

## IL LABORATORIO MANAGEMENT E SANITÀ

Nel 2004 la Scuola Superiore Sant'Anna in collaborazione con la Regione Toscana ha costituito il Laboratorio Management e Sanità con l'obiettivo di produrre innovazione organizzativa e gestionale per lo sviluppo della tutela della salute e know how manageriale per chi opera nel mondo della sanità.

La **missione** del Laboratorio MeS è la valorizzazione delle logiche fondanti il sistema sanitario pubblico, lo studio delle sue specificità, anche in confronto con altri sistemi regionali e internazionali, e la verifica degli impatti organizzativi e gestionali nelle realtà dei soggetti istituzionali che compongono il sistema. Le attività che svolge sono classificabili in formazione manageriale per le figure apicali del sistema sanitario toscano e per gli alti potenziali, la ricerca applicata per supportare i soggetti del sistema nel processo di cambiamento organizzativo e nell'innovazione gestionale del sistema e infine nella valutazione della performance. A questo tema il Laboratorio Management e Sanità ha dedicato molte delle sue risorse costituendo anche un centro per lo svolgimento delle indagini telefoniche presso gli utenti (centro C.A.T.I.).

Il team di ricerca che segue il **Sistema di Valutazione della Performance per la sanità toscana** è costituito da:

**Responsabile scientifico:** Prof. Sabina Nuti

**Coordinatore operativo:** Anna Bonini

**Progettazione e gestione del sistema informativo:** Domenico Cerasuolo

VALUTAZIONE LIVELLI DI SALUTE DELLA POPOLAZIONE:

**Responsabile di Area:** Anna Bonini

**Ricercatore:** Carmen Calabrese

VALUTAZIONE DELLA CAPACITÀ DI PERSEGUIMENTO DELLE STRATEGIE REGIONALI:

**Responsabile di Area:** Sara Barsanti

**Ricercatori:** Anna Bonini, Barbara Lupi, Anna Maria Murante, Francesca Sanna

VALUTAZIONE DELLA DIMENSIONE SOCIO-SANITARIA:

**Responsabile di Area:** Anna Bonini

**Ricercatori:** Carmen Calabrese, Valentina Camerini, Barbara Lupi, Linda Marcacci, Chiara Seghieri

VALUTAZIONE DELLA DIMENSIONE ESTERNA:

**Responsabile di Area:** Anna Maria Murante

**Ricercatori:** Fabio Ferretti, Manuela Furlan, Linda Marcacci, Chiara Seghieri

Centro C.A.T.I.:

**Responsabile:** Annalisa Brambini

**Coordinamento operativo:** Claudia Bassani

**Telefonisti:** Elisa Bassani, Gabriella Brogna, Sara Dore, Davide Laringhi, Serena Moscatelli, Maria Cristina Rizzo, Giuseppina Solari, Letizia Venturi, Matilde Schiasselloni, Anna Maria Lossi

VALUTAZIONE DELLA DIMENSIONE INTERNA:

**Progettazione e gestione SISTEMA C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interviewing):** Domenico Cerasuolo

**Responsabile di Area:** Domenico Cerasuolo, Maria Giulia Sinigaglia

**Ricercatori:** Daniela Binelli, Annalisa Brambini, Carmen Calabrese, Cristina Campanale, Alessandro Campani, Lucilla Carta, Domenico Cerasuolo, Elisabetta Felloni, Anna Maria Murante, Francesca Sanna

VALUTAZIONE DELL'EFFICIENZA OPERATIVA E DELLA DINAMICA ECONOMICO FINANZIARIA:

**Responsabile Scientifico:** Prof. Lino Cinquini, Prof. Niccolò Persiani, Dott.ssa Carla Donati

**Responsabile di Area:** Milena Vainieri

**Ricercatori:** Cristina Campanale, Elisabetta Felloni, Linda Marcacci,

Il coordinamento per la pubblicazione del Report 2007 è stato curato da Elisabetta Felloni

[www.meslab.sssup.it](http://www.meslab.sssup.it)



