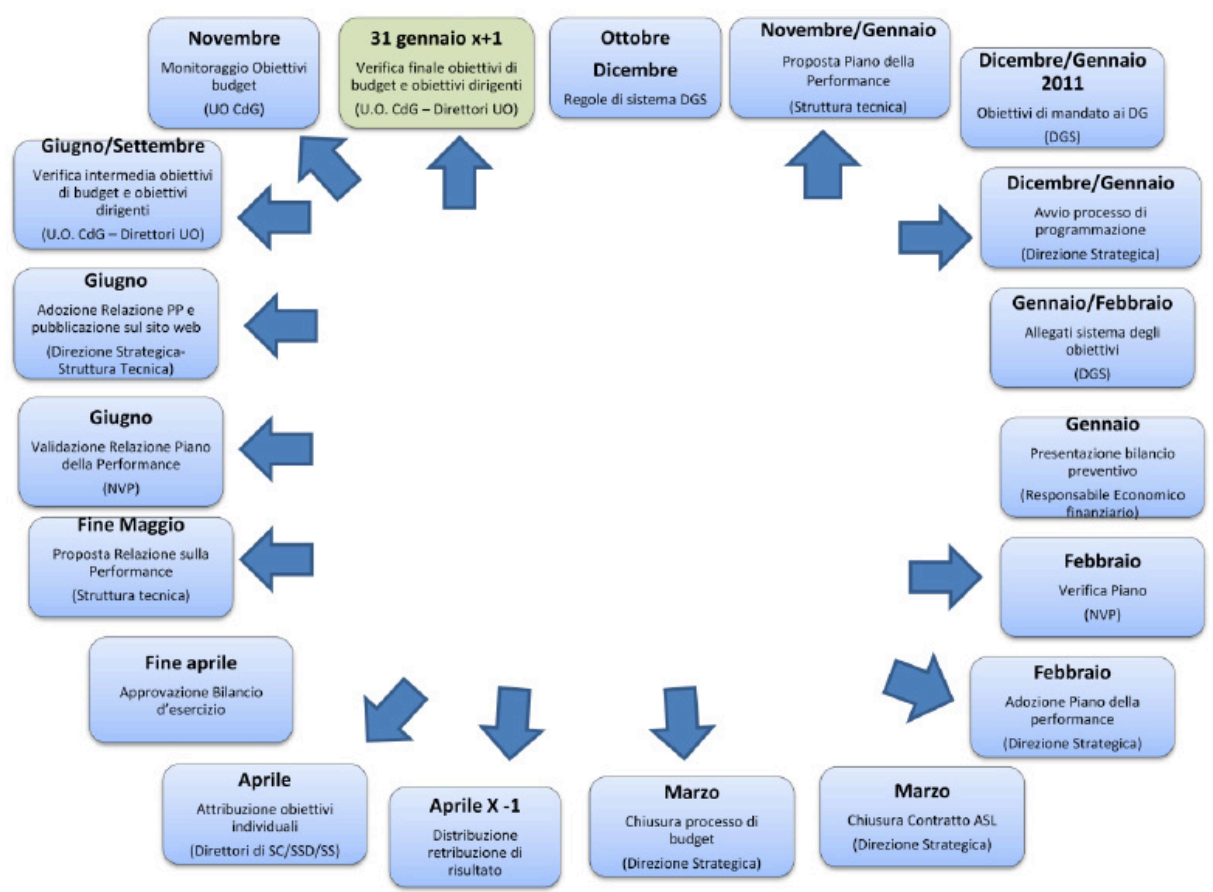
La verifica degli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi attesi viene effettuata con cadenza mensile per obiettivi riguardanti l'accessibilità alle prestazioni o gli obiettivi economici. Per quanto attiene gli obiettivi di qualità, la periodicità è legata al tipo di obiettivo individuato e al relativo indicatore.

Al termine dell'esercizio, le schede di budget sono oggetto di valutazione ai fini della Valutazione delle Performance Organizzativa.

A ciascun obiettivo presente nella scheda di budget viene infatti assegnato un peso percentuale, il raggiungimento, parziale o totale dell'obiettivo determinerà il valore finale.

Sommati tutti i valori relativi ai singoli obiettivi (tali valori sono calcolati come il prodotto tra il peso dell'obiettivo e il grado di raggiungimento) si determinerà il valore finale. Il punteggio totale della scheda di valutazione rappresenta la **performance del Dipartimento** e al suo interno la **performance della Struttura**.

