

IL FUTURO DELL'ASSISTENTE SANITARIO

14 dicembre 2007

Rina Leonardi
Responsabile Qualità

AZIENDA OSPEDALIERA
ISTITUTI OSPITALIERI DI CREMONA

IL PROFILO DELL'ASSISTENTE SANITARIO

Secondo il DECRETO del 17 gennaio 1997, n.69. "Regolamento concernente la individuazione della figura e relativo profilo professionale dell'assistente sanitario" (Gazzetta Ufficiale del 27 marzo 1997, n.72), il MINISTRO DELLA SANITA' identifica nell'ASSISTENTE SANITARIO l'operatore sanitario addetto alla prevenzione, alla promozione ed alla educazione della salute.

L'attività dell'assistente sanitario è rivolta alla persona, alla famiglia e alla collettività, individua i bisogni di salute e le priorità di intervento preventivo, educativo e di recupero.

- Identifica i bisogni di salute sulla base dei dati epidemiologici e socio-culturali, individua i fattori biologici e sociali di rischio ed è responsabile dell'attuazione, della soluzione e degli interventi.
- Progetta, programma, attua e valuta gli interventi di educazione alla salute in tutte le fasi della vita della persona.
- Collabora alla definizione delle metodologie di comunicazione, ai programmi ed a campagne per la promozione e l'educazione sanitaria, concorre alla formazione e all'aggiornamento degli operatori sanitari e scolastici per quanto concerne la metodologia dell'educazione sanitaria.
- Interviene nei programmi di pianificazione familiare e di educazione sanitaria, sessuale e socio-affettiva.
- Attua interventi specifici di sostegno alla famiglia, attiva risorse di rete anche in collaborazione con i medici di medicina generale ed altri operatori sul territorio e partecipa ai programmi di terapia per la famiglia.
- Sorveglia le condizioni igienico-sanitarie nelle famiglie, nelle scuole e nelle comunità assistite e controlla l'igiene dell'ambiente e del rischio infettivo.
- Collabora agli interventi di promozione ed educazione alla salute nelle scuole.
- Partecipa alle iniziative di valutazione e miglioramento alla qualità delle prestazioni dei servizi sanitari.
- Concorre alle iniziative dirette alla tutela dei diritti dei cittadini con particolare riferimento alla promozione della salute.
- Svolge attività didattico-formativa e di consulenza nei servizi.

IL CORSO DI LAUREA PER ASSISTENTE SANITARIO

Il Corso di Laurea si propone di formare operatori sanitari addetti alla prevenzione, alla promozione e all'educazione per la salute in grado di svolgere, con autonomia tecnico-professionale attività di prevenzione, verifica e controllo in materia di igiene e sicurezza ambientale nei luoghi di vita e di lavoro, di igiene degli alimenti e delle bevande, di igiene e sanità pubblica e veterinaria, rivolte alla persona, alla famiglia e alla collettività.

ASSISTENTE SANITARIO

METODOLOGIA DELLA RICERCA	ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	ECONOMIA AZ
ANTROPOLOGIA	SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	EPISTEMOLOGIA
DIDATTICA E PEDAGOGIA	SOC. DEI PROCESSI CULTURALI	MET. LAVORO DI GRUPPO
TEORIA E TECNICA DELL'OSSERVAZIONE	DIRITTO	MEDICINA DEL LAVORO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	MEDICINA PREVENTIVA	MEDICINA DI COMUNITÀ
FORMAZIONE DI GRUPPO	ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIO SANI	IGIENE MENTALE
EPIDEMIOLOGIA	SOCIOLOGIA DELL'AMBIENTE E DEL TERRIT	PS. SOCIALE
IGIENE GENERALE E APPLICATA	SOCIOLOGIA	PED. ISTITUZIONALE
INFORMATICA	STATISTICA SOCIALE	PSICOLOGIA DELLA SVILUPPO

