



*Modello operativo PsO*

# Progetto HPDU 2.0

*Modello di presa in carico globale del paziente con PsO e AP*

Obiettivi e Contenuti del Progetto

## Dal progetto HPDU 1.0 all'edizione 2.0

1.0

Rendere più efficiente il centro, **liberare risorse, abilitare l'HPDU**

*In concreto:*

- *Riprogrammazione dei turni/ambulatori generali e specialistici*
- *Ridefinizione degli slot pazienti per prime visite*
- *Riduzione delle liste d'attesa*
- *Visite di follow-up in ambulatori dedicati*

2.0

Rendere **operativo** un modello di **presa in carico** globale del paziente con PsO e AP

*In concreto:*

- *Criteri di invio dei pazienti condivisi col territorio*
- *Protocolli SMART di presa in carico*
- *Triage CUP per pazienti Derma/PsO e AP*
- *Referral interno*
- *Accordi di collaborazione con slot dedicati per esami diagnostici*
- *Iter diagnostico interno al centro*

## Il progetto HPDU 2.0: obiettivo e prospettive per il centro e Novartis



*«Implementare compiutamente il modello operativo HPDU,  
fondato sulla presa in carico globale  
e sull'utilizzo efficiente delle risorse organizzative»*



**Centro**

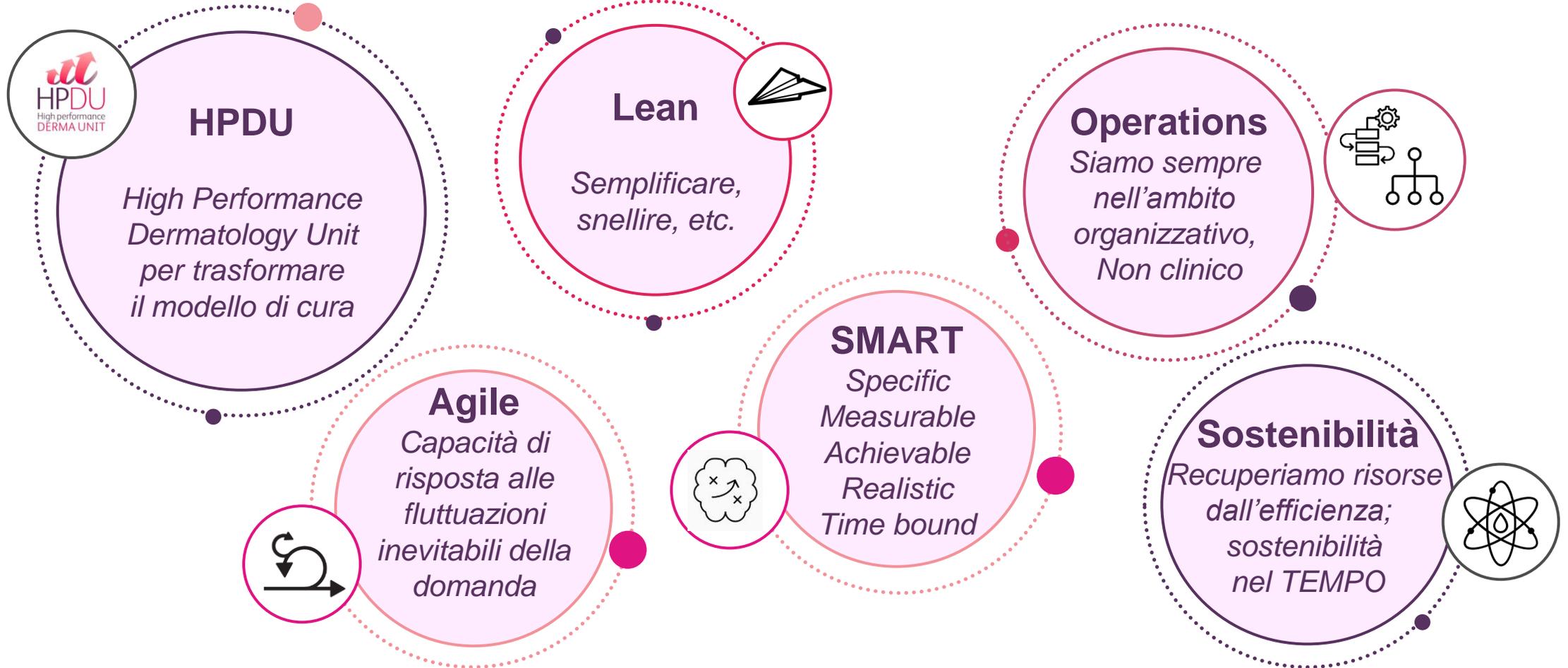
 **NOVARTIS**

**Obiettivi**

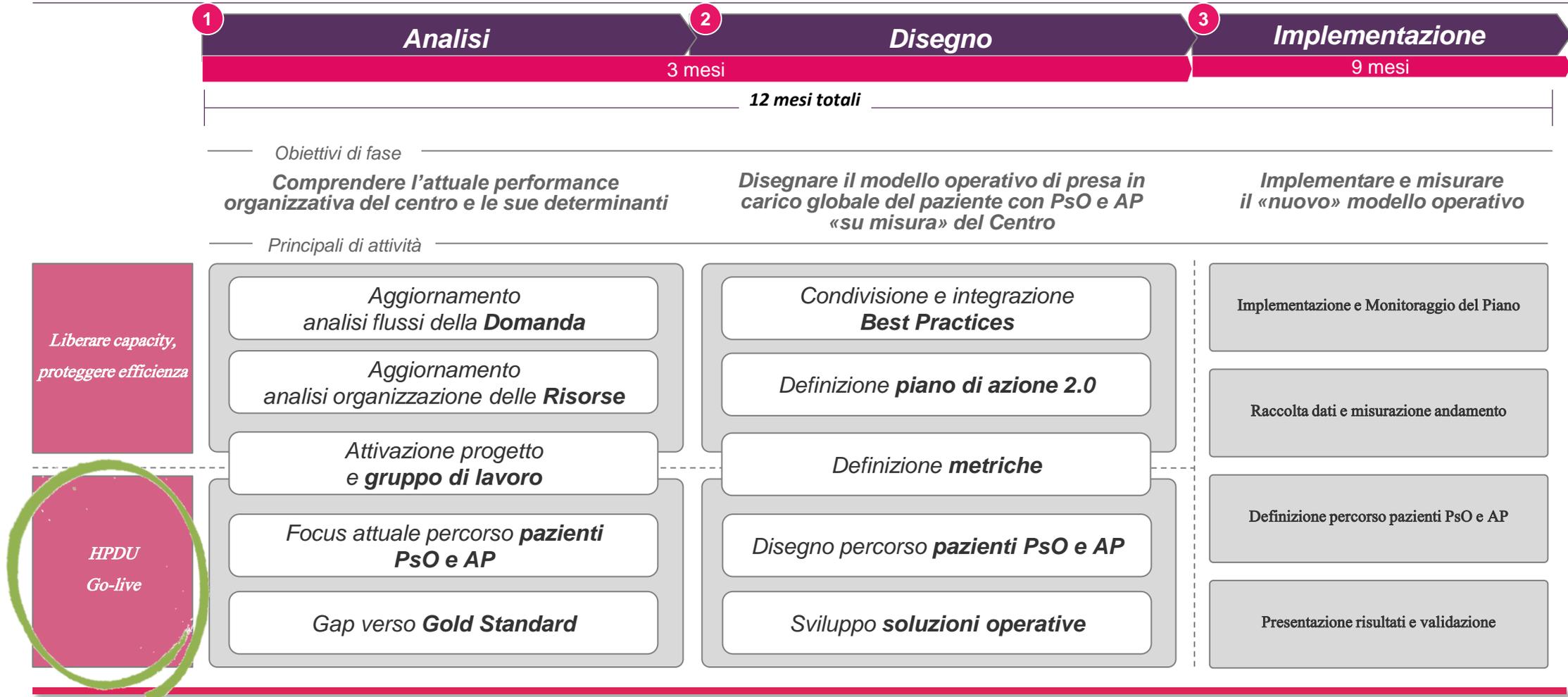
Garantire la massima **efficacia / efficienza organizzativa** su tutte le fasi del percorso di cura del **paziente PsO e AP**

Affermarsi come **partner di riferimento** nello sviluppo di modelli assistenziali innovativi