## 2.2 Ciclo delle performance



## **3. L'AZIENDA OSPEDALIERA**

### **3.1 L'organizzazione**

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma di Mantova, costituita con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n.6500 del 30/12/1994, è il risultato dell'aggregazione di realtà molto diverse tra loro anche in conseguenza di un differente passato storico che le ha condotte fino ad oggi caratterizzandone l'attuale assetto organizzativo e configurazione strutturale.

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma ha sede legale in Strada Lago Paiolo 1 a Mantova.

Essa rappresenta la realtà sanitaria della provincia mantovana. Si compone di strutture ospedaliere e poliambulatori extra ospedalieri:

- ✓ Presidio Ospedaliero di Asola-Bozzolo
- ✓ Presidio Ospedaliero di Mantova
- ✓ Presidio Ospedaliero di Pieve di Coriano
- ✓ Ospedale Psichiatrico Giudiziario di Castiglione delle Stiviere
- ✓ Presidio territoriale, composto da poliambulatori dislocati in diversi comuni.

Inoltre sono gestite in concessione da soggetti privati ma di proprietà dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma le strutture di:

- ✓ Castiglione delle Stiviere
- ✓ Volta Mantovana
- ✓ Suzzara

### **3.2 I dipartimenti**

L'organizzazione dipartimentale rappresenta il modello di gestione operativa finalizzata all'esercizio integrato delle attività di diagnosi e cura erogate ai diversi livelli assistenziali.

I dipartimenti sono composti da strutture complesse, semplici dipartimentali e semplici.

Sono possibili collaborazioni di tipo funzionale o gestionale del dipartimento con strutture intra ed extra aziendali, finalizzate alla realizzazione di percorsi assistenziali integrati per assicurare la continuità assistenziale. All'interno dei dipartimenti inoltre vengono messi in atto sistemi di valutazione e di verifica della qualità dei servizi erogati dalle strutture e perseguito un costante sviluppo delle competenze dei professionisti, attraverso la programmazione e lo sviluppo di attività di ricerca, formazione e aggiornamento.

Il dipartimento coordina le risorse umane, strutturali e strumentali a disposizione, nonché altre risorse assegnate durante la contrattazione di budget, nell'ottica della multidisciplinarietà e dell'investimento integrato per assicurare qualità, efficacia, efficienza e appropriatezza.

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma è costituita da 9 Dipartimenti Gestionali:

- ✓ Dipartimento Cardio-Toraco Vascolare
- ✓ Dipartimento Chirurgico-Ortopedico
- ✓ Dipartimento Medico
- ✓ Dipartimento Neuroscienze
- ✓ Dipartimento Materno-Infantile
- ✓ Dipartimento Emergenza-Urgenza
- ✓ Dipartimento Salute Mentale
- ✓ Dipartimento Medicina di Laboratorio
- ✓ Dipartimento Radiologia Clinica

Accanto ai Dipartimenti Gestionali sono operativi i Dipartimenti Funzionali che raggruppano sullo stesso livello, trasversalmente, strutture afferenti a uno o più dipartimenti gestionali, vicine per competenza, ma totalmente indipendenti tra loro al fine di assicurare continuità diagnostica e terapeutica ai pazienti.

Sono attivi i seguenti raggruppamenti funzionali:

- ✓ Dipartimento Interaziendale Oncologico (DIPO) che garantisce la necessaria continuità e contiguità di diverse fasi, dalla promozione della prevenzione e diagnosi precoce, alla terapia, fino al funzionamento capillare dell'assistenza domiciliare integrata.
- ✓ Dipartimento di Medicina Trasfusionale Ematologica (DMTE) è il raccordo tra i servizi di immunoematologia e medicina trasfusionale (S.I.M.T.), delle unità di raccolta (U.R.) che operano nell'ambito territoriale di competenza, in partnership con AO Cremona.
- ✓ Dipartimento Interaziendale Cure Palliative che rappresenta una struttura organizzativa interaziendale di coordinamento alla quale afferiscono tutte le strutture sanitarie e organizzazioni attive a livello locale.
- ✓ Dipartimento delle Fragilità costituito dall'Azienda Ospedaliera Carlo Poma e dall'ASL di Mantova per governare fragilità e cronicità attraverso la professionalità e la pluridisciplinarietà dei professionisti.

