



L'avvio dell'accreditamento per i servizi
socio-sanitari: governo del processo,
criteri, procedure, standard.

I requisiti

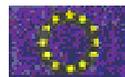
La qualificazione del personale

La qualificazione dei soggetti

Raffaele Fabrizio

Direzione Sanità e politiche sociali

Regione Emilia-Romagna



Assessorato Politiche per la Salute

Assessorato alla Promozione delle Politiche Sociali e di quelle Educative
per l'infanzia e l'adolescenza. Politiche per l'Immigrazione Sviluppo del
Volontariato, dell'Associazionismo e del Terzo Settore



I REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO TRANSITORIO – 1

- a. **REQUISITI vigenti (DGR 1378/1999): precisazioni per servizi per disabili. Prima definizione per assistenza domiciliare;**
- b. **L'accettazione delle TARIFFE predeterminate;**
- c. **Il possesso dell'autorizzazione al funzionamento ove prevista (non per assistenza domiciliare);**
- d. **La coerenza con il FABBISOGNO indicato nella programmazione territoriale;**
- e. **La presentazione del Programma di adeguamento per giungere alla unitarietà gestionale**
- f. **Il rispetto dei livelli indicati progressivamente di qualificazione del personale OSS**



I REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO TRANSITORIO - 2

esistenti

- anziani (DGR 564 + DGR1378)
 - disabili (DGR 564) *necessità di precisare standard e di differenziare i livelli assistenziali – lettura del case mix*
 - assistenza domiciliare (definizione requisiti minimi)
 - percentuale minima e crescente (4 step fino al 2013)
- personale con qualifica OSS, all'inizio differenziato tra assistenza domiciliare e altri servizi

condizioni nuove

attestazione nel programma di adeguamento di condizioni gestionali e organizzative che giungano nel periodo di transizione alla responsabilità gestionale unitaria (**per il provvisorio da assicurare da subito**)



I REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO DEFINITIVO - 1

**Entreranno in vigore a partire dal 1 gennaio 2011,
a conclusione dell'accREDITAMENTO transitorio.**

A regime comunque dall'1.1.2014.

Riguardano essenzialmente **i processi** e gli aspetti organizzativo-gestionali.

Di norma mantenimento degli attuali standard di personale, con alcune limitate eccezioni.

Per i requisiti strutturali, indicazione di obiettivi di miglioramento da definire in ambito distrettuale in base ai vincoli esistenti ed alle risorse disponibili, garantendo a livello di rete distrettuale le disponibilità di offerta necessarie.



I REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO DEFINITIVO - 2

I criteri di costruzione: individuate 10 aree.

Le aree definiscono gli **obiettivi tipici del set dei requisiti** ricompresi in ciascuna area

I requisiti sono distinti in:

GENERALI, cioè validi per tutte le strutture e i servizi, e

SPECIFICI relativi a ciascuna struttura/servizio

NB. Per ogni servizio leggere insieme requisiti generali e requisiti specifici

I REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO DEFINITIVO – 3

AREE	
1. Politica – Pianificazione strategica	Esplicitare la mission e gli obiettivi strategici del soggetto gestore e del servizio con particolare riferimento ai servizi offerti, alle tipologie di destinatari, e alle relazioni con la comunità locale e con la rete dei servizi.
2. Pianificazione operativa del servizio	Definire un progetto gestionale complessivo e declinare le risorse disponibili e le scelte organizzative e assistenziali del servizio, con particolare riferimento al personale e alle relazioni con i servizi sociali e sanitari territoriali.
3. Comunicazione, Trasparenza e Partecipazione	Assicurare comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio e al soggetto che lo gestisce, per garantire l'integrazione nella comunità locale, la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli utenti, dei loro famigliari e degli operatori.
4. Struttura	Assicurare l'accessibilità, la sicurezza e l'adeguatezza della struttura, degli spazi e degli arredi in relazione ai servizi offerti e alla tipologia di utenza.
5. Attrezzature	Garantire la presenza, la sicurezza e l'adeguatezza delle attrezzature in relazione ai servizi offerti, ai processi produttivi e alla tipologia di utenza.

I REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO DEFINITIVO – 4

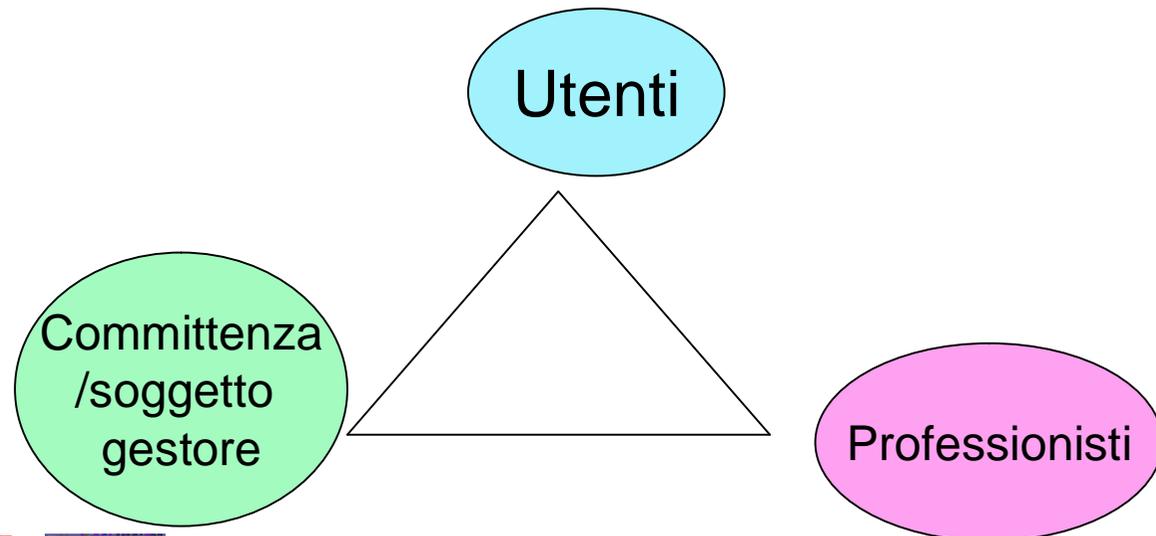
AREE	
6. Formazione e sviluppo delle risorse umane	Assicurare una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro – selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo, integrazione inter professionale - per garantire la qualità del servizio e la tutela dei diritti delle persone.
7. Sistema Informativo	Adottare un sistema informativo e di documentazione sui principali processi assistenziali e gestionali in relazione agli obblighi informativi interni ed esterni, e per la verifica e il miglioramento.
8. Processi e procedure generali	Definire i principali processi assistenziali ed organizzativi e le procedure che garantiscono equità nell'accesso, personalizzazione, appropriatezza e continuità del percorso assistenziale, partecipazione di utenti e famigliari.
9. Verifica dei risultati	Adottare metodi e strumenti per la valutazione continua del raggiungimento degli obiettivi assistenziali e organizzativi, per garantire e documentare l'appropriatezza, l'efficacia e l'efficienza del servizio.
10. Miglioramento	Garantire metodi e strumenti per il miglioramento continuo della qualità e lo sviluppo del sistema, anche tramite la partecipazione di utenti, famigliari ed operatori.

I REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO DEFINITIVO – 5

PREMESSA METODOLOGICA:

Un tentativo di avviare una innovazione profonda: immettere anche il punto di vista di chi utilizza i servizi nella definizione degli standard, ma soprattutto nella indicazione degli obiettivi, dell'approccio e dell'orientamento dei servizi.

“i risultati attesi dal punto di vista degli utenti che debbono orientare nella sostanza il rispetto e l'assolvimento dei requisiti.”