LA PROFESSIONE DELL'ASSISTENTE SANITARIO

L'AS individua i bisogni di salute e le priorità di intervento preventivo, educativo e di recupero; identifica i fattori biologici e sociali di rischio; progetta, programma, attua e valuta gli interventi di educazione alla salute in tutte le fasi della vita della persona; collabora alla definizione delle metodologie di comunicazione per la promozione dell'educazione sanitaria, anche nelle scuole; sorveglia, per quanto di sua competenza, le condizioni igienico-sanitarie nelle famiglie, nelle scuole e nelle comunità assistite, relazionando e verbalizzando alle autorità competenti e proponendo soluzioni operative; partecipa alle iniziative di valutazione e miglioramento della qualità delle prestazioni dei servizi sanitari rilevando, in particolare, i livelli di gradimento da parte degli utenti e concorre alle iniziative dirette alla tutela dei diritti dei cittadini con particolare riferimento alla promozione della salute.

IL PROFILO

IL CORSO DI LAUREA

LA PROFESSIONE

LA QUALITÀ





LA QUALITÀ IN SANITÀ

QUALITÀ COMUNICAZIONE
VALUTAZIONE
RELAZIONE CON IL PUBBLICO
SODDISFAZIONE EFFICACIA
EFFICIENZA
APPROPRIATEZZA
MIGLIORAMENTO OBIETTIVI
INNOVAZIONE GESTIONE
METODOLOGIE
SISTEMI
MISURAZIONE
STANDARD
MONITORAGGIO CONTROLLI
VERIFICHE

La valutazione della qualità delle cure erogate rappresenta una delle novità più importanti avvenute nel contesto sanitario negli ultimi anni.

La qualità delle cure è espressamente richiesta da leggi dello stato.

Essa rappresenta non solo una esigenza culturale moderna e civile ma anche (se applicata in modo appropriato!!!) un presupposto fondamentale per la corretta gestione della sanità.

Un argomento ancora poco diffuso fra gli operatori dei servizi alla salute.

Questo anche perché l'evoluzione dell'approccio alla qualità nel nostro Paese, fino al momento attuale, è caratterizzato da fattori decisionali di non semplice lettura: se, da un lato, la qualità è stata "ufficialmente" introdotta nel nostro sistema sanitario, dall'altro, non mancano approssimazioni.

Le indicazioni normative sono infatti poche e generiche, mentre le scuole di pensiero ed i metodi di approccio alla qualità sono invece molteplici e talvolta contrastanti.

Il carattere multidimensionale della qualità rende conto della pluralità di metodologie proposte per la sua gestione.

ORIENTAMENTO ALLA QUALITÀ

I servizi sanitari devono essere in grado di fornire prestazioni il cui principio informatore sia la qualità.

Attraverso una corretta lettura dei bisogni e il conseguente adeguamento organizzativo-operativo

La ricerca della massima efficienza ed efficacia è un percorso lungo e difficile che richiede impegno, intelligenza e tenacia.

LA METODOLOGIA

Lo sviluppo di un sistema qualità può essere perseguito utilizzando metodologie differenti in relazione al punto di vista, a fattori costitutivi e agli obiettivi che si vogliono privilegiare.

I SISTEMI QUALITÀ

Certificazione ISO 9000, accreditamento di "eccellenza" statunitense (JCAHO), inglese (CPA) o olandese (CCKL), "verifica e revisione della qualità" (VRQ) e "miglioramento continuo di qualità" (MCQ), "analisi partecipata della qualità" (APQ), Total Quality Management (TQM), modello europeo di Qualità totale sostenuto dall'European Foundation for Quality Management (EFQM), medicina basata sull'evidenza (EBM), accreditamento istituzionale, accreditamento tra pari.

IL PROGETTO OPERATIVO

L'obiettivo è avere sotto controllo e migliorare in modo continuo e progressivo tutti i processi, il vero management è la prevenzione e la eliminazione delle cause di errore e di disturbo.

