

# REPERTORI NAZIONALI DI INDICATORI DI PERFORMANCE

Giorgio Simon, ASS6 Friuli Occidentale, Pordenone

## ABSTRACT

I repertori nazionali di misurazione di performance assolvono a diversi criteri e finalità: sono solitamente legati alla programmazione, alla valutazione alla promozione della qualità e alla valutazione comparata dei servizi.

Gli indicatori prodotti sono rivolti a due interlocutori: chi valuta (amministratori / politici, manager, pubblico) e chi è valutato (local manager, organizzazioni sanitarie, professionisti).

La costruzione dei sistemi di indicatori è basata sui principi della trasparenza, accountability, orientamento al paziente e valutazioni comparate (benchmarking) tra servizi e struttura.

Nel lavoro sono stati analizzati come esempi significativi i modelli NHS performance indicators, l'Ospital report dell'Ontario e il modello Scozzese.

Il modello NHS integra le attività del NICE con le attività di clinical governance, formazione, valutazione professionale da un lato e del sistema di valutazione di performance e di "qualità percepita" dall'altro. La filosofia è della misurazione per livelli di responsabilità (Health authority) di un set di indicatori suddivisi articolati per qualità delle cure, appropriatezza, efficienza, qualità percepita (patient experience) e outcomes. La misurazione avviene su aree prioritarie e critiche quali le cure oncologiche o le patologie croniche. In Inghilterra è attivo un analogo sistema di indicatori a "stelle" (star rating) per i servizi sociali. Il sistema dell'Ontario è basato sulla metodologia delle balance score card. Riguarda principalmente gli ospedali ma coinvolge anche settori specifici quali l'assistenza infermieristica, l'emergenza, le malattie psichiatriche. Le aree della balance score card sono: la soddisfazione del paziente, i processi di cura, l'uso delle risorse e l'innovazione. I dati di tutti gli ospedali coinvolti sono pubblici e facilmente accessibili. Al programma sono collegati progetti di miglioramento e di audit.

Il programma scozzese si basa sulle seguenti attività: valutazione di indicatori evidence based (programma SIGN), audit, valutazione dei general practitioners.

In sostanza i filoni importanti cui si riferiscono i sistemi di misurazione della performance sono: la diffusione dell'evidence based medicine dello sviluppo della responsiveness e della sicurezza.

In ogni caso si cerca di mantenere uno stretto legame tra programmazione – gestione – valutazione.