### 3.3 I percorsi di diagnosi e cura

L'Azienda Ospedaliera è orientata a realizzare con determinazione un sistema integrato che possa unire le competenze dei professionisti sanitari afferenti ai diversi Dipartimenti per offrire servizi finalizzati al benessere della persona intesa come fulcro attorno al quale si costruisce il lavoro dell'Azienda. Essa mira ad assicurare la continuità e il coordinamento dell'assistenza allo scopo di migliorare gli esiti, aumentare la soddisfazione dei pazienti, garantire la sicurezza dei degenti e del personale e l'efficienza nell'uso delle risorse attraverso percorsi di diagnosi e cura all'interno dei quali si sviluppa una integrazione multidisciplinare e interprofessionale fondata su:

- ✓ **centralità del paziente**, l'organizzazione vuole avere come centro i pazienti attorno ai quali si costruisce il lavoro dei professionisti;
- ✓ **integrazione clinica**, trasversalmente ai dipartimenti, accresce la capacità di tutti i professionisti di lavorare in team
- ✓ **integrazione delle risorse**, intesa come migliore condivisione delle risorse disponibili e la possibilità di adottare nuovi schemi assistenziali
- ✓ **coinvolgimento di tutti gli attori** in quanto l'azienda Ospedaliera è il luogo dove sviluppare la cultura della salute dei professionisti e della collettività.

#### Area Chirurgica

Il trattamento delle patologie che necessitano di un trattamento chirurgico vengono erogate a seconda della loro complessità nei diversi presidi dell'Azienda Ospedaliera. Nel presidio di Asola viene concentrata l'attività erogata in day hospital delle varie specialità chirurgiche, nel Presidio di Pieve di Coriano attività a bassa-media e alta complessità (chirurgia oncologica) mentre nel Presidio di Mantova vengono concentrate le attività ad alta complessità (oncologia e traumatologia) e di specialistica come la chirurgia toracica, vascolare, cardiocirurgica, urologica e testa-collo.

Allo scopo di rispondere alle esigenze di integrazione dei percorsi clinici e assistenziali ottimizzando l'uso delle risorse sono state istituite le aree omogenee che superano la tradizionale suddivisione in

reparti per mettere in comune spazi, risorse umane, tecnologiche ma soprattutto competenze. La condivisione di un unico piano di cura generale di Area ha consentito di unificare i principali processi di accoglienza, degenza, dimissione, pur mantenendo l'identità di ogni specialità chirurgica. Sono attualmente operative le aree omogenee

- Chirurgica - Senologica – Urologica
- Testa-collo (Chirurgia maxillo Facciale – Oculistica – Otorinolaringoiatria)
- Cardi-toraco-vascolare

### **Area materno infantile**

L'Azienda Ospedaliera ha sviluppato un nuovo modello organizzativo, il Percorso Nascita, allo scopo di garantire l'assistenza, l'accompagnamento ed il sostegno alla donna ed alla coppia durante tutte le fasi della gravidanza, del parto e del dopo parto a partire già dal periodo preconcezionale.

E' un programma di continuità assistenziale integrata tra ASL ed Azienda Ospedaliera di Mantova, in stretta collaborazione con i Consultori Familiari, le Strutture Ospedaliere di Ostetricia, Neonatologia e Pediatria ed i Medici di Medicina Generale.

Gli obiettivi sono:

- ✓ Accompagnare e sostenere la coppia nel periodo preconcezionale, offrendo anche la possibilità di fare riferimento alla Struttura ospedaliera di "procreazione medicalmente assistita"
- ✓ Promuovere ed uniformare l'assistenza offerta in gravidanza, nella maggior parte delle donne gravide che intendano partorire nei Punti Nascita di Mantova, Pieve di Coriano ed Asola
- ✓ Condividere percorsi assistenziali omogenei, mediante procedure e protocolli comuni
- ✓ Favorire un approccio professionale d'equipe multidisciplinare per garantire la salute della donna e del bambino, intesa come benessere biologico, psicologico e sociale
- ✓ Garantire la continuità assistenziale durante la gravidanza, il parto ed il dopo il parto
- ✓ Impostare un'assistenza caratterizzata dalla "centralità" della donna e della famiglia
- ✓ Facilitare l'accesso alle prestazioni

### **Area cardio cerebro vascolare**

La maggior parte delle patologie che afferiscono alle strutture del dipartimento condividono molteplici fattori di rischio e molteplici meccanismi fisiopatologici sia dal punto di vista di organo che di sistema. Le patologie di riferimento possono richiedere vari livelli di assistenza che vanno dall'emergenza urgenza, all'alta intensità di cura, alla riabilitazione che in un continuum assistenziale arriva sino alle prestazioni ambulatoriali ed ai servizi di continuità di cura territoriale.