Lo scopo è quello di garantire una corretta ed efficace comunicazione sulla salute e una funzione di tutela della salute, mediante un'azione di collaborazione e coprogettazione con il territorio che porti allo sviluppo di alleanze per la salute, affinché gli ambienti di vita e di lavoro offrano opportunità e risorse che possano favorire scelte più consapevoli e salutari dei cittadini.

LA FORMAZIONE PER LA QUALITÀ

La formazione è uno tra i principali strumenti organizzativi a disposizione per il miglioramento continuo della qualità ed appropriatezza delle prestazioni occorre quindi utilizzarla sia sul versante individuale, per la crescita delle capacità professionali che sul versante del miglioramento organizzativo, focalizzando l'attenzione sullo sviluppo di competenze gestionali e manageriali.

LA SOLUZIONE MIGLIORE
E'
COSTRUIRE
UN SISTEMA QUALITÀ

L'applicazione di un sistema di gestione per la qualità implementato in maniera corretta permette di riesaminare in maniera critica il proprio operato di attuare, ottimizzandoli, cambiamenti nella gestione organizzativa aziendale per giungere al fine di avere, all'interno della propria struttura, un riscontro di efficacia ed efficienza sul modo di lavorare che risulta così rivolto alla soddisfazione del paziente.

La qualità e i diversi metodi tendono ad identificarsi con la struttura organizzativa e i professionisti prescelti, assumendo frequentemente un mandato limitato "al miglioramento della produzione". La qualità in tale accezione viene intesa come strumento utile alla diagnosi e alla correzione di criticità, in una prospettiva evolutiva per "accumulo di progetti", e rimane usualmente sganciata dalle funzioni di governo del sistema organizzazione.

Non è quindi la logica di "adesione" ed adempimento a generare cambiamento, ma sono i processi di "internalizzazione" nei diversi livelli dell'organizzazione a costruire un fondamentale prerequisito d'innovazione reale.

All'interno dei sistemi ultracomplexi, come i servizi alla salute, però, è necessaria la presenza di una componente specificatamente specializzata nei temi dello sviluppo organizzativo, che deve progressivamente appropriarsi di uno specifico sapere e della capacità di utilizzare strumenti analitici ed operativi, ed essere in grado di sostenere tecnicamente i processi di innovazione organizzativa.

Si tratta di un discorso piuttosto ampio non basta solo leggere le indagini, classificare gli utenti, costruire i target. Occorre fare uno sforzo creativo, intimo, mettersi nei panni dell'individuo, identificarsi con lui, pensare di vivere la sua vita, immaginare cosa gli può essere utile per stare meglio, cosa può fargli piacere, cosa può tranquillizzarlo, ma soprattutto uno sforzo professionale per utilizzare tecniche e metodi specifici in tal senso.

L'Assistente Sanitario rappresenta una figura preparata e qualificata "alle iniziative di valutazione e miglioramento della qualità delle prestazioni dei servizi sanitari e alle iniziative dirette alla tutela dei diritti dei cittadini e alla promozione della salute" come definito dal profilo.

The background is a solid blue color with a subtle gradient. Overlaid on this are several concentric circles of varying sizes and colors, including shades of blue and white, creating a complex geometric pattern.

L'ASSISTENTE SANITARIO NEI PROCESSI DI QUALITÀ

Le poliedriche caratteristiche della qualità acquisiscono ulteriori sfaccettature quando il concetto viene calato all'interno del contesto sanitario, andando ad interagire con l'altrettanto complesso concetto di "salute": quest'ultimo è infatti fortemente influenzato da fattori culturali, territoriali, sociali, istituzionali, che diversificano le attese della popolazione verso i servizi sanitari ed è condizionato dalla consistenza e competenza delle risorse destinate a rispondere a tali attese.

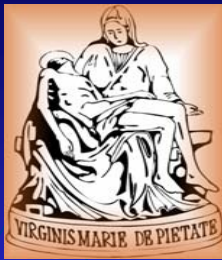
È da ritenersi segno di maturità imprenditoriale, sociale e politica proporsi il traguardo di progredire oltre la stretta osservanza delle disposizioni vigenti, ponendosi l'obiettivo di rispondere in modo soddisfacente alle esigenze dei cittadini.

molte potranno essere le resistenze al cambiamento, ma

"Da un certo punto in avanti non c'è più modo di tornare indietro. È quello il punto al quale si deve arrivare".

