



Corso di Eccellenza in
Business Process Management
per la Sanità

Piano didattico 2018

*Con il patrocinio e
la supervisione scientifica
del Dipartimento di Informatica
dell'Università degli Studi di Torino*



unito.it

DIPARTIMENTO DI INFORMATICA

C.so Svizzera 185, 10149 Torino, Italia

Responsabile scientifico e coordinatore del corso: prof. Antonio Di Leva

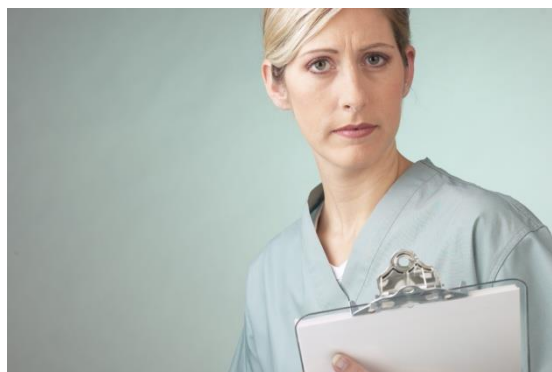
Perché Business Process Management?

L'attenzione sempre crescente verso i bisogni delle persone e verso la qualità del servizio assistenziale offerto, la necessità di maggior controllo delle proprie attività e del miglioramento delle prassi cliniche, nonché la dovuta trasparenza nei confronti degli utenti e della comunità, rende necessario un nuovo approccio manageriale, che ottimizzi il coordinamento aziendale e la produzione delle prestazioni sanitarie erogate.

I consueti strumenti di direzione, quali i budget e i sistemi di contabilità analitica, forniscono una parziale visione della complessa realtà sanitaria e devono essere affiancati da innovative tecniche di gestione.

Le aziende sociosanitarie sono perciò chiamate a focalizzare l'attenzione sul paziente, sui processi in cui è coinvolto e su tutte le attività che ruotano attorno alle unità operative. *Mappe di processo, activity based costing, simulazione della prestazioni* tecnico-sanitarie e amministrative sono alcuni strumenti messi a disposizione dalla metodologia del Business Process Management.

Seguire il percorso del paziente all'interno della struttura aziendale durante le fasi di diagnosi, cura e riabilitazione e il suo contatto con i diversi servizi erogati (ambulatori, reparti di degenza, day hospital, servizi di urgenza, ecc.) permette di aumentare la qualità dei servizi erogati a parità di risorse impegnate, migliorare la soddisfazione dell'utente, diminuire i tempi di attraversamento, *ridurre i costi* e standardizzare le procedure.



Il percorso formativo dedicato al “Corso di Business Process Management in Sanità” si svolge con la supervisione scientifica del Dipartimento di Informatica dell'Università degli Studi di Torino.

Responsabile scientifico e coordinatore del corso è il prof. Antonio Di Leva.

L'obiettivo del percorso didattico è di far acquisire al discente, nel minor tempo possibile, la migliore operatività sulle tecnologie e metodologie disponibili applicandole direttamente ad un progetto pilota di miglioramento che verrà discusso in plenaria e sul quale è garantito supporto remoto post-corso per 3 mesi.

Obiettivi del Corso in Business Process Management

Il corso ha l'obiettivo di fornire le competenze di base necessarie per affrontare l'analisi e la ingegnerizzazione e/o re-ingegnerizzazione dei processi presentando un metodo che, fondandosi su solide basi teoriche, fornisca una guida operativa per gestire la realizzazione di progetti di riorganizzazione strutturale orientata ai processi.

Il corso è rivolto a professionisti che, svolgendo già attività manageriali all'interno della struttura sociosanitaria, si propongono di approfondire i concetti riguardanti l'analisi organizzativa orientata ai processi, acquisendo competenze relative all'utilizzo di tecniche di analisi e simulazione della complessità aziendale, al fine di specificare i processi, ingegnerizzarli e ristrutturarli.

Durante il corso verranno trattati sia aspetti metodologici che operativi di analisi e ristrutturazione dei processi prendendo in considerazione la struttura organizzativa dell'azienda e le sue funzionalità al fine di arrivare ad una comprensione approfondita del suo modo di operare.

Alla fine del Corso i partecipanti saranno in grado di:

- comprendere le modalità operative dell'azienda, specificarle e comunicarle usando la terminologia di base propria del Business Process Management;
- gestire le fasi principali di raccolta e analisi dei requisiti per la mappatura, la simulazione e la reingegnerizzazione dei processi aziendali.

Come si svolgono le lezioni

Il **Corso di Eccellenza in B.P.M. per la Sanità** consiste in lezioni frontali integrate da esercitazioni guidate. Verrà privilegiata una metodologia didattica del tipo "insegnamento attraverso gli esempi", basando le discussioni su casi di studio concreti realizzati in ambito sanitario. A conclusione del corso verrà poi svolto un esempio completo di sviluppo guidato.

