

Aspetti quali-quantitativi relativi al personale che opera nelle diverse strutture

Gli indicatori di valutazione dei servizi socio-sanitari, socio-assistenziali e socio-educativi nella Regione Friuli Venezia Giulia

Auditorium Comunale - Via Cau de Mezo – Ronchi dei Legionari (GO)

Flavio Paoletti



L'Associazione dei Manager del Sociale e del Sociosanitario



POSSIBILE NON SAPERE ?

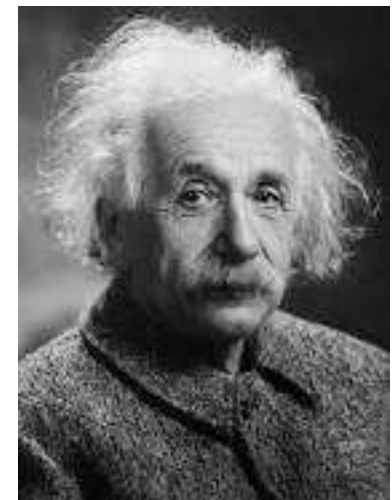


Tra teoria e pratica

La teoria è quando si sa tutto ma non funziona niente.

La pratica è quando tutto funziona ma non si sa il perché.

*In ogni caso si finisce sempre con il coniugare la teoria con la
pratica.*



Cosa attenzionare

- ◆ Verifica dei requisiti professionali di accesso
- ◆ Valutazione in itinere e standard delle performance individuali e della struttura
- ◆ Valutazione quantitativa del fabbisogno di personale e ricadute sulla salute degli ospiti

Requisiti professionali di accesso

- ◆ Il sistema di classificazione è articolato in **quattro categorie** denominate, rispettivamente, A, B, C e D. Nell'ambito della categoria D è prevista l'individuazione **delle posizioni organizzative**.
- ◆ Le categorie sono individuate mediante le **declaratorie** che descrivono l'insieme dei **requisiti indispensabili** per l'inquadramento nella categoria stessa, corrispondenti a **livelli omogenei di competenze, conoscenze e capacità** necessarie per l'espletamento delle relative attività lavorative.

CATEGORIA A

- ◆ Appartengono a questa categoria i lavoratori che ricoprono posizioni di lavoro che richiedono **capacità manuali generiche** per lo svolgimento di attività semplici ed **autonomia esecutiva** e responsabilità, nell'ambito di **istruzioni fornite**, riferita al corretto svolgimento della propria attività.

CATEGORIA B

- ◆ Appartengono a questa categoria i lavoratori che ricoprono posizioni di lavoro che richiedono **conoscenze teoriche di base** relative allo svolgimento dei compiti assegnati, capacità manuali e tecniche specifiche riferite alle proprie qualificazioni e **specializzazioni professionali** nonché autonomia e responsabilità nell'ambito di prescrizioni di massima;
- ◆ Appartengono altresì a questa categoria - nel livello B super (Bs) – i lavoratori che ricoprono posizioni di lavoro che comportano il coordinamento di altri lavoratori ed assunzione di responsabilità del loro operato ovvero richiedono particolare specializzazione.

CATEGORIA C

- ◆ Appartengono a questa categoria i lavoratori che ricoprono posizioni di lavoro che richiedono **conoscenze teoriche specialistiche di base, capacità tecniche elevate** per l'espletamento delle attribuzioni, autonomia e responsabilità secondo metodologie definite e precisi ambiti di intervento operativo proprio del profilo, **eventuale coordinamento e controllo di altri operatori con assunzione di responsabilità dei risultati conseguiti.**

CATEGORIA D

- ◆ Appartengono a questa categoria i lavoratori che, ricoprono posizioni di lavoro che richiedono, oltre a **conoscenze teoriche specialistiche e/o gestionali in relazione ai titoli di studio e professionali** conseguiti, autonomia e responsabilità proprie, capacità organizzative, di **coordinamento e gestionali caratterizzate da discrezionalità operativa** nell'ambito di strutture operative semplici previste dal modello organizzativo aziendale;
- ◆ Appartengono altresì a questa categoria - nel **livello economico D super (Ds)** - i lavoratori che ricoprono posizioni di lavoro che, oltre alle conoscenze teoriche specialistiche e/o gestionali in relazione ai titoli di studio e professionali conseguiti, richiedono a titolo esemplificativo e anche disgiuntamente: autonomia e responsabilità dei risultati conseguiti; ampia discrezionalità operativa nell'ambito delle strutture operative di assegnazione; **funzioni di direzione e coordinamento, gestione e controllo di risorse umane; coordinamento di attività didattica; iniziative di programmazione e proposta.**