Franz Kafka

L'Assistente Sanitario trova in questo ambito la possibilità di utilizzare gli strumenti e le metodologie proprie della professione attraverso un disegno ed approccio sistemico.



AZIENDA OSPEDALIERA ISTITUTI OSPITALIERI DI CREMONA

L'Ufficio Qualità è in staff alla Direzione Generale, è composto da due Assistenti Sanitarie e una Amministrativa

Il Responsabile dell'ufficio Qualità è una Assistente Sanitaria con Posizione Organizzativa ed è inoltre Responsabile Aziendale Qualità

All'Ufficio Qualità è demandato il compito di supportare i diversi livelli dell'organizzazione nello sviluppo di un sistema coerente con politica e obiettivi, la sua principale finalità è di promuovere il costante miglioramento della qualità dei servizi sanitari e sociali erogati dall'Azienda attraverso anche l'adozione di tecniche di valutazione della soddisfazione degli utenti ai fini della individuazione di eventuali interventi di modifica organizzativa e di comunicazione.

JOB DESCRIPTION

- Imposta, sviluppa e gestisce il sistema di Gestione della Qualità Aziendale
- Costituisce nei confronti e a supporto della Direzione Generale e delle strutture Aziendali il riferimento in ordine alle tematiche, ai sistemi, alle procedure della qualità; al monitoraggio dell'efficienza - efficacia d'attività
- Promuove e coordina le attività volte alla gestione e al miglioramento continuo della Qualità dei servizi aziendali
- Cura e organizza la formazione e l'aggiornamento nel campo della Qualità
- Supporta la Direzione Generale nelle definizioni delle politiche della Qualità e nella predisposizione del piano qualità dell'Azienda
- Offre supporto metodologico alle strutture aziendali per l'introduzione, gestione e mantenimento dei sistemi di Qualità
- Imposta, sviluppa e gestisce il sistema Documentale Aziendale
- Promuove e coordina la "Rete aziendale della Qualità"
- Rileva e analizza gli indicatori e i monitoraggi finalizzati alla valutazione di Qualità nell'Azienda
- Propone azioni finalizzate al miglioramento continuo
- Diffonde la cultura della Qualità all'interno dell'Azienda
- Coordina, supervisiona, controlla e valuta l'attività svolta dagli operatori dell'Ufficio Qualità

- Progettare e gestire il sistema qualità aziendale nelle sue diverse articolazioni
- Sperimentare nuovi modelli e strumenti per la gestione della qualità
- Studiare e proporre regolamenti e disposizioni che regolano il sistema della qualità
- Effettuare la supervisione delle fasi di accreditamento e di certificazione
- Predisporre piani e programmi per la realizzazione della politica della qualità
- Predisporre delibere ed atti riguardanti il sistema della qualità da proporre alla Direzione Strategica
- Fornire alla Direzione Generale rapporti periodici sulla progressione del sistema qualità
- Predisporre procedure-linee guida aziendali del sistema qualità
- Analizzare i processi aziendali
- Individuare aree di criticità e sviluppare azioni di miglioramento continuo

- Definire, pianificare ed attivare processi di misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento per garantire il sistema qualità
- Individuare comitati o gruppi di lavoro settoriali a cui affidare lo studio e la realizzazione di progetti di miglioramento
- Proporre interventi migliorativi in materia di carta dei servizi e collaborare al suo aggiornamento
- Svolgere compiti di formazione e supporto metodologico alle strutture aziendali per l'introduzione e gestione dei sistemi di Qualità
- Effettuare il monitoraggio della soddisfazione dei clienti e analizzare i risultati della gestione dei reclami
- Promuovere indagini di clima relative agli operatori dell'azienda nei vari settori
- Ecc.

