



techknow [how]

L'eccellenza entra in corsia

Quando l'eccellenza rappresenta la missione aziendale, l'intera infrastruttura deve essere orientata in questa direzione. Un simile approccio, pratico e culturale, è particolarmente vero in una realtà, come la nostra Fondazione, in cui è fondamentale la sinergia tra aspetto clinico, ricerca e didattica.

Per questo innovazione e tecnologia rappresentano due capisaldi del nostro modello organizzativo, che pone il paziente al centro dell'attività.

Così come, in un'azienda manifatturiera, produrre il miglior prodotto non è sufficiente per essere riconosciuti come il leader di mercato, allo stesso modo per un'azienda sanitaria l'eccellenza delle cure non può prescindere dal resto dell'organizzazione. Il paziente, così come il cliente, non deve essere curato solo dal punto di vista clinico, ma assistito in tutte le sue esigenze, a partire dal momento in cui contatta la struttura per una visita specialistica o un intervento. Basti pensare, per esempio, quanto siano snervanti le lunghe attese al telefono per poter prenotare un appuntamento.

Per chi, come noi, eroga oltre 3mila prestazioni ambulatoriali e 350 ricoveri al giorno, un corretto approccio a tutte le problematiche costituisce un elemento di differenziazione. Per raggiungere l'eccellenza, infatti, tutta la struttura deve collaborare fattivamente nell'ambito delle proprie competenze.

In questo percorso, anche i sistemi informativi occupano una posizione di rilievo e il management ha sempre prestato una notevole attenzione alle soluzioni proposte, nella convinzione che rappresentino un supporto fondamentale all'intera organizzazione.

Negli anni scorsi, si è così scelto di implementare strumenti che, tipicamente, non sono indirizzati a un'azienda ospedaliera, ma a realtà industriali. In particolare, una delle piattaforme capaci di fornire i riscontri più efficaci è legata alla Business intelligence. Il corretto monitoraggio di tutte le attività, con cruscotti in grado di dare, ai singoli decisori, le informazioni adeguate in tempo reale permette di creare un'organizzazione dinamica e flessibile, capace di reagire prontamente alle esigenze. Per semplificare, ritornando al problema delle prenotazioni telefoniche, monitoriamo costantemente la durata dell'attesa e le chiamate perse. Inoltre, fatta salva la privacy, possiamo conoscere meglio i nostri pazienti, le cure erogate, i risultati ottenuti... realizziamo così un'analisi multidimensionale che, sfruttando le modalità tipiche della Business intelligence, ci aiuta a individuare prontamente eventuali anomalie, intervenendo tempestivamente per contenere i disagi e potenziare le aree di eccellenza.

Ovviamente per una realtà come la nostra, in cui la ricerca rappresenta una componente fondamentale, anche l'individuazione del fornitore di moduli e piattaforma è ispirata a un criterio di eccellenza. Per questa ragione ci orientiamo verso prodotti firmati da multinazionali del settore, come SAS e SAP, nella certezza che proprio adeguati investimenti in ricerca e sviluppo, indispensabili per rimanere all'avanguardia tecnologica, possano essere promossi solo da aziende caratterizzate dalla presenza e dai contatti con ricercatori di tutto il mondo, con continui scambi di informazioni. Informazioni che, una volta messe in comune, rappresentano un vantaggio e un patrimonio per tutti.

Carla Masperi, direttore sistemi informativi della Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor