

Prove di volo

Parma, 18 settembre 2007



INDICE



- **I RISULTATI DEI FOCUS GROUPS**
- **I DATI DI CONTESTO**
- **GLI OBIETTIVI DA PERSEGUIRE**

- **UNA RISPOSTA ORGANIZZATIVA**

I FOCUS GROUP



***AUMENTO DELLA CONSAPEVOLEZZA
DEGLI OPERATORI DEI CONTENUTI
RELATIVI ALLA TIPOLOGIA DI UTENZA E
ALLE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI***

DEFINIZIONE CONDIVISA DEI PROBLEMI

I TERMINI DEL PROBLEMA



- **RISPOSTE RIDONDANTI E SOVRAPPOSIZIONI**
- **FRAMMENTAZIONE DELLA RISPOSTA**
- **RISPOSTE IN LINEA CON LA TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**



... le origini del problema

Legge nazionale n° 405 del 29 luglio 1975:

Istituzione dei Consultori familiari:

I SERVIZI SI CANDIDANO A DARE RISPOSTE SOCIO SANITARIE

- I consultori familiari nascono in Italia come un servizio a supporto della salute e della normalità, con l'obiettivo di sostenere la famiglia e la maternità (la genitorialità, le problematiche adolescenziali) nei momenti critici.
- Siamo negli anni in cui si investe in nuovi servizi e non c'è tetto alla spesa.

in Emilia Romagna : un esempio



La Legge Regionale n° 27 del 14 agosto 1989 (che modifica la legge regionale istitutiva dei consultori in Emilia Romagna), al Titolo III istituisce e finanzia “Servizi alle famiglie, alla donna e all’infanzia” ed al titolo IV “Interventi socio-assistenziali”, preoccupandosi di aggiornare il personale impegnato nell’attuazione degli obiettivi innovativi della legge.

Cosa è successo nei Servizi



- Politica dei Servizi
- Ideologie condivise
- Formazione degli operatori

=

Proliferazione di Servizi **SOCIO SANITARI** radicati nel territorio e connotati da tipologie di attività molto influenzate dalle rappresentazioni del bisogno condivise

(ideologie – contesti - persone)



Elementi di crisi

- Cresce la percezione “del limite” nell’approccio alla domanda
- Cambia nel tempo la domanda
- Arriva “l’aziendalizzazione”

Il processo di aziendalizzazione



cambiamento determinato da un
ridimensionamento delle risorse
e da una necessità di governo

- = opportunità, ma anche rimaneggiamento e scelte
- = senso di perdita degli operatori, ma anche sollecitazione a nuove ideazioni

Quale evoluzione nei Servizi



- Budgettizzazione
- Gerarchizzazione dell'offerta (= garantire i LEA)
- Ottimizzazione delle risorse e appropriatezza
- Prevalenza dell'ottica sanitaria a discapito del sociale e del socio-sanitario.



Lo spazio della prevenzione

La necessità di **razionalizzare** e di **applicare criteri di appropriatezza** ha certamente significato in molte realtà **ridimensionare** (tagliare? sacrificare?) le attività di prevenzione a favore di cittadini e pazienti non francamente patologici, ma comunque portatori di una sofferenza che, trascurata, ha molte probabilità di evolvere in malattia

.....Ma la prevenzione continua ad essere presente nei documenti nazionali e regionali di politica dei servizi sanitari

L'integrazione socio-sanitaria



**Prima l'I.S.S. era nel dna dei servizi ed era NEI servizi
(senza la necessità di fare dei distinguo)**

Ora è l'espressione di due identità che si confrontano

L'avvento del Governo clinico: come cambia l'offerta



Il Piano Sanitario Regionale introduce il concetto di Governo clinico per assicurare "qualità, efficienza tecnico-operativa e distribuzione appropriata dei servizi" declinandone le principali caratteristiche:

- Appropriatazza
- Sicurezza
- Tempestività
- Continuità della cura
- Comunicazione con i malati e tra gli operatori

Gli strumenti del Governo clinico



- Accreditamento delle Strutture sanitarie
- Sistemi di gestione della qualità e del rischio
- Audit clinico, basato anche sulle Linee Guida
- Gradimento da parte degli utenti

IPOTESI DI LAVORO



- **DALLE RAPPRESENTAZIONI CONCETTUALI A QUELLE MISURABILI.**
- **DALL'OFFERTA "INDIVIDUALE" A QUELLA CODIFICATA.**
- **DAI RAPPORTI DI FEELING A QUELLI ORGANIZZATI**

Cosa possiamo fare?



Utilizzare tutti gli strumenti messi a disposizione dal governo regionale per trovare risposte sostenibili alle nostre esigenze:

- Livello extra-aziendale
- Livello intra-aziendale

Elementi su cui lavorare



- Uno stock dinamico di **conoscenze** che occorre gestire, utilizzare ed alimentare continuamente
- Tanti **processi/catene di gestione** delle risorse
- Un sistema di **relazioni/comunicazioni** attraverso una rete dinamica interna ed esterna

strumenti

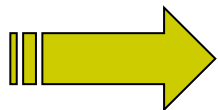


- **tecnico professionali:** caratteristiche dei processi produttivi, ricerca e innovazione
- **organizzativi:** responsabilita', modelli di funzionamento....
- **gestionali:** aspetti decisionali, piani e programmazione, investimenti, strategie...

