

## SOLUZIONI DI GOVERNO: HEGOS

Il governo della salute è oggi una politica di gestione obbligata per conciliare i vincoli di bilancio, sempre più stringenti, con la domanda di salute dei cittadini.

L'ICT (Information and Communications Technology) può dare un contributo determinante per il governo delle Aziende della Salute: la capacità di raccogliere, correlare ed elaborare informazioni è essenziale per conoscere e comprendere i complessi ed articolati fenomeni sanitari. Il supporto che l'ICT può offrire non si limita però alla sola presentazione di dati e risultati, ma si estende alla definizione delle strategie e degli obiettivi aziendali, alla pianificazione delle risorse e delle attività, al controllo e al monitoraggio.

La capacità informativa, supportata da appropriati strumenti informatici, diviene la chiave per realizzare i sistemi per il supporto alle decisioni. Santer Reply, consapevole di questa esigenza ha sviluppato **HeGoS** (Health Governance Solution), un innovativo sistema informativo che ha l'obiettivo di supportare tutte le fasi e le attività del governo della salute.

## LA SOLUZIONE HEGOS PER LA SANITA'

La strategia di Santer Reply si articola in sette passi che definiscono in modo chiaro e trasparente metodi, strumenti ed obiettivi della sua proposta.



1. **Affrontare il governo dell'azienda in modo olistico.** Il governo dell'azienda richiede una conoscenza approfondita di tutti gli elementi che concorrono a formare la domanda di servizi sulla base della quale deve essere impostata l'offerta. In questo quadro, riveste particolare importanza la visione integrata dei processi della salute, nell'accezione più estesa del termine, che facilita la comprensione dei fenomeni sanitari e permette così di anticiparne le tendenze.
2. **Integrare gli aspetti economici, clinici e sanitari.** La visione delle dinamiche aziendali non può prescindere da una stretta integrazione degli aspetti economici, clinici e sanitari e dalle relazioni che intercorrono tra questi. Concetti sempre più importanti quali la qualità, l'efficienza, l'efficacia e la gestione del rischio clinico non possono, infatti, essere misurati soltanto con una dimensione, ma sono il frutto e la combinazione di molteplici elementi di differente natura.
3. **Trattare la prevenzione, la cura e l'assistenza.** Tutelare la salute non implica soltanto curare ed assistere i pazienti, ma anche intraprendere cercare di prevenire il sorgere di malattie e scoraggiare i comportamenti a rischio salute attraverso l'educazione sanitaria, lo screening e le campagne per la diagnosi precoce.

4. **Coprire tutte le fasi del governo della salute.** Una soluzione efficace deve comprendere funzioni e strumenti per supportare tutti i processi presenti, a partire dalla definizione degli indirizzi aziendali e delle strategie, per poi interessare la pianificazione ed il controllo ed includere la medicina e l'ambito clinico.
5. **Valorizzare gli investimenti preservando soluzioni e competenze.** Le esigenze di bilancio e la complessità dei processi gestiti dall'ICT non consentono approcci radicali ma richiedono un aggiornamento graduale delle soluzioni. Per questo motivo, diventa essenziale impostare una strategia che valorizzi gli investimenti già effettuati impiegando al meglio le caratteristiche e le funzionalità dei sistemi già presenti. La realizzazione di un'infrastruttura evoluta di business intelligence può sopperire alle carenze di analisi e distribuzione delle informazioni delle soluzioni applicative tradizionali e consentire l'integrazione dei dati prodotti da differenti sistemi.
6. **Impiegare le migliori tecnologie di Business Intelligence.** La quantità di informazioni da trattare e le diverse modalità di rappresentazione ed analisi impongono l'uso di tecnologie e strumenti avanzati. Per questa ragione, Santer Reply ha scelto le soluzioni SAS che rappresentano lo stato dell'arte della business intelligence ed offrono le migliori prestazioni sia in termini di velocità di elaborazione che di completezza funzionale.
7. **Garantire la sicurezza.** Il problema della sicurezza deve essere anteposto agli aspetti applicativi e funzionali. La realizzazione di un'infrastruttura di business intelligence semplifica il controllo e la pianificazione degli accessi rispetto alla distribuzione non controllata di documenti e dati attraverso i tradizionali canali ICT come la posta elettronica, le cartelle condivise o le funzioni d'interrogazione dei sistemi applicativi.

Per ottemperare ai passi sopra descritti, Santer Reply ha realizzato la soluzione **HeGoS**, ovvero una soluzione modulare, completa di moduli software, servizi di consulenza specializzata ed assistenza funzionale, che hanno l'obiettivo di fornire al cliente una soluzione allo stato dell'arte, disponibile, scalabile e semplice da usare.

## ARCHITETTURA GENERALE DI HEGOS

Il sistema HeGoS si compone di una serie di moduli applicativi che sono basati sulla piattaforma SAS che fornisce servizi evoluti di business intelligence a tutte le funzioni. Tutti i moduli alimentano inoltre il portale direzionale che rappresenta il principale strumento di accesso e distribuzione delle informazioni.