Il corso è appositamente strutturato per consentire all'azienda di formare il build-up team che avrà il compito di guidare il progetto. Per questo può essere svolto anche on-site. Il corso prevede una durata complessiva di 40 ore fra lezioni ed esercitazioni, erogabili preferibilmente in due periodi di 2+3 giorni.

Il materiale didattico fornito comprende il manuale delle lezioni e le specifiche della metodologia utilizzata, gli esempi di sviluppo e i casi studio. Nella sessione tecnica agli utenti verrà fornita una licenza temporanea della suite applicativa iGrafx, tool dotato non solo di un potente simulatore di processi ad eventi discreti ma anche in grado di supportare operativamente tutte le metodologie esplicitate nel corso.

Programma del Corso

✓ **Introduzione ai concetti fondamentali del Business Process Management**

- L'azienda come sistema
- La visione gerarchico - funzionale
- La visione per processi nelle Aziende Sanitarie
 - la classificazione dei processi in una ASL
- Il BPM come filosofia di gestione dell'azienda
- Obiettivi e tecnologie del BPM
- Il ciclo di vita del BPM

✓ **Fondamenti di Progettazione**

- Metodologie, modelli, linguaggi e strumenti di progetto
- Modello dell'organizzazione
 - specifica dell'organizzazione aziendale
 - risorse e meccanismi di allocazione
- Modello funzionale dell'azienda
 - lo standard IDEF0
 - la specifica delle attività
 - esempio: *l'organizzazione 118*
- Modello dei processi
- Lo standard BPMN (Business Process Modeling Notation)
 - identificare i Partecipanti
 - identificare gli Eventi
 - identificare le Attività
 - specificare la Logica di Controllo
- Modelli di esecuzione e implementazione

✓ **Esempi di modellazione nella struttura sanitaria**

- il *Pronto Soccorso*
- il *Processo 118*

-
- ✓ La metodologia BP-M*
 - Le fasi della metodologia
 - Fase 1: Definizione del Contesto
 - Fase 2: Analisi Organizzativa e Ingegnerizzazione dei Processi
 - Fase 3: Diagnostica e Ristrutturazione

 - ✓ Presentazione di un Caso di Studio reale
 - *Il “Centro Oncologico ed Ematologico” in una struttura ospedaliera*

 - ✓ Fase 1: Definizione del Contesto
 - Analisi delle strategie aziendali e fattori critici di successo
 - analisi SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats)
 - determinazione dei Critical Success Factor
 - diagrammi causa/effetto
 - diagrammi di Pareto
 - Identificazione dell’ambito di intervento
 - diagrammi SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers)

 - ✓ Fase 2: Analisi Organizzativa e Ingegnerizzazione dei Processi
 - Analisi strutturale
 - unità organizzative e posti di lavoro
 - organigramma aziendale
 - Analisi delle risorse
 - definizione dei compiti e allocazione delle risorse
 - la mappa delle risorse
 - Analisi funzionale
 - la rete di contesto
 - decomposizione funzionale e delle attività
 - la mappa delle attività
 - Ricostruzione dei processi
 - relazioni di causalità
 - il modello degli eventi
 - matrice eventi/attività/risorse

-
- Diagrammi “As-is” di processo
 - Validazione di processo
 - l’animazione dei diagrammi di processo
 - Simulazione dei processi modellati
 - specifica delle risorse
 - tempi e costi delle attività (activity based costing)
 - specifica del carico di lavoro
 - Analisi dei risultati della simulazione
 - L’analisi delle prestazioni dei processi
 - misure di produttività (tempi e costi)
 - misure dei livelli di servizio e della qualità
 - i Key Performance Indicators (KPI)
 - Analisi dello scostamento tra obiettivi strategici e situazione attuale
 - la matrice dei gap
- ✓ Approfondimento del Caso di Studio
- ***Il percorso del paziente nel Day Hospital***
- ✓ Fase 3: Diagnostica e Ristrutturazione
- Analisi delle inefficienze, analisi delle cause
 - matrice inefficienze e delle cause
 - Diagnostica e risoluzione delle inefficienze
 - Pratiche euristiche di ottimizzazione dei processi
 - Riprogettazione dell’organizzazione
 - ristrutturazione dei processi
 - Diagrammi “To-be” di processo
 - Sperimentazione e ottimizzazione dei processi ristrutturati
 - simulazioni e analisi “Wath-if”
 - tecniche di DOE (Design of Experiments)
- ✓ Approfondimento del Caso di Studio
- ***Il percorso del paziente nell’Ambulatorio***
 - ***L’erogazione della cura oncologica a domicilio del paziente***
- ✓ Esercitazioni e discussione dei progetti pilota ***proposti dai partecipanti*** in aula
-