

Convegno Annuale AISIS

Cartella Clinica Elettronica Ospedaliera: indicazioni per un progetto sostenibile

Milano, 23 novembre 2012
Nhow Hotel

Accenture negli anni ha sviluppato un'importante presenza in ambito nazionale e mondiale, posizionandosi come uno dei principali fornitori di servizi di consulenza a livello globale

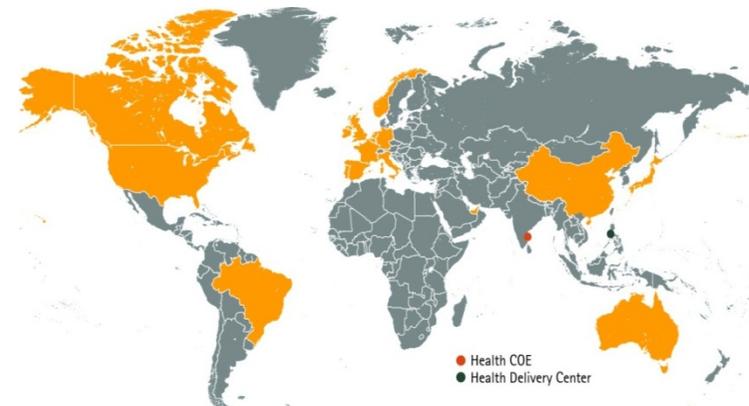


Accenture è un'azienda globale di consulenza direzionale, servizi tecnologici e outsourcing.

- Accenture collabora con le più grandi Aziende di tutti i settori industriali e le Agenzie Governative in tutto il mondo:
 - **96 aziende Fortune Global 100** e oltre tre quarti delle Fortune Global 500 sono Clienti Accenture
 - fra i 100 principali Clienti, 99 si affidano ad Accenture da almeno 5 anni, mentre 91 sono clienti da più di 10 anni
- Accenture conta circa **236 mila professionisti** operanti in oltre **120 Paesi**
- Ricavi netti per l'anno fiscale conclusosi il 31 agosto 2012: **29 mld \$**
- Presente in **Italia** dal 1957, conta circa **10.500 professionisti** : 7 società operative e 3 Centri di innovazione
- Accenture Italia guida dal 2001 la Region IGEM (Grecia, Turchia, Middle East, Russia, Polonia, Rep. Ceca, Slovacchia, Ungheria, Romania)

Nel mondo della sanità, Accenture ha una presenza estesa sia in termini geografici che come tipologia di clienti

- Oltre **10.000 professionisti dedicati al settore sanità** in tutto il mondo
- Oltre **100 medici specialisti** che collaborano con Accenture
- **125 organizzazioni pubbliche nella sanità** in 20 paesi Clienti
- **25 Stati ed agenzie governative** Clienti



L'offerta di Accenture è in grado di accompagnare gli enti sanitari attraverso l'intero percorso evolutivo nella gestione del dato clinico, dalla dematerializzazione all'appropriatezza ed alla gestione del rischio clinico