I moduli realizzati sono molteplici e toccano aree trasversali in ambito sanitario (quali il Controllo di Gestione) o diretti alle esigenze specifiche delle Aziende Sanitarie (es.:

NOC) e delle Aziende Ospedaliere (es. Risk Management).

Tutti i moduli sono rappresentati in tre distinte aree della conoscenza: Indirizzo e Strategie, Pianificazione e Controllo, Governance Clinica.

## AREA INDIRIZZO E STRATEGIE

Questa area è rivolta agli amministratori delegati o ai direttori generali che sono chiamati a definire l'indirizzo delle proprie aziende, ad impostarne le strategie e misurare i risultati ottenuti. Si compone di due moduli cognitivi:

**OBIETTIVI E VALORI.** Il modulo consente di definire gli obiettivi dell'azienda e misurarne i risultati attraverso un'ampia gamma di indicatori economici, finanziari, di processo e qualitativi. Questi possono essere raggruppati in cruscotti e rappresentati con diversi strumenti grafici, anche mediante la metodologia delle Balanced Scorecard.

**PORTALE MEDICI.** Il portale medici è un applicativo Web a disposizione delle Aziende Sanitarie Locali che consente di distribuire documentazione (file specifici, scheda medico, comunicazioni varie, rendicontazioni, resoconti economici, ecc.) ad utenti esterni, riconosciuti da utenza/password.

Il caricamento dei documenti sul portale consente la pubblicazione di due tipologie di documenti; pubblici e privati:

- Documenti Pubblici: sono i documenti e le comunicazioni che l'ASL rivolge a tutti gli utenti registrati o a una determinata categoria (medici, dipendenti ecc)
- Documenti Privati: documenti personali, legati all'utenza, pubblicati in un'area riservata accessibile solo dall'utente destinatario (schede medico, ecc.).

## AREA PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

Questa area è rivolta ai direttori amministrativi ed ai responsabili del controllo di gestione che sono chiamati a pianificare e controllare l'andamento economico delle proprie aziende, nonché ai responsabili del personale che devono gestire le risorse umane. Si compone di quattro moduli cognitivi:

**CONTROLLO DI GESTIONE.** Questo modulo comprende una serie di funzioni di contabilità analitica che consentono l'allocazione dei costi indiretti secondo le tecniche di Activity Based Costing, i ribaltamenti dei costi in base ai cost driver, la gestione del conto economico. Il modulo comprende inoltre la gestione del budget economico e di attività ed una serie di funzioni per le simulazioni e le analisi What If. Infine è prevista la gestione dei file per la gestione del Debito informativo (Conto Economico e file di trascodifica).

**RISORSE UMANE.** E' il modulo dedicato alla gestione delle risorse umane. Consente la gestione degli organigrammi e permette diverse tipologie di analisi come ad esempio il dimensionamento dell'organico, la distribuzione geografica del personale, le retribuzioni ed il sistema premiante per determinare l'effettivo costo del personale.

**PRODOTTI.** La Scheda Prodotti è un sistema per la raccolta dei Dati aziendali che non possono essere rilevati da sistemi informatici esistenti. La soluzione può acquisire qualsiasi tipo di dato di interesse aziendale, verificarne la qualità e predisporlo per il Data Warehouse.

**NOC.** Questo modulo nasce dall'esigenze delle ASL di effettuare controlli di appropriatezza e nello specifico permette di analizzare le basi dati relativi ai ricoveri e alle prestazioni ambulatoriali fornendo degli indicatori relativi alle anomalie riscontrate inerenti il DGR trattato. Inoltre, il sistema produce un datamart analizzabile in maniera multidimensionale che arriva allo specifico della singola prestazione anomala.

## GOVERNANCE CLINICA

Questa area è rivolta ai direttori sanitari ed ai responsabili medici che sono chiamati a controllare l'appropriatezza e l'efficacia dei processi clinici. Si compone di cinque moduli cognitivi:

**APPROPRIATEZZA, LINEE GUIDA E PROFILI DI CURA.** Questo modulo consente la definizione delle linee guida per l'assistenza, la prevenzione e la cura dei pazienti. Queste sono composte dalle casistiche e dai profili di cura. I profili descrivono le attività, i processi, gli eventi e le somministrazioni che compongono il piano diagnostico o terapeutico e consentono la valutazione dell'appropriatezza e la determinazione del percorso clinico del paziente. Consente, partendo dalla definizione delle casistiche e dei protocolli associati, la verifica dello scostamento fra il protocollo di riferimento ed il processo di cura erogato. Il modulo dispone inoltre di un'estensione basata su WEB che consente l'accesso e la consultazione delle linee guida e dei profili di cura associati.