## BIBLIOGRAFIA

- Agenzia Nazionale del Farmaco (2006), *Quinto Rapporto Nazionale sulle Sperimentazioni Cliniche*, disponibile su <http://www.agenziafarmaco.it>
- Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali (2007), *Progetto mattone "Tempi di attesa". Principi generali e prime proposte operative*, disponibile su [http://www.assr.it/mattone\\_listeAttesa.htm](http://www.assr.it/mattone_listeAttesa.htm)
- Aidemark L.G. (2001), *The meaning of balanced scorecards in the healthcare organization*, "Financial Accountability & Management", vol. 17 (1), pp. 23-40
- American College of Obstetricians and Gynecologists Task force on Cesarean Delivery Rates (2000), *Evaluation of Cesarean Delivery*, Washington DC, ACOG.
- Baibergenova, K.L., Jokovic, A., Gushue, S. [2006], *Missed Opportunity: Patients Who Leave Emergency Departments without Being Seen*, Healthcare Policy/Politiques de Santé.
- Boldrini R., Di Cesare, M., Tamburini, C., (2007) Certificato di Assistenza al parto (CeDAP). *Analisi dell'evento nascita – Anno 2004*, pubblicazione Ministero della Salute.
- Bozzi G., Matesanz R., Saviozzi A. e Pacini A. – Manuale "Il programma di garanzia di Qualità della Donazione di Organi", Semper Editrice 2003
- Cape, J., *Consultation length, patient - estimated consultation length and satisfaction with the consultation*, British Journal of general Practice. 2002; 52:1006
- Carlsen, B., Aakvik, A. [2006], *Patient involvement in clinical decision making: the effect of GP attitude on patient satisfaction*, Health Expectations Volume 9, Issue 2, pp. 148-157
- Centro per lo Studio e Prevenzione Oncologia (2006), *"Rapporto sugli screening della Regione Toscana" (settimo rapporto annuale)* disponibile su <http://www.cspo.it/>
- Chang L. . – Lin S.W. – Northcott D.N. (2002), *The NHS Performance Assessment Framework. A "balanced scorecard approach?"*, "Journal of Management in Medicine", vol. 16, pp. 345
- Cinquini L. – Miolo Vitali P. – Nuti S. (2003), *La dinamica economico-finanziaria delle aziende sanitarie toscane*, Franco Angeli, Milano
- Cinquini L. – Nuti S. – Boccaccio A. – Vainieri M. (2005), *Il confronto di performance economico-finanziarie tra aziende sanitarie: l'esperienza della regione toscana*, "Mecosan" n. 54
- Costa G. – Faggiano F. (1994), *L'equità nella salute in Italia*, Franco Angeli
- CSPO (2007), [http://www.cspo.it/REGISTRI/REGISTRO\\_RTT/rtrt/tumoriintoscana/index\\_tumoriintoscana.html](http://www.cspo.it/REGISTRI/REGISTRO_RTT/rtrt/tumoriintoscana/index_tumoriintoscana.html)
- Cumbey D.A. – Alexander J.W. (1998), *The relationship of job satisfaction with organizational variables in public health nursing*, "Journal of Nursing Administration", vol. 28 (5), pp. 39-46
- Derek D, Geoffrey H, Mac Donald N. What is "Palliative Medicine"? Oxford Textbook of Palliative Medicine, second edition, Oxford 1999, 1: 3-9
- Fry AM, Shay DK, Holman RC, Curns AT, Anderson LJ, (2005), Trends in Hospitalizations for Pneumonia Among Persons Aged 65 Years or Older in the United States 1988-2002, in «JAMA», 294, pp. 2712-2719.
- Gerteis M. – Edgman-Levitan S. – Daley J. (1993), *Through the patient's eyes: understanding and promoting patient-centered care*, Delbanco TL: Jossey Bass, San Francisco, California
- Golgwag, R., et al [2002], *Predictors of patient dissatisfaction with emergency care*, Isr Med Assoc J., Volume 4, pp. 603-606.
- Health Canada (2001), *Health Policy and Communication, Canada Health Act Division*, Canada Health Act – Annual report
- ISTAT (2002), *La cura e il ricorso ai servizi sanitari. Anni 1999-2000*, Roma, ISTAT.
- Kaplan R.S. – Norton D.P. (1996), *Using the balanced scorecard as a strategic management system* "Harvard Business Review", vol. 74, pp. 75-85
- Kaplan R.S. – Norton D.P. (1996) *Linking the balanced scorecard to strategy*, "California Management Review", vol. 4, pp. 53-79