LA QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

- 1

OBIETTIVO:

Superare l'attuale situazione che malgrado l'enorme sforzo realizzato in questi anni ripropone la presenza di personale non qualificato (elaborazione regionali su rilevazione tramite UDP 2008 con proiezione fine 2009-):

TIPOLOGIA PRESIDIO	OPERATORI CON QUALIFICA OSS	DI CUI STRANIERI	OPERATORI CON QUALIFICA ADB/OTA	DI CUI STRANIERI	OPERATORI PRIVI DI QUALIFICA	DI CUI STRANIERI	TOTALI OPERATORI	TOTALE OPERATORI STRANIERI
CP/RSA ANZIANI	6.061	893	1.333	139	2.663	923	10.057	1.955
CD ANZIANI	699	68	192	16	240	40	1.131	124
RESIDENZIALE DISABILI	655	43	119	18	206	37	980	98
DIURNO DISABILI	483	16	98	5	181	10	762	31
ASSISTENZA DOMICILIARE	950	131	274	26	666	146	1.890	303
TOTALE	8.848	1.151	2.016	204	3.956	1.156	14.820	2.511
% DI STRANIERI	60%	13%	13%	10%	27%	29%		17%

LA QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

- 2

PERCORSO GRADUALE DI QUALIFICAZIONE OSS

	tutti i servizi			assistenza domiciliare	
	OSS/OTA/ADB	almeno % OSS		OSS/OTA/ADB	almeno % OSS
dall'avvio	50	40		40	30
dall'1.1.2010	60	50		50	40
dall'1.1.2011	75	65		75	65
Dall'1.1.2012	80	70		80	70
dall'1.1.2013	85	80		85	80

LA QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

-3

A REGIME:

O personale con qualifica di OSS (ad esaurimento OTA/ADB)

O personale inserito in percorsi di formazione sul lavoro

Formazione sul lavoro:

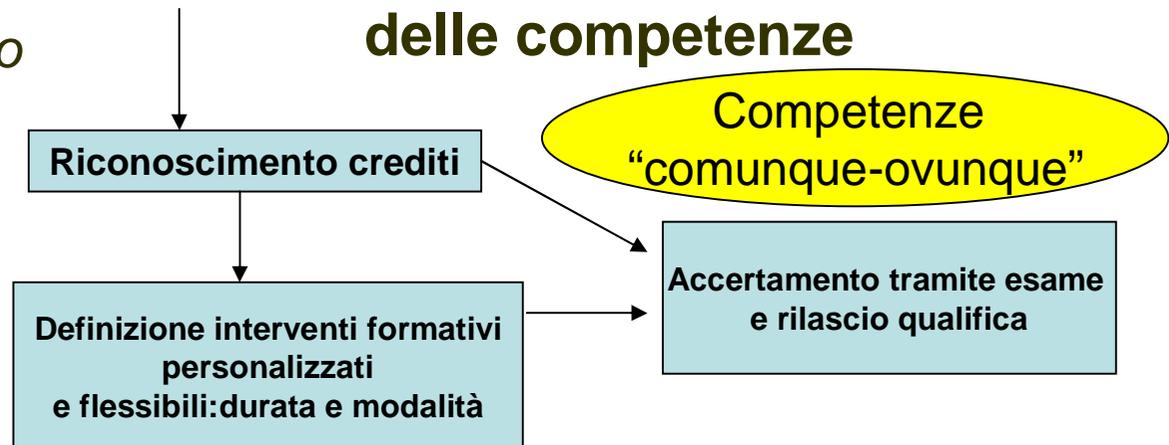
*Percorsi flessibili utilizzando
tutti gli strumenti esistenti*

DGR 191/2009

Formazione occupati

(300 ore)

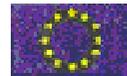
Formalizzazione e certificazione delle competenze



Il Sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze attivo per la qualifica di OSS da ottobre-novembre 2009.

Necessità di programmare in modo condiviso l'accesso alla formalizzazione e certificazione delle competenze in modo condiviso in modo da accompagnare e favorire il percorso di adeguamento richiesto dall'accREDITAMENTO.