Health Administration

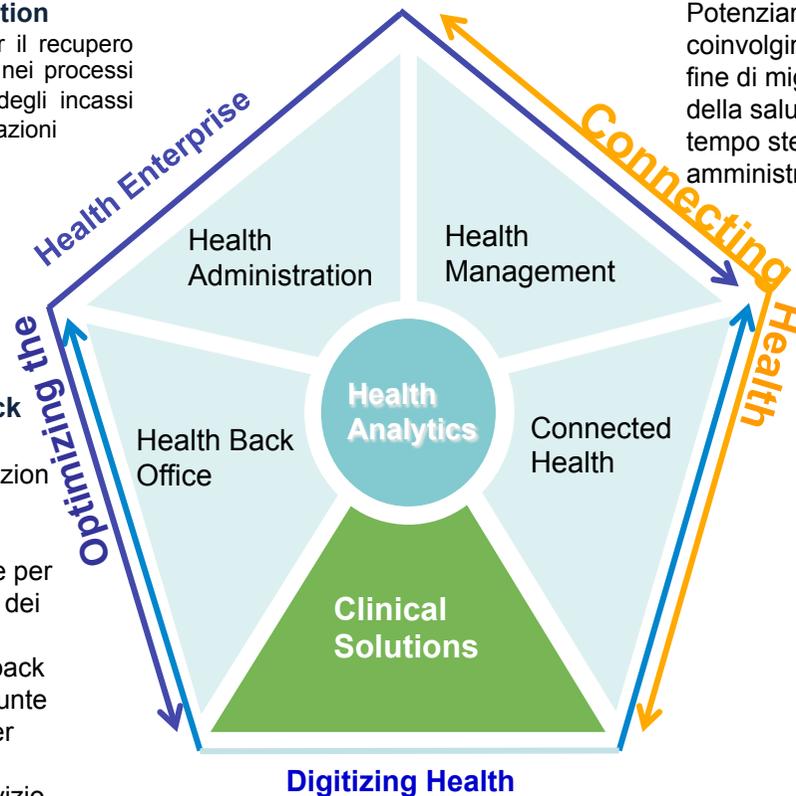
Soluzioni per il recupero di efficienza nei processi di gestione degli incassi delle assicurazioni

Health Management

Potenziamento del coinvolgimento del paziente al fine di migliorare la qualità della salute, riducendo al tempo stesso i costi medici ed amministrativi

Health Back Office

Implementazioni e di sistemi ERP e metodologie per la riduzione dei costi nelle funzioni di back office congiunte a modelli per migliorare i livelli di servizio



Connected Health

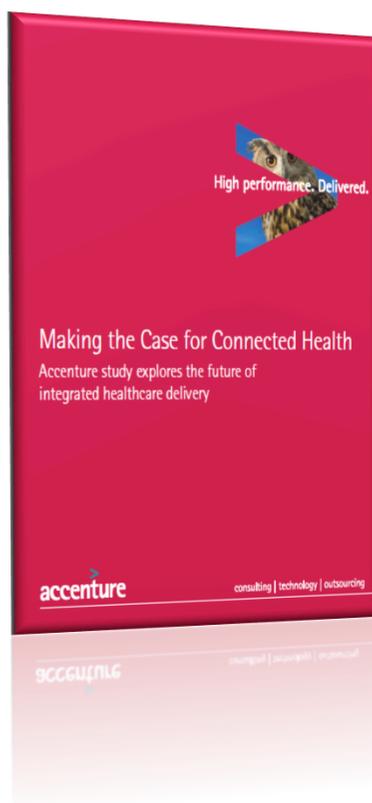
Soluzioni a supporto dei clienti per la pianificazione, il disegno e l'implementazione di workflow a facilitazione dell'interoperabilità del sistema sanitario e la gestione dei flussi informativi sanitari

Clinical Solutions

Sono focalizzate sulla realizzazione di soluzioni cliniche innovative, tra cui la CCE, che supportino in maniera efficace i percorsi di cura di un ente sanitario, migliorando il processo decisionale del personale medico e la qualità delle cure offerte ai pazienti

- La Cartella Clinica Elettronica può diventare un reale strumento per **l'ottimizzazione della gestione ed erogazione dei servizi sanitari** (non è solo uno strumento di dematerializzazione)
- L'introduzione della comporta impatti sull'organizzazione e sulle professionalità cliniche: il **change management assume un ruolo fondamentale** per superare le criticità e le resistenze al cambiamento

Le principali sfide per l'implementazione della CCE sono state individuate tramite interviste con 160 Direttori sanitari e 3.700 medici ed infermieri in 8 paesi



Mancanza di competenze per accompagnare l'implementazione – Le strutture sanitarie spesso non possiedono competenze o strutture specifiche predisposte ad accompagnare l'implementazione della CCE sotto un aspetto comunicativo, formativo e di change management



Resistenza al cambiamento da parte del personale medico – Particolarmente manifestata nel personale medico e infermieristico con maggiore esperienza, che negli anni ha sviluppato una maniera di operare propria che non tiene conto dell'introduzione di nuove tecnologie



Mancanza di competenze 'IT oriented' – Gli utenti della CCE spesso non possiedono le competenze tecniche richieste per capitalizzare l'utilizzo delle funzionalità messe a disposizione dalla CCE (reporting, analisi dati, etc.)