In questa visione, la figura dell'Assistente Sanitario è definibile come figura esperta sulle tematiche e sulle tecniche connesse allo sviluppo organizzativo.

COSA PUÒ FARE
NEL FUTURO
L'ASSISTENTE
SANITARIO NEI
PROCESSI DI QUALITÀ

L'AS può essere punto di riferimento aziendale per tutte le tematiche della qualità.

Può gestire la qualità in diverse funzioni aziendali interne ed esterne (unità operative, servizi, dipartimenti, urp, ecc.)

Cosa può fare l'Assistente Sanitario nel futuro

Costruire sistemi di valutazione e miglioramento della qualità delle prestazioni dei servizi sanitari dove siano i professionisti a definire i livelli di performance organizzative e cliniche delle proprie attività e tenerle sotto monitoraggio rilevando, in particolare, i livelli di gradimento da parte degli utenti per concorrere alle iniziative dirette alla tutela dei diritti dei cittadini con particolare riferimento alla promozione della salute.

Cosa può fare l'Assistente Sanitario nel futuro

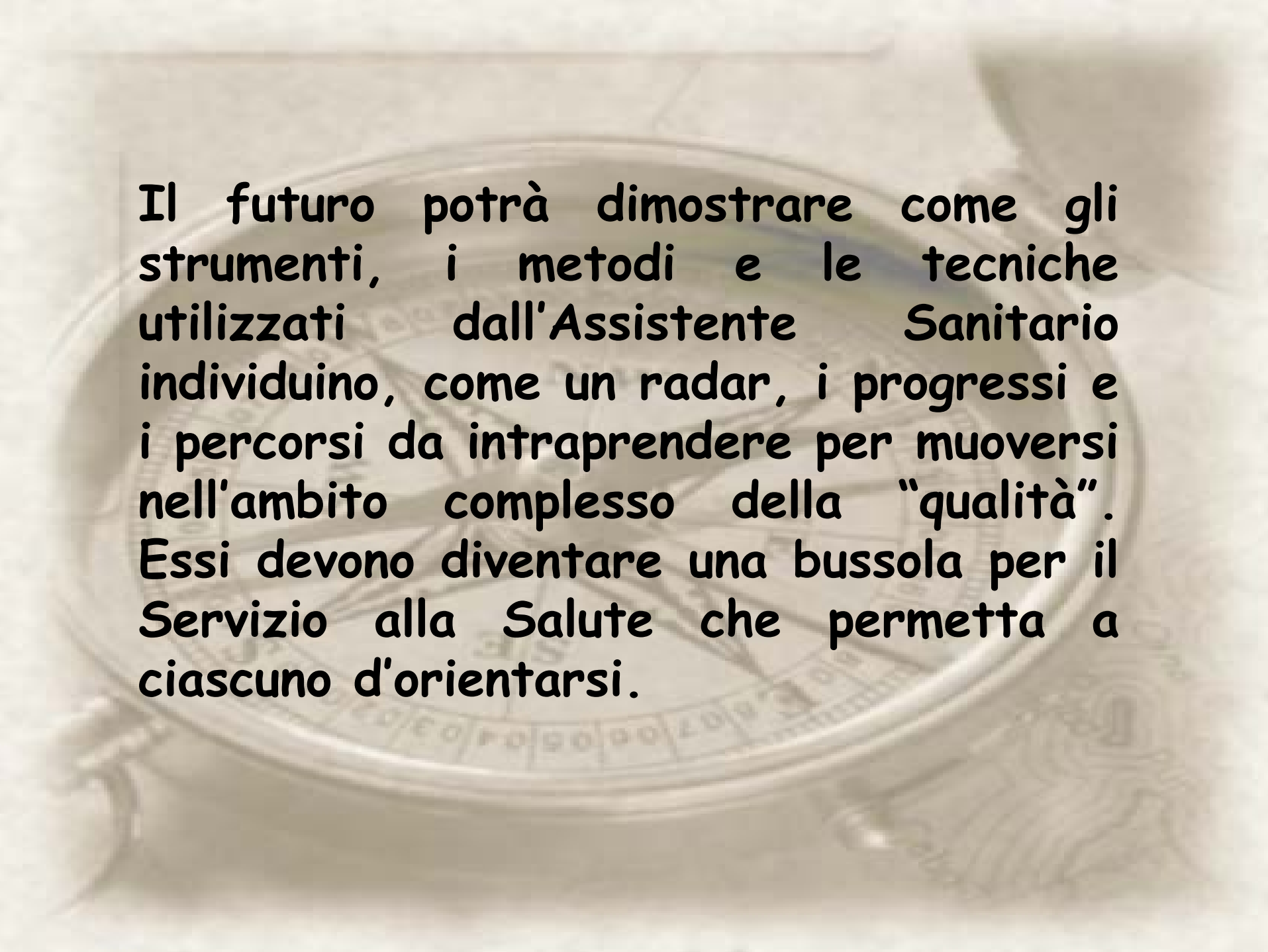
- Togliere alla parola qualità l'aura del marketing e dell'uso politico
- Identificare gli obiettivi del nostro operare (strategia e pianificazione)
- Conoscere e applicare percorsi, processi, indicatori
- Definire i sistemi per il miglioramento
- Imparare a misurarsi (reporting) e confrontarsi (benchmarking)
- Analizzare il valore delle nostre attività e quello dei nostri atti