## «Le parole d'ordine»



## Approccio HPDU 2.0 per moduli di lavoro



## Costruire un GOLD Standard di modello operativo

	Cosa è	Scope	
		Gestione domanda	Gestione risorse
<b>Gestione delle Unità Derma GOLD Standard</b>  <b>“Rinnovo del Piano d’azione”</b>	<p>Un’unità Derma «virtuale» che implementa tutte le best practice nella gestione della domanda e delle risorse</p>	<p><b>Contenuti (es.)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione della domanda</li> <li>Analisi della domanda</li> <li>Sistemi di scheduling</li> <li>Definizione delle priorità</li> <li>Triage dei pazienti</li> <li>Avviso pazienti e recall (visita confermata)</li> <li>(...)</li> </ul> <p><b>KPIs (es.)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Liste d’attesa</li> <li>Prestazioni totali, Prime visite/Visite generali, volumi pianificati vs effettivi</li> <li>Rispetto dei criteri di priorità, “No shows”, “drop outs” (...)</li> </ul>	<p><b>Contenuti (es.)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione della capacity</li> <li>Pianificazione dei turni</li> <li>Utilizzo delle analisi</li> <li>Ambulatori generali vs specialistici</li> <li>Relazioni con altre unità (Lab, Diagnostica, altre Unità cliniche,..)</li> <li>Gestione della forza lavoro</li> <li>(...)</li> </ul> <p><b>KPIs (es.)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risorse/Prestazioni</li> <li>Utilizzo delle risorse</li> <li>Lead Times, tempo dalla prenotazione alla diagnosi, ...</li> <li>(...)</li> </ul>



## Disegno del modello operativo HPDU – «Su misura per il centro»

### Patient Journey



- ▶ Area d'utenza
- ▶ Criteri e priorità per il referral di sospetti PsO/ protocollo di Referral
- ▶ *Accordi con MMG, dermatologi del territorio, ospedali di primo livello<sup>1</sup>*
- ▶ Canali di accesso ai centri
- ▶ *Pacchetto educativo per MMG*
- ▶ Info Kit per i pazienti
- ▶ (...)

- ▶ Esami da effettuare e lista informazioni
- ▶ Criteri di triage e di priorità (es. Questionario triage)
- ▶ "Slot per triage" dedicati per pazienti ad alta priorità
- ▶ Modello operativo di triage (amb. Generali + specialistici; PsO/AP Clinic)
- ▶ (...)

- ▶ Percorsi/slot dedicati per consulenze interne (es. Reuma, Gastro, etc.)
- ▶ Percorsi/slots dedicati per la diagnosi (es. X-ray, MRI, etc.)
- ▶ *Pacchetto DH (quota)<sup>1</sup>*
- ▶ Team specializzato PsO/AP; criteri per inviare i pazienti PsO/AP ad altri team
- ▶ Info Kit per i pazienti
- ▶ Storia clinica del paziente digitalizzata
- ▶ F-ups differenziati per pazienti con patologie severe
- ▶ (...)