Mancanza di incentivi economici a supporto dell'adozione – L'impossibilità di erogare incentivi economici al personale medico impattato va superata tramite l'identificazione di incentivi non economici percepibili (es. semplificazione delle attività, miglioramento del servizio)



Riduzione della produttività – Non interrompere i servizi sanitari offerti o ridurne la qualità durante l'introduzione della CCE, considerando anche che un programma di formazione non adeguato può incidere sulla produttività complessiva del servizio



Costi d'implementazione – Identificare dei benefici immediati a fronte degli elevati costi sostenuti, tenendo in considerazione che una veloce ed efficace adozione tra gli utenti accelera la realizzazione dei benefici, una lenta o scarsa adozione comporta costi aggiuntivi

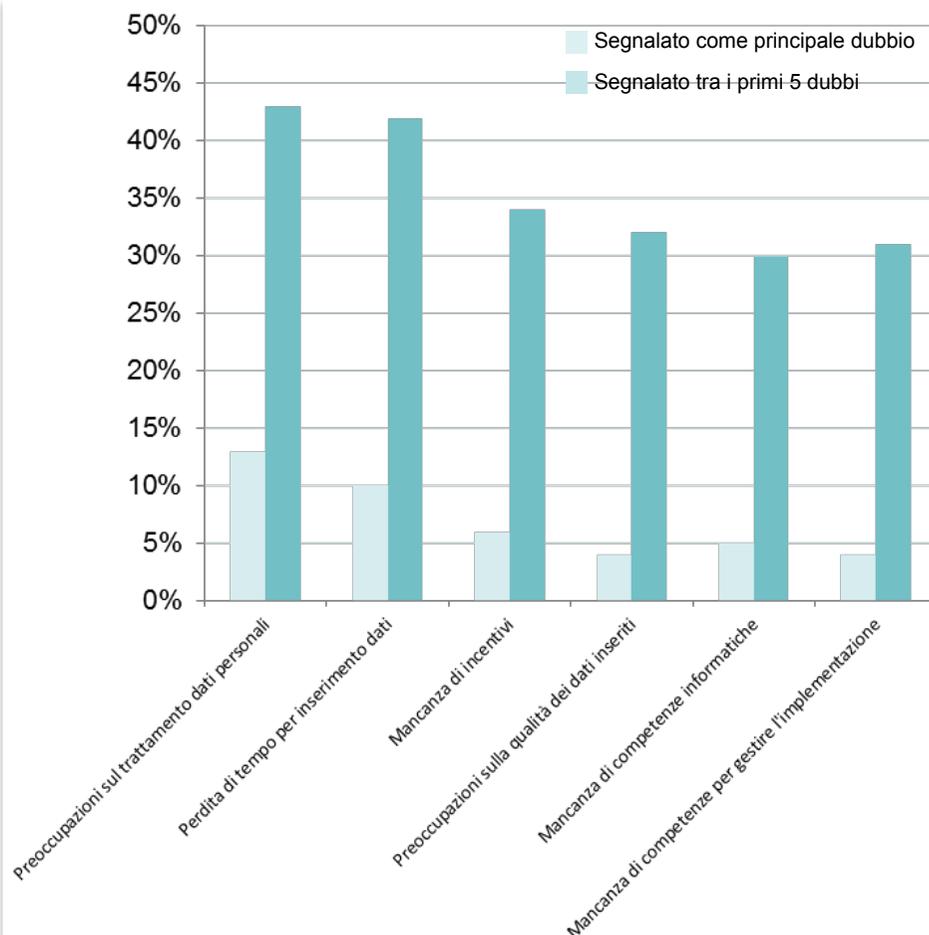


Trattamento dei dati personali – Trattare i dati personali gestiti sulla CCE in conformità con le leggi vigenti.