Analisi di un distretto



Assessorato Politiche per la Salute

Assessorato alla Promozione delle Politiche Sociali e di quelle Educative per l'infanzia e l'adolescenza. Politiche per l'Immigrazione Sviluppo del Volontariato, dell'Associazionismo e del Terzo Settore

LA QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

- 5

CENTRI DIURNI CONVENZIONATI PER DISABILI - 60% PERSONALE QUALIFICATO DI CUI 50% OSS											
	posti letto	Totale operatori dichiarati nella rilevazione	di cui stranieri	Totale ADB/OT A	Totale operatori presumibilmente con qualifica OSS al 31.12.2009	Totale operatori presumibilmente ancora senza alcuna qualifica al 31.12.2009	di cui stranieri	% operatori presumibilmente con qualifica OSS al 31.12.2009	% operatori presumibilmente con qualifica ADB/OT A al 31.12.2009	% operatori presumibilmente ancora senza alcuna qualifica al 31.12.2009	
	10	4	0		4	0	0	100,00	0,00	0,00	
	8	6	1		6	0	0	100,00	0,00	0,00	
	12	1	0		1	0	0	100,00	0,00	0,00	
	16	8	0	0	7	1	0	87,50	0,00	12,50	
	8	5	2		4	1	0	80,00	0,00	20,00	
	8	3	0	0	2	1	0	66,67	0,00	33,33	
	8	2	0	1	1	0	0	50,00	50,00	0,00	
	9	3	0	1	1	1	0	33,33	33,33	33,33	
	12	2	0	1	0	1	0	0,00	50,00	50,00	
	9	1	0	1	0	0	0	0,00	100,00	0,00	
	18	1	0	1	0	0	0	0,00	100,00	0,00	
		36	3	5	26	5	0				

LA QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

- 6

CENTRI SOCIO RESIDENZIALI PER DISABILI CONVENZIONATO PER DISABILI - 60% PERSONALE QUALIFICATO DI CUI 50% OSS

	POSTI LETTO	Totale operatori dichiarati nella rilevazione	di cui stranieri	Totale ADB/OTA	Totale operatori presumibilmente con qualifica OSS al 31.12.2009	Totale operatori presumibilmente ancora senza alcuna qualifica al 31.12.2009	di cui stranieri ancora senza alcuna qualifica al 31.12.2009	% operatori presumibilmente con qualifica OSS al 31.12.2009	% operatori presumibilmente con qualifica ADB/OTA al 31.12.2009	% operatori presumibilmente ancora senza alcuna qualifica al 31.12.2009
	8	3	0		3	0	0	100,00	0,00	0,00
	12	7	1	1	6	0	0	14,29	85,71	0,00
	6	3	0	1	1	1	0	33,33	33,33	33,33
	12	13	3	9	2	2	2	15,38	69,23	15,38
		26	4	11	12	3	2			

LA QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

-7

CENTRI DIURNI CONVENZIONATI PER ANZIANI - 60% PERSONALE QUALIFICATO DI CUI 50% OSS

	POSTI LETTO	Totale operatori dichiarati nella rilevazione	di cui stranieri	Totale ADB/OTA al 31.12.2007	Totale operatori presumibilmente con qualifica OSS al 31.12.2009	Totale operatori presumibilmente ancora senza alcuna qualifica al 31.12.2009	di cui stranieri	% operatori presumibilmente con qualifica OSS al 31.12.2009	% operatori presumibilmente con qualifica ADB/OTA al 31.12.2009	% operatori presumibilmente ancora senza alcuna qualifica al 31.12.2009
	20	4	1		4	0	0	100,00	0,00	0,00
	25	10	2	0	9	1	0	90,00	0,00	10,00
	15	5	1	0	4	1	0	80,00	0,00	20,00
	25	8	4		6	2	2	75,00	0,00	25,00
	30	15	4	0	11	4	1	73,33	0,00	26,67
	20	11	6	1	8	2	1	72,73	9,09	18,18
	20	7	2		5	2	1	71,43	0,00	28,57
	20	7	3	0	5	2	0	71,43	0,00	28,57
	20	6	0	0	4	2	0	66,67	0,00	33,33
	20	8	2	1	5	2	0	62,50	12,50	25,00
	15	4	0	1	2	1	0	50,00	25,00	25,00
	20	8	4	1	4	3	3	50,00	12,50	37,50
		93	29	4	67	22	8			