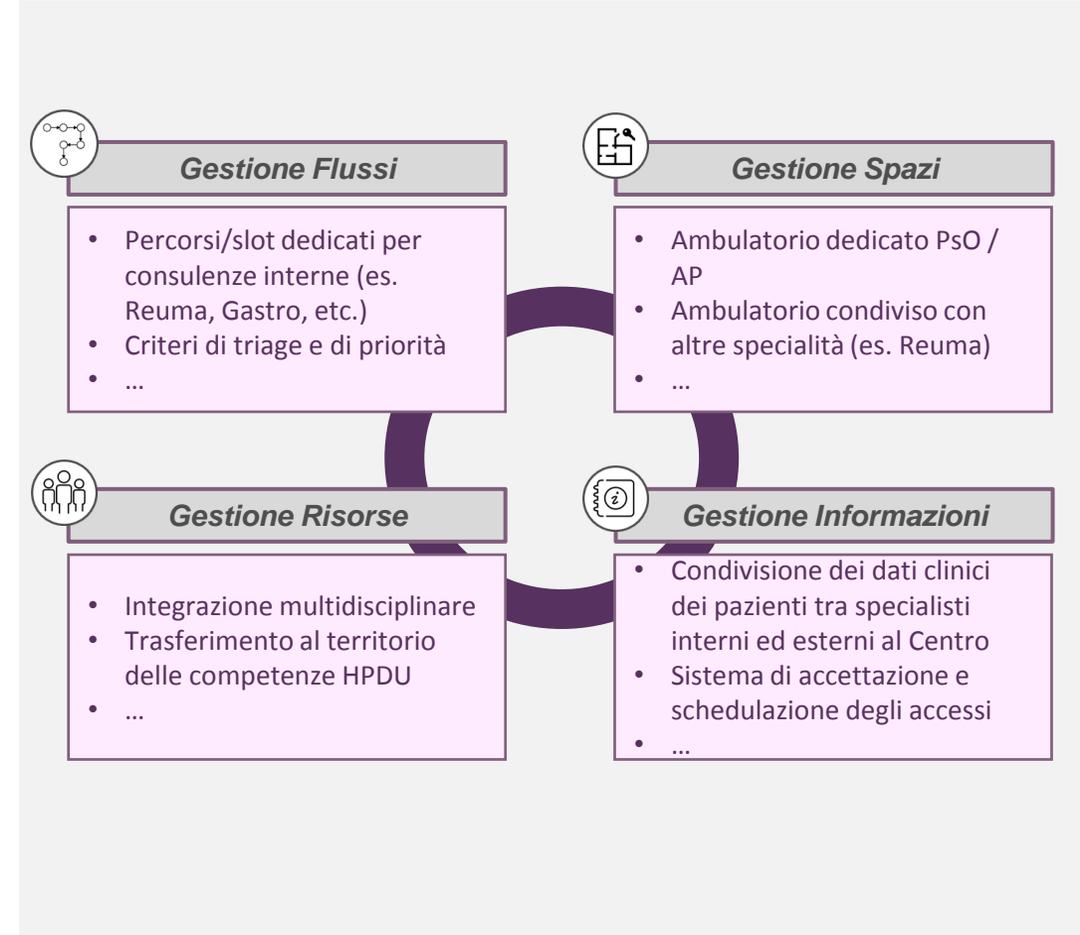
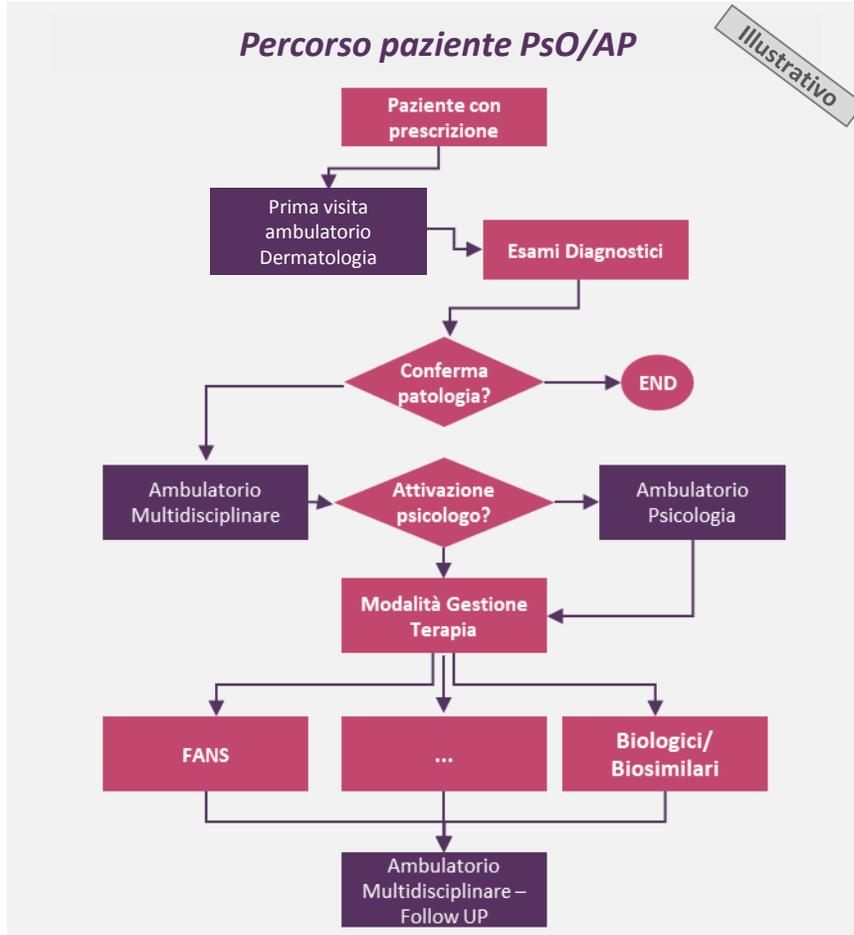
- ▶ Case Manager
- ▶ Form per feedback agli MMG (es. lettera di dimissione, qualità del referral,..)
- ▶ Monitoraggio drop-out
- ▶ Piano per il supporto dei pazienti
- ▶ ....