Il coinvolgimento del personale medico è fondamentale per stimolare l'adozione

- Il coinvolgimento e supporto dei clinici (a partire dalle prime fasi di introduzione) stimola l'adozione da parte di tutto il personale medico cercando un equilibrio tra le istanze di verticalizzazione dei singoli reparti e l'esigenza di standardizzazione aziendale
- I clinici apportano un contributo importante alla formulazione dei risultati attesi, alla raccolta dei requisiti del sistema e alla identificazione e validazione dei benefici raggiunti
- I benefici sono relativi alla fruibilità di dati strutturati ed attendibili per attività di ricerca, didattica e per il miglioramento continuo della attività diagnostica/ terapeutica

Principali barriere del personale medico all'implementazione della CCE



Sostenere il percorso di implementazione della CCE con un programma di change management basato su cinque importanti leve permette di superare le sfide identificate



- 1 **Allineamento organizzativo** - Adattare l'organizzazione interna coerentemente con i cambiamenti introdotti dalla CCE sui processi e sui flussi approvativi tenendo conto delle nuove competenze necessarie

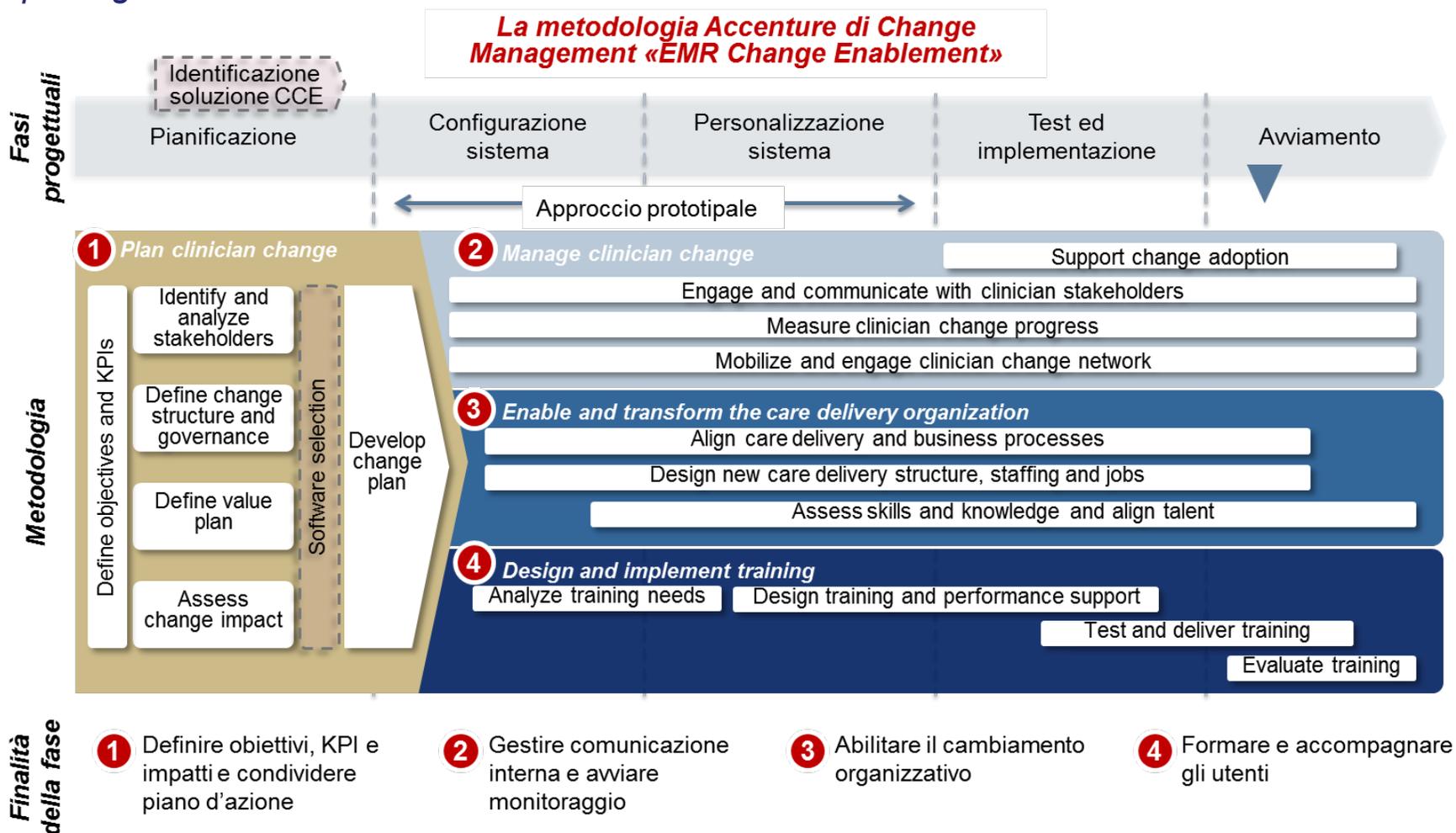
- 2 **Coinvolgimento** - Identificare una network di 'facilitatori' interni con spiccate caratteristiche interpersonali e buone competenze IT, assegnando loro compiti specifici nella introduzione della CCE e nella valorizzazione dei benefici derivanti. Coinvolgere il personale medico nella pianificazione dell'iniziativa e nella raccolta dei requisiti del sistema in quanto parte attiva del cambiamento