Livello extra-aziendale



“... la Legge Regionale 153/98 attribuisce alla Conferenza Sanitaria Territoriale (che riunisce rappresentanti di Comuni, Provincia e Università) una funzione di programmazione locale e di indirizzo generale ...”



piani per la salute



I Piani per la salute

Fissano:

gli ambiti di collaborazione

gli obiettivi strategici

i rapporti reciproci

tra Aziende sanitarie, Enti locali, privato accreditato,
privato sociale, volontariato

obiettivi



- Creare sinergie tra le risorse del territorio (Comuni, Provincia, Scuola, Associazionismo, ...) che possono offrire servizi o integrare quelli sanitari già disponibili
- Condividere modalità di collaborazione e formalizzarle in Protocolli che disciplinino comportamenti e livelli di responsabilità

=

costruire una rete strutturata e formalizzata



Livello intra - aziendale

- Confronto e condivisione di rappresentazioni tra colleghi dei diversi servizi delle specifiche offerte
- Costruzione della rete interna per la gestione della domanda

Livello intra-aziendale: dimensione organizzativa



- Superare la logica del servizio e delle prestazioni in favore di una logica di processo e di rete
- Declinare le competenze professionali in nuove offerte più adeguate al target (invece di adattare il target alle prestazioni a catalogo)

Livello intra-aziendale: dimensione organizzativa



Attrezzarsi per gestire questa rete con:

- **livelli di responsabilità** definiti e conosciuti da tutti gli operatori
- **indicatori di attività, di esito e di processo,** condivisi

per costruire un **cruscotto di monitoraggio**
indispensabile per **i gestori**

Livello intra-aziendale: dimensione organizzativa



Per una **buona organizzazione** non possiamo prescindere da:

- **programmazione annuale** con obiettivi misurabili
- **raccolta sistematica** dei dati di attività
- **verifica periodica** dei risultati
- pianificazione del **miglioramento**

Quale formazione ?



percorso formativo ?

non certamente usuale, in quanto non c'è un esperto che insegna ed un gruppo di discenti che apprendono

management laboratory !

tanti esperti, con l'aiuto di un metodologo, mettono insieme le loro conoscenze e le loro esperienze per trovare una soluzione organizzativa sostenibile e convincente

Proposta formativa



Obiettivo generale: strutturare una risposta aziendale al “disagio sottotraccia”

Obiettivi specifici:

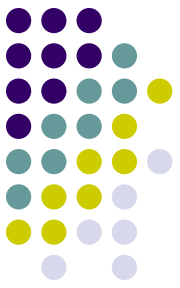
- individuare
 - l’attuale offerta (inventario dei prodotti messi in disponibilità)
 - le priorità (gerarchizzazione dei prodotti rispetto alla mission)
 - i criteri di inclusione
- strutturare le offerte in una rete formale e condividere strumenti di gestione
- individuare criteri per l’invio ad altri servizi
- condividere un sistema di gestione e di controllo della rete



Metodologia

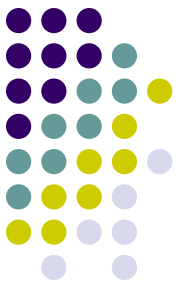
Le giornate di lavoro saranno improntate alla massima interattività:

- ✓ Riflessioni sul fare quotidiano
- ✓ Discussioni
- ✓ Analisi di modelli teorici
- ✓ Esercitazioni
- ✓ Simulazioni organizzative



Articolazione del Corso

- Incontro in plenaria rivolto a tutti gli operatori che hanno partecipato ai focus group
- 3 giornate d'aula: l'attività prenderà avvio da un sottogruppo di operatori coinvolti nel focus group, gli altri entrano a scaglioni, coerentemente con lo sviluppo delle attività



la giornata

- Inventario dell'offerta aziendale per i cittadini con disagio sottotraccia
- Valutazione delle risorse assorbite da questi "pazienti"
- Gerarchizzazione dell'offerta
- Criteri di inclusione per la presa in carico
- Come garantire equità ed appropriatezza



La giornata

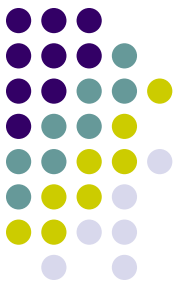
... da una rete informale ad una Rete strutturata

Costruzione e formalizzazione per facilitare:

- risposte codificate
- invii mirati

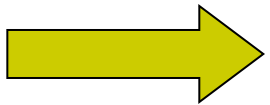
Strumenti organizzativi da condividere:

- gestione per processi
- individuazione e formalizzazione (protocolli) delle interfacce



IIIa giornata

La gestione in rete delle risposte ai bisogni sottotraccia:



Monitoraggio degli obiettivi attraverso un sistema di indicatori in controllo (individuazione di indicatori, adozione di un sistema di misurazione e di un sistema di verifica)