Esempio



Note 1: necessita il coinvolgimento delle figure principali non appartenenti al Centro, quindi parzialmente out of scope del progetto; HP=Ospedali

## Definizione piano di azione 2.0



## La piattaforma dati: input e dati tracciati



### Obiettivi

Tracciare la «domanda» complessiva dell'UO per gli ambulatori attraversati dai pazienti PsO/AP

Tracciare la «domanda» relativa a PsO/AP, con dettaglio di singolo paziente (dati pseudo-anonimizzati)

### Contenuti

- Registrazione periodica degli **accessi e segmentazione sintetica** (tipologia accessi, diagnosi, etc.)

- **Profiling pazienti** (dati pseudo-anonimizzati)
- Registrazione periodica degli **accessi corrispondenti e tracciatura dettagliata degli eventi** (visite, diagnostica, etc.)



### Accessi – Totali

Illustrativo

#### DOMANDA UO

- ▶ N. Prestazioni ambulatoriali Derma

#### ACCESSI

- ▶ Data di registrazione
- ▶ Punto di rilevazione
- ▶ N. prime visite
- ▶ N. follow-up
- ▶ N. pazienti in carico
- ▶ N. pazienti di nuova diagnosi
- ▶ N. pazienti che accedono per la prima volta ma con una diagnosi già effettuata in un altro centro



### Accessi – PsO/AP

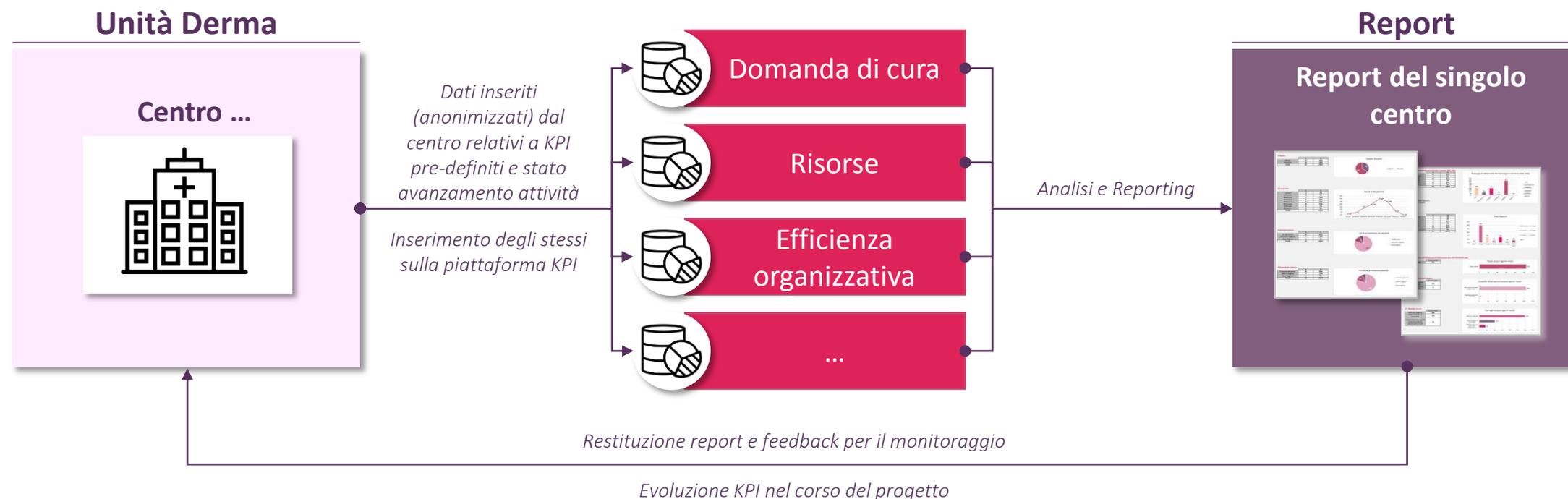
#### PROFILO PAZIENTE:

