

## Esperienze

# Realtà assistenziali: si punta sul performance management

La Fondazione Sacra Famiglia si affida a Sas per creare un data warehouse con cui controllare i costi e conoscere l'andamento della struttura attraverso un'attività di financial performance management. Ottenendo un miglior servizio per i degenti

Confrontarsi con i numeri, per offrire un servizio puntuale ai propri assistiti. Avendo come obiettivo un elemento che, se non controllato, si può trasformare in spada di Damocle: il contenimento dei costi (che peraltro si confrontano con le risorse, spesso scarse, e le strutture sanitarie di riferimento, spesso poco inclini a sovvenzioni). Questa è la sfida gestionale che la moderna assistenza affronta in questi anni. Il contenimento avviene a fronte delle crescenti possibilità di cura e al rispetto dei crescenti standard di accreditamento regionale sia nel campo funzionale (personale e sue qualifiche) e strutturale. Il perseguimento di questa sfida di responsabilità necessita di un cambio di "cultura di gestione" orientata alla delega, e al perseguimento dei risultati economici e di qualità del servizio. La tecnologia informatica diviene il fattore abilitante di questo processo di evoluzione della 'cultura gestionale' fornendo i dati per verificare la delega.

L'Istituto Sacra Famiglia di Cesano Boscone da oltre 100 anni cura, assiste e riabilita persone con handicap psico-fisici gravi e gravissimi e anziani non autosufficienti. La struttura si colloca perfettamente nel panorama appena descritto, e ha deciso di affidarsi a Sas e al partner Santer per 'mettere ordine' nella propria gestione dei numeri, e delle informazioni. Racconta **Marco Molgora**, *Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo*: "Il progetto sviluppato su Sas9 ha visto la realizzazione di un data warehouse e l'implementazione della so-

luzione Sas Financial Management, iniziata alla fine dello scorso anno e attualmente in corso. Si tratta di un passo importante, perché è la vera creazione di un gestionale, per monitorare consuntivi, budget e cost accounting, che ci porteranno a governare la complessità nella quale ci muoviamo. Le informazioni verranno utilizzate non solo per comporre i cedolini paga, ad esempio, ma per elaborare una 'lettura' dei dati finalizzata al modello di gestione. Il secondo momento riguarderà invece il popolamento del data warehouse con i dati assistenziali degli ospiti dell'Istituto". La scelta del partner tecnologico è ricaduta su Sas per tre ragioni sostanziali: "La prima di ordine strategico: avevamo necessità di governare più sedi e più attività. La seconda di tipo tecnologico: precedentemente il nostro Istituto utilizzava tre diversi sistemi informatici. Nella fase di integrazione delle informazioni si creava inevitabilmente l'effetto 'collo di bottiglia' e molte informazioni non venivano utilizzate. Oggi, al contrario, è possibile far giungere i dati nel data-



**Marco Molgora**,  
Direttore Amministrazione, Finanza e  
Controllo della Fondazione Sacra Famiglia

base aziendale e da lì effettuare analisi. La terza ragione, è legata al fatto che Sas si integra perfettamente con le altre soluzioni presenti. In particolare, l'interfaccia Excel, usata già da

## Da fine Ottocento assistenza di qualità

*La Fondazione Sacra Famiglia Onlus è stata costituita alla fine dell'Ottocento, ed è un ente storico nel panorama delle strutture socio-sanitarie private senza fine di lucro che oggi opera con cinque sedi principali situate fra Lombardia, Piemonte e Liguria, con circa 2.000 ospiti fra residenziali e diurni nel campo dei disabili medio-gravi e degli anziani (spesso non autosufficienti) e delle patologie socio-sanitarie (stati comatosi, tetraplegie, etc.), oltre le sedi minori (comunità alloggio) e i servizi domiciliari e oltre 1.500 dipendenti.*

## Esperienze

### Le sfide dei sistemi informativi

- *Gestione dell'ospite: programma specializzato che parte dai dati presenti nella "scheda ospite" (cartella socio-assistenziale, cartella clinica dell'ospite, classificazione degli ospiti nelle classi SOSIA e SIDI), per fatturare le prestazioni all'utente e pianificare l'attività di assistenza (piano assistenziale integrato),*
- *Gestione delle presenze-paghe con gestione delle risorse umane e di più contratti di lavoro (con turni di lavoro e indennità molto variegati) legati alla possibilità di outsourcing delle attività di elaborazione,*
- *Un programma Erp per la gestione del ciclo passivo e della contabilità e bilancio.*

gli operatori, è rimasta anche nel nuovo sistema".

#### Verso la responsabilità condivisa

Chi si trova a operare in strutture assistenziali, sa che la conoscenza è fonte di stimolo, in tutti i campi. L'Istituto Sacra Famiglia, grazie all'uso del nuovo data warehouse, può realmente

rendere concreti concetti quali la responsabilità condivisa: i responsabili delle diverse unità possono oggi recuperare informazioni direttamente dal gestionale, e utilizzarle. Sas viene utilizzato da 25 utenti, cui si aggiunge il personale del Controllo di Gestione, la Direzione del Personale e il Marketing.

"È un sistema di financial performan-

ce management a tutti gli effetti - prosegue Marco Molgora - utilizzato nel senso più pieno dell'aggettivo 'financial', ossia che incorpora tutta la gestione. Questo sistema ci consentirà in futuro di lavorare anche sulle risorse umane, e analizzare i costi degli organici, e i fatturati, per tipologie di ospiti o di rette. In sostanza, si tratta di rispondere a queste domande: quanto costa ogni attività svolta sull'ospite? Quanto costa gestire il singolo ospite? Questo ci porta a ottimizzare i costi, sempre nel rispetto della qualità offerta. Ma non è tutto. Il discorso di una migliore gestione e conoscenza della parte finanziaria serve anche all'Istituto per negoziare il meglio per i propri ospiti con gli enti pubblici pagatori. Il nostro obiettivo è lavorare al meglio per far fruttare al meglio le risorse che possediamo".

**Elena Giordano**