**RISK MANAGEMENT.** Il modulo Risk Management, attraverso OpRisk Solution della suite SAS di Business Intelligence, aiuta le diverse funzioni aziendali a governare le variabili determinanti per il controllo, il contenimento ed il trasferimento del rischio operativo. Indirizzato verso l'ausilio alle attività specifiche delle UGR (Unità di Gestione del Rischio), offre da subito la possibilità di avvalersi di codifiche di errore standard (p.e. E code ICD 9 CM), indispensabile presupposto per una proficua identificazione e classificazione dell'errore in ambito sanitario. Grazie all'integrazione nativa con il Data Warehouse clinico-sanitario di HeGoS, il modulo supporta il Risk Manager nell'analisi dei processi clinico-sanitari della propria azienda, rendendo disponibile ogni informazione fino al massimo livello di dettaglio; le informazioni, inoltre, possono essere arricchite con fonti diverse (ad esempio questionari, interviste, incident

reporting, banche dati specialistiche) acquisibili mediante moduli personalizzabili.

Il Risk Manager, tramite il motore di calcolo per l'analisi delle informazioni relative ai rischi operativi, può procedere alla valutazione delle incidenze (analisi per processo e/o per struttura aziendale), all'attivazione delle operazioni pianificate di monitoraggio con profondità storica delle contromisure o delle soluzioni organizzative da adottare, misurandone l'efficacia. La determinazione della matrice di Rischio (Risk Matrix) prevede, infine, che le analisi di scenario sulle distribuzioni di Frequency e Severity portino al calcolo della distribuzione di perdite aggregate con possibilità di simulazione di scenari economici delle perdite, a fronte di diversificati effetti assicurativi.

**SCHEDA MEDICO.** Il modulo "Scheda medico" consente all'Asl di creare la reportistica (in formato Pdf) per i propri MMG e PLS. Il sistema è in grado di produrre un documento Pdf per ogni MMG/PLS che sintetizza le informazioni di ordine statistico, epidemiologico, ed economico. Il modulo è in grado di distribuire la Scheda Medico via mail ai destinatari designati. La scheda Medico viene inoltre trasmessa e distribuita anche attraverso il Portale Medico; in questo ambito ha anche un effetto di condivisione con i MMG/PLS dei temi trattati.

**COMPLESSITA' EPIDEMIOLOGICA – BDA PARAMETRICA.** Il modulo HeGoS-BDA è il verticale appositamente realizzato da Santer per la gestione aziendale della BDA (Classificazione degli assistiti per patologia). Oltre alla gestione secondo le indicazioni regionali e normative, lo strumento può essere, infatti, parametrizzato per analisi specifiche del cliente (ad esempio per gli Osservatori di Farmacovigilanza).

Il modulo utilizza tutte le funzionalità messe a disposizione dal sistema HeGoS (gestione di ETL, normalizzazione e certificazione del dato, acquisizione del dato e gestione degli errori) rendendo disponibile all'utente finale i risultati di analisi epidemiologica.

**SCHEDA ASSISTITO.** La soluzione, permette di selezionare una "campionatura" di Assistiti, ovvero un insieme di assistiti con parametri comuni. I risultati di tali selezioni vengono rappresentati attraverso una serie di fogli Excel organizzati per medico e/o per assistito. La generazione dei fogli Excel è gestita dall'interfaccia utente e permette di organizzare il lavoro per gruppi omogenei (medici, distretti, ASL).

## IL VALORE REPLY

Oltre al software appositamente modellato per le specifiche esigenze, Santer Reply è in grado di fornire tutti i servizi diretti alla realizzazione e, di conseguenza, al conseguimento degli obiettivi aziendali.

Personale specializzato accompagna i clienti durante le fasi di implementazione del progetto, fornendo consulenza non solo funzionale, ma anche gestionale. Il team di HeGoS sfrutta gli strumenti tipici del gruppo Reply per condividere con la propria clientela nuovi argomenti e nuove tematiche, trovando la soluzione più performante per ogni esigenza.



Santer Reply è la società del gruppo Reply specializzata nello sviluppo, implementazione e gestione di applicazioni verticali e servizi per ASL, ospedali, comuni e Regioni. Santer Reply si pone l'obiettivo di aiutare il sistema sanitario e le amministrazioni pubbliche nel processo di cambiamento, grazie alla capacità di progettare, realizzare e gestire soluzioni web-based ad elevato contenuto innovativo.

Santer Reply offre: capacità d'integrazione e project management; conoscenza e competenza specialistiche nel mercato della sanità, nell'area amministrativa, ospedaliera, territoriale, direzionale; qualità nel delivery; conoscenza e competenza specialistiche nel mercato della Pubblica Amministrazione, nell'area dei servizi al cittadino e della gestione dei servizi per i consorzi pubblici; forte focalizzazione applicativa coerente con le infrastrutture e i servizi offerti dal Sistema Informativo Socio Sanitario (SISS).