Equipollenza dei diplomi

infermiere

infermiere pediatrico

tecnico sanitario di radiologia medica

tecnico sanitario di laboratorio biomedico

igienista dentale

fisioterapista

tecnico audioprotesista

ortottista - assistente di oftalmologia

assistente sanitario

infermiere professionale

vigilatrice d'infanzia

tecnico di radiologia medica

tecnico di laboratorio medico

tecnico igienista dentale

terapista della riabilitazione

audioprotesista

ortottista

assistente sanitario

Equipollenza dei diplomi

logopedista

ostetrica

dietista

podologo

tecnico di neuro fisiopatologia

tecnico della prevenzione nell'ambiente
e nei luoghi di lavoro

educatore professionale

logopedista

ostetrica

dietista

podologo

tecnico di neuro fisiopatologia

vigile sanitario

educatore professionale

Profili professionali

Infermiere: DM 739/1994

Ostetrica: DM 740/1994

Dietista: DM 744/1994

Assistente sanitario: DM 69/97

Infermiere pediatrico: DM 70/1997

Podologo: DM 666/1994

Igienista dentale: DM 669/1994

DM dei Profili professionali

Tecnico audiometrista: DM 667/1994

Tecnico audioprotesista: DM 668/1994

Fisioterapista: DM 741/1994

Logopedista: DM 742/1994

Ortottista: DM 743/1994

Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva: DM 56/1997

Tecnico dell'educazione e riabilitazione psichiatrica e psicosociale: DM 57/1997

Profili professionali

Terapista occupazionale: DM 136/1997

Massaggiatore non vedente: legge 19 maggio 1971, n. 403

Educatore professionale: DM 10 febbraio 1984

Tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro: DM 58/1997

Collaboratore professionale Assistente sociale: art. 1 della legge 23 marzo 1993, n. 84

Valutazione in itinere e standard delle performance individuali e di struttura

- ◆ Gli **standard** sono essenzialmente un **punto di riferimento** per orientare l'azione.
- ◆ E' per questo motivo che è stata introdotta in apertura la citazione etimologica della parola "**standard**", che deriva da "**stendardo**", il vessillo che i soldati potevano riconoscere da lontano per orientarsi e in cui riconoscevano il senso globale del proprio sforzo.
- ◆ Gli standard sono un punto di riferimento sia per i **cittadini** che per gli **operatori**.



La formulazione degli standard

Gli standard possono essere formulati in base a:

- ◆ **indicatori quantitativi**, è il caso del classico dei tempi di attesa, il numero di prestazioni erogate, ecc;
- ◆ **indicatori qualitativi**, cioè senza fare diretto riferimento a indicatori quantitativi, ma esprimendo una **garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio**, come l'accoglienza, o l'informazione, o altri.
- ◆ Nel primo caso si parla propriamente di "**standard basati su indicatori**", nel secondo caso di "**impegni e programmi**".

Standard minimi e medi

Gli standard basati su indicatori possono essere:

- ◆ **standard minimi** e fanno riferimento a una **soglia che deve essere comunque rispettata** (es., il tempo massimo di attesa per una prestazione non urgente), e sono quindi verificabili per ogni singolo operatore. Per questo motivo vengono anche chiamati **standard specifici**;
- ◆ **standard medi** che indicano il **livello medio atteso per un certo indicatore**. Di conseguenza sono **verificabili solo collettivamente** sulla media dei risultati di un certo periodo. Vengono anche chiamati **standard generali**.

Gli indicatori di qualità

- ◆ Sono variabili **quantitative** o parametri **qualitativi** che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "**indicativo**" di un fattore di qualità.
- ◆ Uno standard di qualità è un **valore atteso per un certo indicatore**.
- ◆ Gli standard sono espressi o da **soglie minime o massime** o da **valori medi** di riferimento

Indicatori e parametri risorse e procedure

Per quanto riguarda le **risorse assegnate** e le **procedure utilizzate**, la misurazione del **miglioramento qualitativo** conseguito avviene sulla base di **specifici criteri individuati**.

- ◆ **Professionalità**: intesa come livello delle **conoscenze scientifiche** e delle **abilità professionali** posseduto dagli addetti;
- ◆ **Efficacia**: con riferimento alla **procedure utilizzate** nell'erogazione dei servizi e semplificazione delle stesse, anche ai fini delle **riduzione dei tempi medi di erogazione degli stessi**;
- ◆ **Capacità innovativa**: attitudine dimostrata **nell'attuare innovazioni organizzative, tecnologiche e di servizio** e di partecipare attivamente ai **processi di cambiamento organizzativo**;
- ◆ **Orientamento all'utenza**: anche con riferimento al **grado di soddisfazione espresso dai soggetti interessati**;
- ◆ **Appropriatezza tecnica**: della **strumentazione** utilizzata e delle **tecnologie disponibili**;
- ◆ **Benchmarking**: il **confronto della qualità e quantità dei servizi** con l'analoga offerta di altre aziende o di strutture analoghe della stessa azienda con performance elevate.