Pazienti con patologie cardiotoracovascolari, che afferiscono a chirurgia vascolare, chirurgia toracica e cardiocirurgia e neurologia sono seguiti da équipe che operano in condizioni ottimali di sinergia fra competenze specialistiche e tecnologie presenti per garantire un percorso diagnostico e terapeutico efficace attraverso il concorso di tutte le specialità medico-chirurgiche ed un orientamento all'emergenza-urgenza, con Stroke Unit e cure intensive coronariche ed emodinamica.

### **Area Oncologica**

L'attività diagnostica e clinico assistenziale è in continuo sviluppo nella cura di tutte le neoplasie. L'impegno rivolto ai pazienti oncologici è teso a migliorare la sopravvivenza e la qualità di vita attraverso un'assistenza qualificata e percorsi diagnostico-terapeutici completi seguiti da team multidisciplinare che comprendono diagnosi, trattamenti medici e chirurgici, follow-up ed integrazione con l'ospedalizzazione domiciliare e cure palliative-hospice.

La presa in carico globale della persona è fondamentale nel trattamento delle patologie oncologiche e viene realizzata attraverso l'incontro dei professionisti che integrano le loro competenze in ambito diagnostico, chirurgico e terapeutico per realizzare percorsi che rispondano in maniera ottimale alle esigenze della persona. Questo approccio multidisciplinare ha come vantaggio, quindi, sia di ridurre l'intervallo diagnostico terapeutico che, nello stesso tempo, di poter impostare un follow-up appropriato e mirato alle necessità di ogni singolo paziente.

### **Area Riabilitativa**

L'azienda vuole rispondere ai bisogni riabilitativi delle persone a vari livelli, sia in regime di ricovero che ambulatoriale per patologie neurologiche, cardiologiche, neuropsicologiche e ortopedico-reumatologiche che provocano una riduzione delle capacità funzionali attraverso Progetti Riabilitativi Individuali con valenza valutativa e terapeutica avvalendosi di team multi-professionali

### **Area Emergenza-Urgenza**

Sono molteplici i percorsi offerti dall'Azienda e dedicati all'emergenza-urgenza in sinergia con le varie specialità mediche e chirurgiche attraverso i servizi quali l'Unità di Cure Coronariche, Rianimazione, PS pediatrico, Stroke Unit che espletano anche le attività di medicina e chirurgia in urgenza in collaborazione con AAT118.

All'interno di quest'area l'Azienda si propone di promuovere e sviluppare l'attività di donazione di organi e tessuti, in considerazione dell'importanza che il sistema trapianti riveste per il Servizio Sanitario Regionale e in continuità con gli indirizzi definiti e le già azioni intraprese negli scorsi anni.

L'Azienda, attraverso la collaborazione e la sinergia tra i professionisti, aderisce allo sviluppo delle Reti di Patologia e alle Nuove Reti Sanitarie istituite dalla Regione Lombardia allo scopo di garantire equità di accesso alla prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, intesa come possibilità del cittadino di usufruire di tutte le risorse presenti sul territorio regionale, nel rispetto della libertà di scelta. L'Azienda infatti partecipa al Progetto Regionale di estensione e ampliamento delle reti di patologia

quale meccanismo di integrazione forte per migliorare l'appropriatezza degli interventi e l'efficienza gestionale e organizzativa dell'Azienda.

Le reti di patologia implementate dalla RL sono:

- ✓ Rete Ematologica Lombarda il cui obiettivo è migliorare la qualità e l'accessibilità alle informazioni cliniche, realizzare un censimento delle patologie ematologiche, a supporto di processi di analisi epidemiologica e di efficacia delle cure e risultati terapeutici e garantire la qualità e sicurezza delle prestazioni sanitarie in ambito ematologico, attraverso la condivisione di protocolli terapeutici e assistenziali.