- Maciocco G. (2006) *A caro prezzo. Le disuguaglianze in salute. Secondo rapporto dell'Osservatorio Italiano sulla Salute globale in Terzo Rapporto sull'Osservatorio Nazionale sulla Salute Globale*, Edizioni ETS.
- Mariotti G. (2006), *Priorità cliniche in sanità- come governare i tempi di attesa con il coinvolgimento dei professionisti. Con il focus group su tempi e liste di attesa di Carlo Liva*, Franco Angeli, Milano
- Martinelli M. (2001), *La contabilità e il bilancio nelle aziende sanitarie*, "Il Sole 24 Ore", Milano
- McMullan, J.T., Vesper, F.H. [2004], *Emergency department volume and acuity as factors in patients leaving without treatment*, South Med J., August 2004.
- Mc Nair C.J. CMA- Leifried K.H.J (1992), *Benchmarking: a tool for continuous improvement*, New York, USA, John Wiley & Sons
- Nuti S., (2005) *Il sistema di valutazione delle aziende sanitarie toscane*, in S. Baraldi (a cura di) *Balanced Scorecard nelle aziende sanitarie*, Mc Graw Hill, Milano
- Nuti S. - Macchia A.(2005), *The employees point of view in the performance measurement system in Tuscany health authorities* in R.Tartaglia, S.Albolino, T.Bellandi, S. Bagnara (a cura di) *Healthcare Systems Ergonomics and Patient Safety*, Taylor & Francis
- Nuti S. - Barsanti S, (2006), *Equità ed accesso nel percorso materno infantile*, "Salute e Territorio", n. 158
- Nuti S., (2008), *La valutazione della performance in Sanità*, Il Mulino, Bologna, in corso di pubblicazione
- OHA,(1999), *Hospital Report 1999: A Balanced Scorecard for Ontario Acute Care Hospitals*, Toronto, Ontario: Ontario Hospital Association
- OHA,(2006), *The Ontario Health System Scorecard. Health results team for information management*, Queen's Printer for Ontario
- OMS, (2000) ,*The World Health Report 2000*
- Persiani N. (1999), *L'introduzione della contabilità economica e il nuovo sistema di bilancio dell'azienda sanitaria*, CEDAM, Padova
- Pink G.H. - Mc Killop I. - Schraa E.G. - Preyra C. - Montgomery C. - Baker R. (2001), *Creating a Balanced Scorecard for Hospital System*, "Health Care Finance", vol. 27 (3), pp. 1-20
- Rapporto Osservasalute (2004), *Indicatori di Qualità AHRQ*.
- Rossi E. (2006), *Il sistema pubblico di fronte alla sfida dei tempi di attesa*, "Monitor", n. 17
- Scognamiglio, A., Matterelli G., Pistelli F., Baldacci S., Carrozzi I. e Viegi G. (2003), *L'epidemiologia della broncopneumopatia cronica ostruttiva*, Annali dell'Istituto Superiore di Sanità, vol. 39, n. 4, pp. 467-484.
- Studnicki J. - Murphy F.V. - Malvey D. - Costello R.A. - Luther S.L. - Werner D. (2002), *Toward a Population Health Delivery system: first steps in performance measurement* "Health Care Management Review", vol. 27 (1), pp. 76-95
- Sutter Women's & Children's Services (2001), *First pregnancy and delivery. Clinical initiative resources*, California, Sutter Health
- Tagiuri R (1968), *The concept of organizational climate* in Tagiuri R, Litwin G.H., *Organizational climate: explorations of a concept*, Cambridge, Harvard University
- Tockner, M., Marchionna G., Tazza R., Rossi S. (2005), *La gestione integrata del paziente affetto da BPCO: risultati attesi ed attività di monitoraggio. La gestione delle malattie croniche e la tutela del "paziente fragile"*, 4° Congresso Nazionale CARD, 1-3 dicembre 2005.
- Toscani F. (1991), *Is Palliation Medicine? Ethical and epistemological problems*, "J. Palliative Care", 7: 33-9
- Turco L.(2006), *Liste di attesa: una questione di responsabilità*, "Monitor", n. 17
- Vainieri M. (2006), *Cosa influenza la soddisfazione dei cittadini toscani nei servizi territoriali di base?*, "Salute e Territorio", n. 156
- Williams, S.J., Calnan, M. [1991], *Key Determinants of Consumer Satisfaction With General Practice*, Family Practice, Vol. 8, No. 3, 237-242.
- World Health Organization (1985), *Appropriate technology for birth*, in «Lancet», 2, pp. 436-437.
- 2007 Journal Citation Report <http://scientific.thomson.com/products/jcr/>