LA QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

- 8

CP-RSA CONVENZIONATE PER ANZIANI - 60% PERSONALE QUALIFICATO DI CUI 50% OSS												
	POSTI LETTO	Totale operatori dichiarati nella rilevazione	di cui stranieri		Totale ADB/OTA al 31.12.2007	Totale operatori presumibilmente con qualifica OSS al 31.12.2009	Totale operatori presumibilmente ancora senza alcuna qualifica al 31.12.2009	di cui stranieri		% operatori presumibilmente con qualifica OSS al 31.12.2009	% operatori presumibilmente con qualifica ADB/OTA al 31.12.2009	Totale operatori presumibilmente ancora senza alcuna qualifica al 31.12.2009
	51	30	15			29	1	1		96,67	0,00	3,33
	15	10	6		1	7	2	2		70,00	10,00	20,00
	40	51	12		5	38	8	7		74,51	9,80	15,69
	74	38	3		6	25	7	2		65,79	15,79	18,42
	55	11	7		1	7	3	0		63,64	9,09	27,27
	49	22	0		3	14	5	0		63,64	13,64	22,73
	35	21	14		1	14	6	5		66,67	4,76	28,57
	50	29	0		5	19	5	0		65,52	17,24	17,24
	40	14	0		2	9	3	0		64,29	14,29	21,43
	71	31	0		5	20	6	0		64,52	16,13	19,35
	50	24	0		4	14	6	0		58,33	16,67	25,00
	46	26	0		5	15	6	0		57,69	19,23	23,08
	20	13	0		3	7	3	0		53,85	23,08	23,08
	18	10	0		2	5	3	0		50,00	20,00	30,00
	70	36	27		11	10	15	14		27,78	50,00	41,67
		366	84		54	233	79	31				

IMPEGNI:

- 1) Censimento aggiornato della situazione alla data attuale
- 2) Identificazione delle priorità e programmazione delle certificazioni delle competenze ed esame di qualifica degli OTA/ADB delle strutture con percentuali più basse di OSS in modo da assicurare una percentuale prevista progressivamente dall'accreditamento
- 3) Identificazione delle priorità delle situazioni che necessitano, previa certificazione delle competenze, di formazione sul lavoro e programmazione ed organizzazione della stessa per assicurare le percentuali previste dall'accreditamento
- 4) Programma di completamento della certificazione delle competenze e di formazione sul lavoro entro il 2011-2013



LA QUALIFICAZIONE DEI SOGGETTI - 1

L'accreditamento una sfida che richiede un profondo cambiamento a diversi livelli:

In chi esprime la committenza,

In chi gestisce i rapporti (contratti di servizio)

In chi esercita il controllo,

In chi organizza e gestisce i servizi,

In chi rappresenta gli utenti.



LA QUALIFICAZIONE DEI SOGGETTI (GESTORI) - 2

Funzione chiave:

una direzione competente dei servizi.

Occorre investire in questa
professionalità.

Necessario un percorso di
accompagnamento e supporto da parte
della Regione.



LA QUALIFICAZIONE DEI SOGGETTI - 3

REALIZZARE OBIETTIVO FONDAMENTALE
DELL'ACCREDITAMENTO:

GARANTIRE SERVIZI UTILI,

CAPACI DI :

RISPONDERE AI BISOGNI DELLE PERSONE,
MODIFICARSI ED ADATTARSI IN RELAZIONE A QUESTI,

VALORIZZARE LE PERSONE CHE RICEVONO
ASSISTENZA E LE LORO DECISIONI

E IL RUOLO DI CHI ASSICURA IL LAVORO DI CURA,

CON UNA USO EFFICIENTE DELLE RISORSE.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE
E BUON LAVORO A TUTTI NOI!!

PER INFORMAZIONI
Raffaele Fabrizio

E-mail: rfabrizio@regione.emilia-romagna.it