- ▶ ID Paziente
- ▶ Genere Paziente
- ▶ Fascia d'età Paziente
- ▶ Provincia di residenza
- ▶ ASL di provenienza paziente
- ▶ Patologia Paziente
- ▶ Classificazione Paziente
- ▶ Tempo gestione del paziente "in carico"
- ▶ ...

#### EVENTI

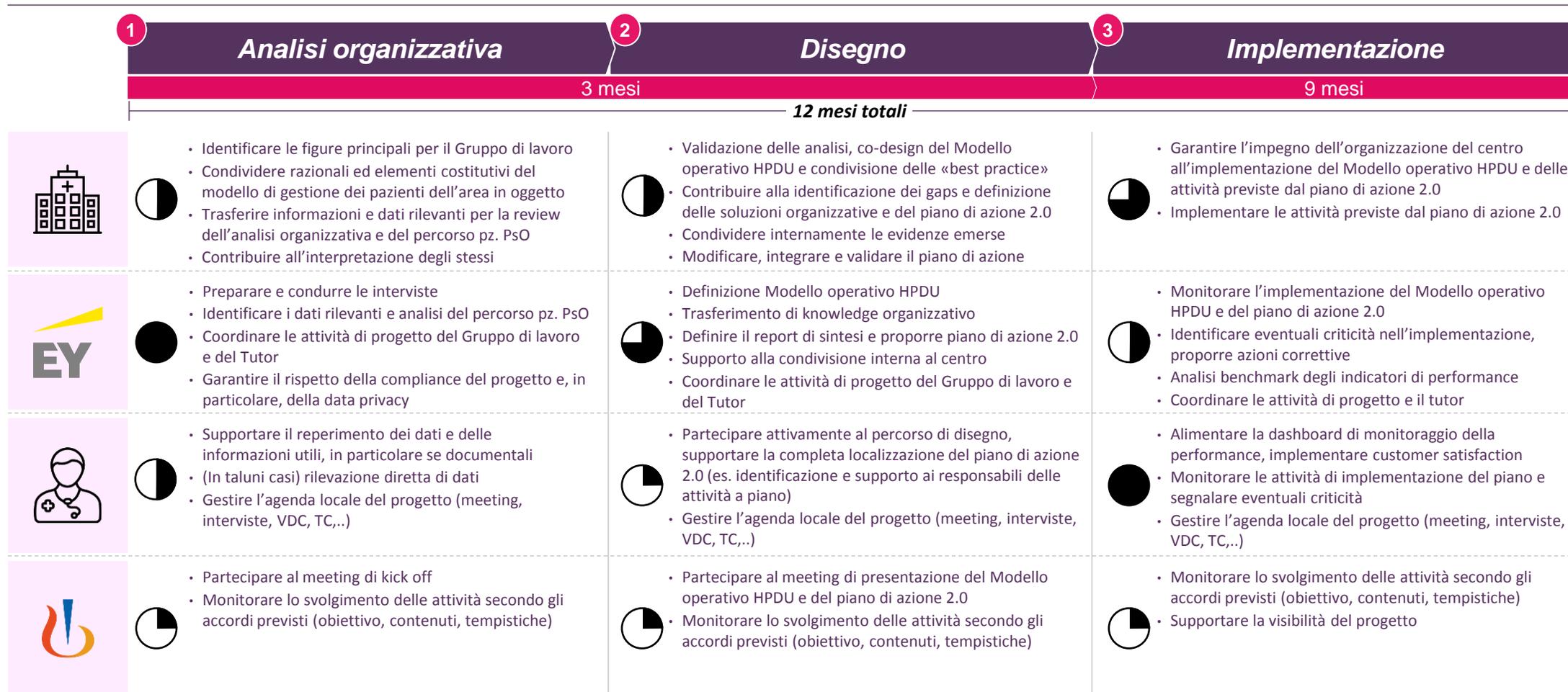
- ▶ Data Prenotazione
- ▶ Data Visita
- ▶ Rispetto data di presentazione alla visita
- ▶ Modalità effettuazione accesso
- ▶ Tipologia accesso
- ▶ Invio a consulenza specialistica
- ▶ Data Diagnosi
- ▶ Modifica del trattamento farmacologico
- ▶ ....