- ✓ Rete Oncologica Lombarda (ROL) che permette di facilitare la libertà di scelta del paziente e l'accesso alla struttura più adeguata ai suoi bisogni di salute, anche mediante il miglioramento delle comunicazioni tra professionisti che, in Lombardia, assistono le persone affette da tumore.
- ✓ Nuove reti sanitarie dove i professionisti sanitari esperti in particolari settori, prestano la loro qualificata attività al domicilio dei pazienti coinvolti, garantendo la continuità delle cure e dell'assistenza avviate in ospedale attraverso servizi Cure palliative, Telesorveglianza per scompenso Cardiaco e BPCO, Nutrizione clinica Artificiale, Servizio Dietetico e Continuità delle Cure e Assistenza domiciliare respiratoria

### 3.4 L'ospedale in cifre

#### ✓ Dati di attività clinica Anno 2013

	AZIENDA	P.O Mantova	P.O. Pieve	P.O. Asola Bozzolo
<b>Ricoveri Ordinari</b>	30.418	19443	6802	4173
di cui gg di degenza totali	231.175	151.390	46350	33.435
di cui degenza media	7,6	7,8	6,8	8,0
di cui peso medio DRG	1,16	1,29	1,02	0,76
<b>Ricoveri Day Hospital</b>	4.657	3289	582	786
di cui accessi totali	5.789	4405	582	802
di cui peso medio DRG	0.95	1,01	0,82	0,80
<b>Subacuti</b>	304	-	-	304
di cui giornate di degenza totali	6.893	-	-	6.893
di cui degenza media	22,7	-	-	22,7
di cui peso medio DRG	0,87	-	-	0,87
<b>Ricoveri totali</b>	<b>35.379</b>	<b>22732</b>	<b>7384</b>	<b>5263</b>
<b>Posti letto attivati</b>	748	472	136	140
<b>Indice di occup. posti letto</b>	83.3%	85.5%	84.6%	62.6%
<b>Accessi ps</b>	107.914	59.177	27.111	21.626
<b>N°sale operatorie</b>	18	12	4	2
<b>N° interventi in Ric.Ord.</b>	10.865	7.774	2.312	780
<b>N°interventi in Ricovero DH</b>	3.710	2.476	471	763
<b>N°interventi Ambulatoriali</b>	3.612	1.694	753	1165
<b>N° parti</b>	3.046	1.682	717	647
<b>Prestazioni ambulatoriali</b>	<b>4.071.622</b>			

## ✓ Valore delle attività Anno 2013

	AZIENDA	P.O Mantova	P.O. Pieve	P.O. Asola Bozzolo
<b>Ricoveri ordinari</b>	€ 116.062.632	€ 81.109.217	€ 23.423.559	€ 11.529.856
<b>Ricoveri DH</b>	€ 7.562.896	€ 5.701.760	€ 810.049	€ 1.051.087
<b>Subacuto</b>	€ 1.256.785	-	-	€ 1.256.785
<b>Prestazioni amb.</b>	<b>€ 61.159.867</b>			

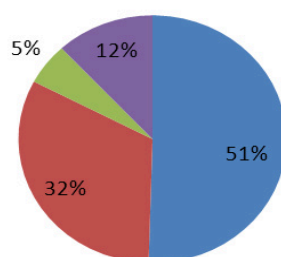
## ✓ Dati attività clinica di Pronto Soccorso Anno 2013

	AZIENDA	AZIENDA Media Accessi /giorno	P.S. Pediatrico	P.S Mantova	P.S. Pieve	P.S. Asola
<b>Codici bianchi</b>	31.096	85	8.210	12.139	5.674	5.073
<b>Codici verdi</b>	59.675	163	4.828	23.240	16.232	15.375
<b>Codici gialli</b>	15.299	42	62	9.215	4.931	1.091
<b>Codici rossi</b>	1.844	5	23	1.460	274	87
<b>Totale</b>	<b>107.914</b>	<b>296</b>	<b>13.123</b>	<b>46.054</b>	<b>27.111</b>	<b>21.626</b>

## ✓ Mobilità Attiva

Il 10% del totale dei ricoveri effettuati presso l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma nell'anno 2013, è rappresentato da pazienti che provengono da altre regioni o da pazienti stranieri

■ VENETO ■ EMILIA ROMAGNA ■ STRANIERI ■ Altre regioni



## ✓ Dati risorse umane Anno 2013

Composizione personale	Maschi	% su totale	Femmine	% sul totale	Totale
<b>Dirigenza</b>	322	9.1%	268	7.5%	<b>590</b>
<b>Comparto</b>	573	16.1%	2387	67.2%	<b>2960</b>
<b>Totale</b>	<b>895</b>	<b>25.2%</b>	<b>2655</b>	<b>74.8%</b>	<b>3550</b>

Composizione Dirigenza	Maschi	%su totale	Femmine	%su totale	Totale
<b>Medici</b>	300	57	227	43	528
<b>Sanitari</b>	14	29	35	71	49
<b>Professionali</b>	4	100	0	0	4
<b>Tecnici</b>	1	100	0	0	1
<b>Amministrativi</b>	3	33	6	67	9

	totale	part time	full time
<b>dirigenti</b>	590	7	583
<b>comparto</b>	2960	430	2530

### 3.5 Il nuovo Carlo Poma

Sono ancora attivi i lavori di ammodernamento e ristrutturazione di alcuni spazi dell'Azienda Ospedaliera.