Cosa può fare l'Assistente Sanitario nel futuro

- Identificare debolezze e condizioni di pericolo che potrebbero incidere sulla sicurezza del paziente e dell'operatore e sulla qualità della cura e fornire elementi utili alla ridefinizione di quei sistemi e processi al fine di migliorare
- Utilizzare strumenti di analisi dei sistemi (analisi delle cause profonde: Root cause analysis; analisi delle modalità di guasto e degli effetti: FMEA)

In questo settore può spendere le proprie competenze di osservazione, di studio, di ricerca della salute e sui fattori di rischio, può svolgere azione pedagogica, educativo - formativa e di sostegno indirizzate in ambito comunitario, istituzionale, gruppale e individuale.

Possiede delle competenze specifiche riguardanti la metodologia del lavoro in gruppo che gli permette di operare in équipe in una funzione di coordinamento. Una particolarità del suo agire è l'interprofessionalità che gli da la possibilità di mettersi a confronto con diversi professionisti, può individuare e coordinare comitati o gruppi di lavoro per lo studio e la realizzazione di progetti di miglioramento.



Il futuro potrà dimostrare come gli strumenti, i metodi e le tecniche utilizzati dall'Assistente Sanitario individuino, come un radar, i progressi e i percorsi da intraprendere per muoversi nell'ambito complesso della "qualità". Essi devono diventare una bussola per il Servizio alla Salute che permetta a ciascuno d'orientarsi.

The background of the slide is a solid dark blue color. Overlaid on this background are several concentric circles of a lighter blue shade. These circles are arranged in a pattern that creates a sense of depth and focus, with some circles centered behind the text and others slightly offset to the left and right.

IL FUTURO DELL'ASSISTENTE SANITARIO

L'Assistente Sanitario può impegnare in modo vincente e significativo la sua professionalità, con formazione, metodologie, competenze e conoscenze che lo caratterizzano, ***nella gestione dell'organizzazione, non solo sanitaria, per promuovere la salute ed offrire e garantire al cittadino la qualità*** nei luoghi di vita e di lavoro, nelle famiglie, nelle scuole e nelle comunità assistite, rivolte alla persona, alla famiglia e alla collettività, in ambito sia ***pubblico*** sia ***privato***.

E' questo un impegno professionale altamente qualificato, un traguardo di tutto rispetto da raggiungere solo a condizione di essere culturalmente capaci di passare dalla vecchia conoscenza del "sapere" alla nuova consapevolezza di "operatore professionista", e, quindi, al "*saper fare con professionalità e qualità*".