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Accordo Stato-Regioni 11 luglio 2002

D.lgs n. 833 del 23 dicembre 1978 *"Istituzione del servizio sanitario nazionale"* in Gazzetta Ufficiale n.360 del 28 dicembre 1978

D.M. del 24 aprile 2000, *"Progetto obiettivo materno infantile allegato al piano sanitario nazionale 1998 – 2000"* in Gazzetta Ufficiale n. 131 del 7 giugno 2000

Decreto Regione Toscana n. 7425 del 18 dicembre 2001 *"Approvazione schema di contratto tra Regione Toscana e Scuola Superiore di Studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa per la redazione di un progetto finalizzato alla realizzazione di un processo di monitoraggio delle Aziende sanitarie e del sistema sanitario regionale"*

Decreto Regione Toscana n. 3065 del 21 maggio 2003 *"Approvazione dello schema di contratto fra la Regione Toscana e la Scuola Superiore di Studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa per la progettazione di un sistema di monitoraggio del servizio sanitario regionale"*

DGRT n. 859 del 5 agosto 2002 *"Indicazioni sull'appropriatezza delle prestazioni di ricovero in attuazione del Piano Sanitario Regionale 2002-2004 e del D.P.C.M. 29 novembre 2001 (allegato 2c). Individuazione di standard*

per la remunerazione delle attività di ricovero ad alto rischio di inappropriatelyzza"

DGRT n. 887 del 8 agosto 2003 *"Approvazione del progetto: specialistica e diagnostica ambulatoriale: un progetto per una qualità sostenibile"*

DGRT n. 555 del 7 giugno 2004 *"La tutela del diritto della donna all'assistenza ostetrica nel "percorso nascita": indirizzi alle Aziende Sanitarie"*

DGRT n. 713 del 20 luglio 2004 *"Formazione manageriale per le funzioni direzionali del S.S.N. - Collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa"*

DGRT n. 784 del 2 agosto 2004 *"Azioni per la riqualificazione e lo sviluppo della "rete materno infantile" regionale in attuazione del P.S.R. 2002/2004. Indirizzi alle Aziende sanitarie"*

DGRT n. 143 del 27 febbraio 2006 *"Disposizioni in materia di prestazioni sanitarie specialistiche"*

DGRT n. 252 del 10 aprile 2006 *"Indicazioni sull'appropriatezza delle prestazioni di ricovero in attuazione del PSR 2005-2007 e del DPCM 29/11/2001. Individuazione di standard per la verifica delle attività di ricovero ad alto rischio di inappropriatelyzza"*

DGRT n. 440 del 19 giugno 2006 *"Disposizioni in materia di erogazione di prestazioni sanitarie specialistiche. Integrazione e proroga termini di applicazione per: Azienda USL 8 di Arezzo, Azienda USL 11 di Empoli, Azienda USL 10 di Firenze e Azienda Ospedaliero - Universitaria Meyer"*

DGRT n. 463 del 26 giugno 2006 *"Assistenza farmaceutica territoriale. Indirizzi alle Aziende Sanitarie"*

DGRT n. 867 del 20 novembre 2006 *"Indirizzi alle aziende sanitarie in materia di erogazione di prestazioni sanitarie diagnostiche strumentali"*

Piano Sanitario Regione Toscana 1999-2001

Piano Sanitario Regione Toscana 2001-2002

Piano Sanitario Regione Toscana 2002-2004

Piano Sanitario Regione Toscana 2005-2007

finito di stampare nel mese di giugno 2008  
in Pisa dalle Edizioni ETS  
Piazza Carrara 16-19, I-56126 Pisa  
[info@edizioniets.com](mailto:info@edizioniets.com)  
[www.edizioniets.com](http://www.edizioniets.com)