**Nel primo semestre del 2014** nel presidio di Mantova sono stati inaugurati i nuovi spazi dedicati all'area Ostetrico-Ginecologica collocati al I piano del Blocco C con:

- ✓ Il nuovo blocco parto, all'interno del quale le pazienti possono affrontare l'esperienza del parto nelle migliori condizioni assistenziali oltre che eseguire i necessari controlli clinici e strumentali in prossimità del termine di gravidanza con il massimo rispetto della privacy.
- ✓ La nuova area dedicata agli ambulatori di ostetricia e ginecologia (POG)
- ✓ La nuova Procreazione Medicalmente Assistita di 2° livello.
- ✓ Nuova sede AAT-118 di Asola

**Nel secondo semestre del 2014** sono previsti lavori di ammodernamento e trasferimento di:

- ✓ Centro di Anestesia e Rianimazione
- ✓ Terapia Intensiva Neonatale
- ✓ Centro Mammografico
- ✓ Endoscopia Digestiva
- ✓ Neuropsichiatria Infantile

Inoltre termineranno i progetti di ristrutturazione e ammodernamento di:

- ✓ Poliambulatori dello Stabilimento di Bozzolo
- ✓ Reparto Subacuti dello Stabilimento di Bozzolo
- ✓ Reparti di Medicina e Chirurgia del presidio di Asola.



### **3.6 Codice Etico Comportamentale**

Il codice etico costituisce uno strumento importante per l'attuazione di politiche di Responsabilità Sociale all'interno dell'Azienda, in quanto orienta la condotta etica delle azioni quotidiane di tutti ed esplica i valori di riferimento fondamentali intorno ai quali l'organizzazione declina la propria politica comportamentale. Il comportamento più o meno etico di un'Azienda Ospedaliera interessa potenzialmente tutti i cittadini ai quali non sono più sufficienti astratte dichiarazioni di principi e valori: essi esigono un impegno quotidiano e credibile, frutto di una precisa politica organizzativa e di un sistema aziendale organizzato a tal fine.

Il codice Etico può definirsi la "Carta Costituzionale" dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma, una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione.

Il Codice Etico è consultabile dalla rete intranet e dal sito internet dell'Azienda.

### **3.7 Trasparenza e Anticorruzione**

La pubblica amministrazione agisce nell'interesse generale della comunità. La trasparenza, in tale contesto, rappresenta un principio attraverso il quale realizzare compiutamente i valori costituzionali di legalità, imparzialità e buona amministrazione, garantiti dall'art. 97 della Costituzione.

Le Pubbliche Amministrazioni sono tenute ad adottare un Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, da aggiornare annualmente, che indichi le iniziative previste per garantire un adeguato livello di trasparenza, legalità e sviluppi una cultura diffusa di integrità.

Il documento di riferimento "Trasparenza e Integrità relativo al triennio 2014-2016 è consultabile dalla rete intranet e dal sito internet dell'Azienda.

### **3.8 Piano della comunicazione**

Le parole chiave del 2014 sono *'chiarezza e uniformità di informazione ai cittadini'*, concetto declinato nel Decreto legislativo 33/2013 - Obblighi di pubblicità, trasparenza, diffusione di informazioni. Proprio su questo fronte si concentrerà principalmente l'impegno della struttura Comunicazione, in collaborazione con gli altri componenti del Gruppo di Lavoro Trasparenza, attraverso alcuni passaggi quali l'adeguamento del sito internet affinché diventi lo strumento di comunicazione privilegiato con l'utente e l'organizzazione di iniziative promozionali e di ascolto del cittadino.

La facilitazione del dialogo con il paziente passa anche attraverso i canali tradizionali quali l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, le testate giornalistiche e l'house organ Mantova Salute. Al fine di monitorare e migliorare il rapporto cittadino-organizzazione, il Pronto Soccorso di Mantova, per la delicatezza del rapporto con l'utenza che caratterizza la struttura, sarà coinvolto in un progetto di miglioramento sostenuto anche dalla Struttura Qualità, Accreditamento e Controllo Strategico. Si darà vita così, come indicato dalle Determinazioni in ordine alla gestione del Sistema Sanitario Regionale 2014, a un sistema di ascolto della qualità percepita che trasformi il vissuto del cittadino in strumento strategico per orientare le scelte della Direzione.