- 3 **Comunicazione** - Identificare messaggi e materiale informativo personalizzato per i diversi destinatari. Diffondere i benefici attesi / raggiunti per promuovere l'adozione tramite una campagna di marketing interno

- 4 **Monitoraggio** - Misurare il tasso di adozione ed i benefici realizzati dalla introduzione della CCE e utilizzare i risultati del monitoraggio per alimentare la campagna di comunicazione e sviluppare eventuali azioni correttive

- 5 **Formazione** - Sviluppare percorsi formativi personalizzati. Assicurarsi che il personale medico possieda le competenze tecniche per utilizzare la CCE prima dell'introduzione - supporto nel primo periodo di utilizzo.

Tali leve fondano la metodologia specifica di Accenture, in grado di attivare un programma di change management che accompagni l'implementazione sin dalle prime fasi progettuali e prosegua anche oltre il lancio della CCE



L' utilizzo del tool Accenture 'Change Measurement Workbench' (CMW) può permettere il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi definiti e dei benefici attesi tramite la misurazione di una serie di indicatori specifici

Misurazione livello di accettazione della CCE



Analisi livello di supporto all' introduzione della CCE



KPI misurazione adozione:

- Identificazione del numero di cartelle elettroniche contenenti dati completi
- Identificazione del numero di terapie prescritte tramite protocolli standardizzati inclusi nella CCE
- Misurazione dell' utilizzo di queries / reportistica per analisi aggregata / di reparto

KPI misurazione benefici:

- Disponibilità di informazioni cliniche rilevanti al personale medico infermieristico nel luogo e nel momento adeguato
- Riduzione del numero di nuovi accessi dopo la dimissione
- Riduzione degli errori di trascrizione nelle prescrizioni
- Riduzione nel numero di accertamenti clinici ripetuti per lo stesso paziente

Accenture ha esperienze nella gestione del processo di cambiamento nell'introduzione della CCE dei principali fornitori mondiali. Il peso delle attività di change management sul budget allocato è nell'intervallo n tra il 15% e il 25%.