## Il monitoraggio dell'implementazione



Il «Tutor» alimenterà la piattaforma inserendo, per il proprio centro, i dati selezionati al fine di monitorarne l'evoluzione delle attività di progetto e del piano di azione 2.0

## Dettaglio delle attività dei ruoli coinvolti nelle diverse fasi



# Cosa metteremo in comune e che cosa rilascerà in concreto il progetto

**EY**

**1 consulente EY**, referente tecnico di progetto per attività di:

- Organizzazione meeting
- Realizzazione analisi
- Supporto alla raccolta dati
- Disegno soluzioni
- Coordinamento implementazione

Sito web: [www.ey.com/it/it/home](http://www.ey.com/it/it/home)

**1 tutor**, coordinato dal consulente EY e a supporto di:

- Data entry, reporting, monitoraggio
- Implementazione del piano di miglioramento



**Un po' del vostro tempo**

Il centro metterà a disposizione della partnership:

- Un coordinatore di progetto come il punto di riferimento per le parti
- Il tempo del team per contribuire all'analisi, disegno e implementazione delle soluzioni

**Dati e informazioni relative a performance del centro** (es. volumi di attività, allocazione e utilizzo risorse, tempistiche, etc.)

Dati paziente anonimizzati e resi in forma anonima e aggregata

**Modello operativo HPDU**

- Incl. analisi, proposta soluzioni e piano di attività

**Soluzioni e piano di attività**

**Indicatori performance e dashboard**

**Supporto operativo e all'implementazione**

- Team EY
- Tutor

## Il profilo del Tutor

**Preferibilmente un clinico con esperienza in Dermatologia. Altri ruoli (es. Data manager) da valutare in via eccezionale**

<b>Obiettivo del ruolo</b>	Supportare nel Centro l'analisi, progettazione e implementazione del progetto HPDU 2.0	<b>Requisiti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisiti essenziali:</li> <li>• Laurea magistrale</li> <li>• Conoscenza ambito di patologia in oggetto Conoscenza dell'organizzazione ospedaliera e sanitaria in generale</li> <li>• Buona esperienza con i principali strumenti informatici: Excel, Word, PowerPoint, Outlook</li> <li>• Esclusioni: medico strutturato e/o in fase di specializzazione (non compatibile con contratto di collaborazione proposto)</li> <li>• Requisiti preferenziali:</li> <li>• Esperienza in ambito di patologia in oggetto Esperienza in ambito di gestione delle operations ospedaliere</li> <li>• Esperienza in Project Management</li> </ul>
<b>Responsabilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità delle informazioni e dei dati trasferiti, secondo le indicazioni e/o strumenti messi a disposizione</li> <li>• Rispetto delle tempistiche di progetto e del piano di attività</li> </ul>	<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di gestire relazioni multiple, interagendo in e con team complessi</li> <li>• Buona comunicazione verbale e scritta</li> <li>• Capacità analitiche, orientamento al dettaglio e accuratezza</li> <li>• Capacità di problem solving: approccio sistematico alla risoluzione dei problemi e adozione di molteplici punti di vista</li> <li>• Gestione dei tempi e delle scadenze</li> </ul>
<b>Principali attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborare attivamente con il team EY ed il referente di Centro</li> <li>• Supportare il reperimento dei dati e delle informazioni utili, in particolare se documentali</li> <li>• Supportare o, quando richiesto, condurre incontri con il personale del centro</li> <li>• Mappare il percorso del paziente PsO</li> <li>• Misurare la performance del centro sul campo (ad esempio: tempistiche, implementare customer satisfaction, ecc.)</li> <li>• Utilizzare strumenti e metodologie sviluppate e trasferite da EY</li> <li>• Partecipare attivamente al percorso di progetto, supportare la completa localizzazione del piano di attività (es. identificazione responsabili delle attività a piano)</li> <li>• Monitorare le attività di implementazione del piano e segnalare eventuali criticità</li> <li>• Supportare la definizione dei report finali e intermedi</li> <li>• Gestire l'agenda locale del progetto (meeting, interviste, TC,..)</li> <li>• Compilazione report/registro presenze mensile vidimato dal Resp. di U.O e invio a fine di ogni mese</li> </ul>	<b>Contratto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durata: da inizio a fine progetto (circa 12 mesi)</li> <li>• Mediamente 12 ore/settimana presso U.O</li> </ul>