Indicatori e parametri prestazioni

Per quanto riguarda le **prestazioni ed i servizi erogati** nell'ambito dei progetti, i risultati conseguiti, da esplicitarsi, ove possibile, anche con dati quantitativi, vengono accertati sulla base delle seguenti tipologie di **indicatori e requisiti**:

- ◆ **Accessibilità ai servizi e alle prestazioni sanitarie**: con riguardo anche all'ampliamento degli **orari di apertura** delle strutture ovvero al miglioramento dei **livelli di accoglienza** e di **ascolto** anche in relazione alla capacità di garantire la **massima trasparenza ed informazione**;
- ◆ **Ampiezza ed incisività dell'intervento: adeguatezza dell'attività** assistenziale e sociosanitaria, rispetto alle **esigenze e ai bisogni dell'utenza**;
- ◆ **Integrazione**: con riferimento ai **servizi socio-sanitari** ovvero tra **ospedale e territorio** o tra le **diverse strutture pubbliche** che operano in un determinato ambito territoriale;

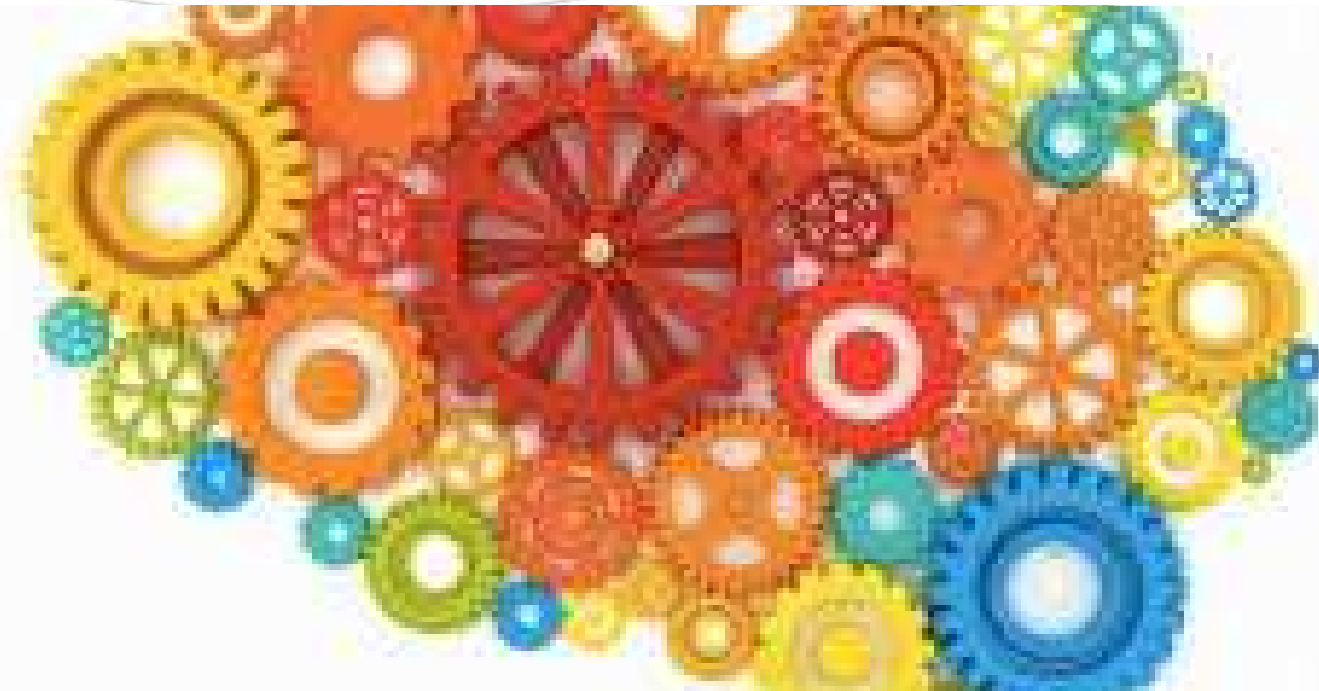
Indicatori e parametri prestazioni

- ◆ **Continuità assistenziale:** capacità di articolare e **collegare nel tempo gli interventi** dei diversi operatori e delle differenti strutture sanitarie coinvolte;
- ◆ **Sicurezza:** capacità di fornire il **massimo livello di assistenza e cura con il minimo rischio per il paziente e per gli operatori;**
- ◆ **Immediatezza:** **rapidità nell'erogare le prestazioni** richieste dall'utenza

Valutazione quantitativa del fabbisogno di personale: alcune suggestioni

- ◆ Normativa europea, nazionale e regionale
- ◆ Mutamenti sociodemografici
- ◆ Mutamenti epidemiologici
- ◆ Mutamenti dei perimetri professionali
- ◆ Mutamenti pensionistici

Time to change



Grazie dell'attenzione