Coerentemente con le stesse linee guida emanate da Regione Lombardia, verrà sviluppato un progetto sperimentale a sostegno delle persone fragili e affetti da patologie croniche in

collaborazione con il terzo settore, protagonista da alcuni anni di un percorso di integrazione con la comunità professionale (Vip). Nell'area Destra Secchia-Sinistra Po, un gruppo di associazioni di volontariato attiverà interventi di supporto alle dimissioni protette, in collaborazione con l'Azienda Ospedaliera, i Comuni, l'Asl e l'ufficio di piano. Il tentativo è quello di fare rete e coinvolgere il territorio per dare continuità alle cure, anche fuori dall'ospedale.

## **4 LE STRATEGIE**

### **4.1 Mission Aziendale**

L'Azienda eroga prestazioni sanitarie specialistiche secondo criteri di appropriatezza e qualità. Il fine della nostra azione quotidiana è la tutela della salute psicofisica dei nostri pazienti, nel rispetto della dignità e della libertà della persona. I valori che spingono la nostra azione sono la centralità del paziente, il benessere dei professionisti e del personale dell'Azienda, la relazione forte con le realtà del volontariato.

Tutto questo, nella sicurezza e nel comfort di ambienti di lavoro che rispettano le norme vigenti. I risultati di qualità delle prestazioni sono garantiti dal costante investimento in tecnologie d'avanguardia, e nell'attenzione ai percorsi di sviluppo e formazione delle risorse umane: tutto ciò per sostenere il cambiamento e l'innovazione continua che sono propri del settore sanitario oggi. Puntiamo ad essere una realtà competitiva sul territorio, in termini di tempi di attesa, qualità e costi delle prestazioni, nonché la valorizzazione delle eccellenze.

### **4.2 La Vision e le strategie per il triennio 2014-2016**

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma identifica quale obiettivo il benessere: promuovere la salute, curare la malattia, accompagnare l'intero ciclo di vita del paziente che si rivolge al nostro ospedale.

Risulta essere fondamentale e strategica la centralità del cittadino in qualità di paziente, utente e familiare. Per realizzarla e garantirla è necessaria una presa in carico integrale e continuativa dei suoi bisogni espliciti ed impliciti attraverso un contratto chiaro e trasparente.

A tal fine l'Azienda Ospedaliera si impegna a valorizzare e mettere in campo tutte le risorse di cui dispone, sfruttando in particolare la sua articolata offerta di servizi attuando tale vision attraverso l'identificazione di aree strategiche all'interno delle quali vengono elaborati i piani di azione che annualmente vengono definiti all'interno del ciclo di programmazione aziendale.

Risulta dunque essenziale:

#### **1. Ridefinire la struttura organizzativa:**

- ✓ favorire l'integrazione mediante una rete che coinvolga sia le strutture ospedaliere che quelle territoriali,
- ✓ migliorare la comunicazione con particolare riferimento alle infrastrutture informatiche.

**2. Promuovere una cultura e uno stile direttivo improntati alla condivisione**, sostenendo in tutti gli operatori la consapevolezza del proprio ruolo, il senso di appartenenza ed il significato della responsabilità assegnata.

**3. Valorizzare gli operatori** come persone portatrici di valori, idee, risorse e competenze da promuovere e sviluppare con metodo e in coerenza con le strategie di sviluppo aziendale.

**5. Incentivare la cultura della consapevolezza e dell'appropriatezza dell'uso delle risorse** ai fini del loro efficace utilizzo.

**6. Sviluppare la collaborazione tra Azienda-Territorio-Organizzazioni** al fine di offrire una risposta più completa ai bisogni di salute dei cittadini promuovendone, al contempo, un maggior coinvolgimento nelle decisioni che li riguardano.