## Come è regolato il progetto (1/2)

### Tipologia di accordo

Il progetto è regolato mediante un accordo di collaborazione a 3 (Centro – Novartis – EY)

### Principali Responsabilità delle parti coinvolte

#### L' Azienda Ospedaliera:

- designa una persona qualificata alla supervisione della prestazione dei Servizi
- rende disponibili a EY tutti i dati, le informazioni (accurate e complete sotto ogni profilo) e i documenti necessari per lo svolgimento dell'analisi

#### Ernst & Young (EY):

- agisce su incarico di Novartis, in qualità di consulente professionale indipendente
- predispone i report di progetto sotto la propria responsabilità tecnico-scientifica

#### Novartis (NVS):

- non influenza o condiziona in alcun modo i contenuti e le risultanze del progetto

L'attività del Tutor è regolata attraverso un Contratto d'Opera con EY. La durata del contratto è pari a quella del progetto all'interno del centro (12 mesi circa).

## Come è regolato il progetto (2/2)

### Tipologia dei dati raccolti e analizzati

**L'analisi verterà esclusivamente su dati economici, gestionali e di processo, con finalità di miglioramento organizzativo (non clinico).** Ad esempio:

- modalità di contatto e accesso al centro
- modalità e tempistiche di erogazione dei servizi sanitari
- dati sul sistema di programmazione degli appuntamenti, sul personale di reparto medico e amministrativo, ecc.

### Gestione dei dati

**Non vi sarà alcun trattamento di dati personali e/o sensibili dei pazienti.**

**L'analisi verterà esclusivamente su dati economici, gestionali e di processo, non correlati e non riconducibili ai singoli pazienti.**

**Novartis riceverà esclusivamente un report contenente i dati dell'analisi in formato anonimo e aggregato**

## Governance del progetto all'interno dell'Account

### Comitato Guida


  
 Referente/i Centro  
 (Direzione)


  
 Consulente EY


  
 Referente Novartis

### Responsabilità Chiave

- Validare i principali output del progetto:
  - Analisi organizzativa
  - Piano di attività

### Gestione progetto


  
 Referente/i di reparto


  
 Consulente EY

- Garantire l'accesso a dati e informazioni utili al progetto, la corretta esecuzione delle attività e il raggiungimento degli obiettivi di progetto nei tempi prestabiliti

### Team di progetto


  
 Tutor


  
 Referente/i di reparto


  
 Consulente EY

- Eseguire a livello locale le attività ordinarie di progetto e la produzione degli output nel rispetto delle tempistiche concordate

**EY: un team con tutte le competenze necessarie per svolgere con successo il progetto**

L'EY Life Sciences global Network include circa **15.000** professionisti in tutto il mondo



Le **competenze EY** rilevanti per questo progetto:

**I Team EY che saranno coinvolti in questo progetto**

- 
**EY Lifescience Advisory**
  - +20 professionisti dedicati con estensiva esperienza in molteplici aree terapeutiche e funzioni aziendali (Market Access, Marketing, Commercial Excellence, etc.) di aziende Pharma multinazionali
- 
**EY Healthcare Advisory**
  - Esperienza in molteplici progetti a livello regionale (piani di rientro sanità, gare d'appalto farmaci, etc.) e locale (riorganizzazione di strutture sanitarie, stesura di PDTA, etc.)
- 
**EY Tax & Law Advisory**
  - EY vince premio nazionale «Law firm of the year» per la protezione dei dati personali (2018)
  - Completamento ciclo di gestione dell'innovazione (fondi europei, iperammortamento, gestione costi R&D, etc.)



*Profonda conoscenza della **Dermatologia** ed in particolare della **PsO e AP***



*Esperienza estensiva nelle **Partnership Pubblico-Privato***






*Relazioni consolidate con i **sistemi sanitari regionali e locali***



*Riconosciute **competenze tecniche** su tematiche di **compliance, Tax & Legal***