Le aree strategiche nelle quali è fondamentale attuare piani di azione sono:

#### **AREA dell'EFFICIENZA**

L'Azienda promuove una costante attenzione all'efficiente utilizzo delle risorse e all'andamento dei costi. Una particolare attenzione viene posta a interventi legati alla gestione di beni e servizi, alla gestione delle risorse umane, a interventi di appropriatezza nell'uso e nell'approvvigionamento di farmaci e materiali sanitari

#### **AREA della QUALITA' dei PROCESSI ORGANIZZATIVI**

In quest'ambito complesso l'Azienda si propone di :

- ✓ promuovere lo sviluppo delle competenze, attraverso l'integrazione con la formazione Regionale, la formazione sul campo, audit clinici e affiancamento e realizzazione di eventi formativi e congressuali;
- ✓ consolidare l'attività di controllo interno della documentazione sanitaria con particolare riferimento a quanto contenuto nella DGR 1085/2013 in merito a qualità, congruenza e appropriatezza della documentazione;
- ✓ attuare gli interventi relativi alla gestione dell'organizzazione e delle risorse umane (attuazione POA, rideterminazione periodica dei fabbisogni);
- ✓ proseguire nell'attuazione e nello sviluppo del Piano Regionale SISS

#### **AREA dell'APPROPRIATEZZA ed EFFICACIA CLINICA**

A livello della programmazione sanitaria, nell'ambito del governo dell'offerta ospedaliera l'Azienda mantiene un costante monitoraggio degli indicatori di appropriatezza e outcome previsti dal sistema di valutazione regionale delle Aziende Ospedaliere. In particolare deve essere posta particolare attenzione:

- ✓ ai 108 DRG, individuati dal Patto per la Salute come ad alto rischio di inappropriatezza se erogati in regime di ricovero ordinario. Tali DRG non potranno comunque rappresentare più del 29 % dei DRG totali e dovranno essere preferenzialmente erogati in DH/DS
- ✓ alle prestazioni da erogarsi in regime ambulatoriale (sia in ambito medico che chirurgico) in alternativa al regime di ricovero ordinario/ DH
- ✓ alle liste di attesa per ricoveri e interventi chirurgici;
- ✓ migliorare l'appropriatezza prescrittiva per le prestazioni erogate a pazienti esterni;
- ✓ migliorare l'appropriatezza prescrittiva per le prestazioni erogate a pazienti ricoverati;
- ✓ corretta attribuzione del codice colore in dimissione dal PS;
- ✓ promuovere l'applicazione dei PDTA già condivisi e favorire la produzione di nuovi PDTA a carattere fortemente interdisciplinare ed interprofessionale;
- ✓ dare impulso alle reti di patologia (ROL, REL, RENE, STEMI, STROKE);
- ✓ promuovere la prescrizione dei farmaci equivalenti e biosimilari

- ✓ aggiornare i prontuario ospedaliero e il prontuario delle dimissioni per la parte dei medicinali che contribuiscono ad una induzione territoriale.

#### **AREA della SICUREZZA E RISK MANAGEMENT**

L'azienda persegue un costante miglioramento della qualità delle prestazioni e sicurezza del paziente attraverso processi decisionali nella prospettiva concreta di sviluppare appropriatezza clinica ed organizzativa e mantenere i requisiti di accreditamento istituzionale.

È dunque mantenuto costante l'impegno a:

- ✓ attivare specifici progetti in aderenza alle raccomandazioni ministeriali e agli obiettivi regionali in termini di Risk Management;
- ✓ Mantenere accuratezza e appropriatezza della gestione della cartella clinica con particolare riferimento al sistema di autocontrollo inerente la documentazione clinica.
- ✓ Prosecuzione del sistema di rilevazione del rischio (Incident Reporting) finalizzato alla prevenzione degli errori per migliorare la sicurezza del paziente.
- ✓ Consolidamento del sistema di monitoraggio e di valutazione della qualità della sicurezza dei processi clinico-assistenziali (indicatori di risultato) quali ad esempio i processi di sorveglianza, prevenzione e controllo delle Infezioni ospedaliere e delle malattie infettive.

#### **AREA della ACCESSIBILITA' e SODDISFAZIONE**

Fine ultimo degli obiettivi di quest'area è di migliorare l'accoutability delle aziende nei confronti dei cittadini e degli stakeholder, attraverso la massima trasparenza e la rendicontazione puntuale delle attività svolte.

In particolare obiettivi concreti saranno:

- ✓ il miglioramento dei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali e di ricovero allo scopo di rispettare le direttive regionali
- ✓ adottare misure di semplificazione per l'utenza, quali:
  - ricetta elettronica per prescrizioni ospedaliere
  - promozione prenotazione via internet
  - integrazione flussi PS certificati infortunio sul lavoro con INAIL
- ✓ Miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti come risposta all'attività di analisi della *customer satisfacion*