

Piano strategico 2016-2020



CON COMPETENZA A CASA DELL'UTENZA



1.	Indice	
2.	Introduzione	pag. 3
3.	Contesto e sfide	pag. 4
3.1	Epidemiologia e demografia	pag. 4
3.2	Altre strutture complementari o sostitutive	pag. 4
3.3	Mercato del lavoro / risorse	pag. 5
3.4	Fattori socio-economici	pag. 5
3.5	Evoluzione della pratica (tecnologie)	pag. 5
3.6	Territorio / mobilità	pag. 6
3.7	Leggi e direttive	pag. 6
4.	Peculiarità del servizio	pag. 7
5.	Missione, valori e visione	pag. 8
6.	Azioni strategiche	pag. 10
6.1	Competenze professionali	pag. 10
6.2	Competenze personali	pag. 10
6.3	Competenze procedurali	pag. 11

2 Introduzione

Il settore sanitario svizzero ha conosciuto quarant'anni di continua espansione. Il progressivo invecchiamento della popolazione, la cronicizzazione e la maggiore complessità delle situazioni di cura, accanto al comprensibile desiderio di rimanere al proprio domicilio, impongono a MAGGIO la ricerca di soluzioni nuove. Questo tenendo anche conto del costante aumento dei costi della salute, dei premi dell'assicurazione malattia e dell'erosione delle risorse pubbliche.

Il contesto nel quale il nostro servizio è chiamato a operare non certo facile, tenuto conto della nostra dimensione relativamente contenuta e della crescente competitività del settore privato. Siamo tuttavia consapevoli non solo dei punti di forza e di debolezza che ci caratterizzano, ma anche della missione che siamo chiamati ad assolvere e dei valori sui cui si fonda la nostra azione quotidiana.

“Agire con competenza a casa dell'utenza” è la visione che abbiamo voluto qualificasse il nostro Piano strategico per gli anni 2016-2020. Questa visione, coniata grazie all'apporto dei collaboratori che hanno partecipato all'elaborazione di questo piano, caratterizzerà quindi il nostro lavoro nei prossimi anni. Competenza dei collaboratori e vicinanza all'utenza sono i due ingredienti fondamentali di una ricetta di successo per qualsiasi servizio Spitex. Con questo Piano strategico abbiamo voluto fornire una risposta adeguata alle sfide che attendono la sanità ticinese in generale e il nostro contesto professionale e territoriale in particolare.

L'impegno del Comitato, della Direzione e delle collaboratrici e collaboratori MAGGIO è quello di realizzare le azioni previste, al fine di continuare ad offrire alla popolazione del comprensorio delle cure appropriate, efficaci ed economiche, così come richiesto dalla Legge federale sull'assicurazione malattia. Svolgeremo inoltre un'analisi simile a questa per il settore della consulenza materno pediatrica, partendo dalle considerazioni che saranno emanate dal gruppo di lavoro cantonale.

Pier Giorgio Donada
Presidente



Stefano Motta
Direttore



ottobre 2016

3 Contesto e sfide

3.1 Epidemiologia e demografia

Negli ultimi anni gli effetti dell'invecchiamento progressivo della popolazione e dell'incremento dell'utenza con problemi sanitari sempre più complessi si sono fatti concreti, andando a modificare l'offerta MAGGIO.

Tutti sono unanimi nel riconoscere che questa tendenza continuerà anche in futuro. In particolare sono stati presi in considerazione i seguenti fattori determinanti relativi all'utenza:

- Fragilità e vulnerabilità
- Cronicità e polimorbilità
- Bisogno di cure palliative
- Incremento delle sindromi geriatriche: demenze, disturbi del cammino e cadute, depressione, incontinenza, malnutrizione, polifarmacoterapia

3.2 Altre strutture complementari o sostitutive

I fattori che condizionano e condizioneranno le attività MAGGIO non sono solo epidemiologici e demografici. Anche il sistema sanitario nel suo insieme è in continua evoluzione, nel tentativo di dare risposte adeguate ai bisogni della popolazione. La pianificazione ospedaliera cantonale, con la comparsa di un nuovo attore sanitario (Istituti AMI – Acuti a minore intensità), gli effetti dell'introduzione dei DRG¹ e la progressiva diminuzione dei medici di famiglia sono solo alcuni dei cambiamenti in atto. In particolare si è tenuto conto dei seguenti aspetti:

- Ospedali: riduzione giorni degenza, riduzione posti letto, dimissioni da coordinare
- Mancanza strutture/posti ad intensità di cure intermedie (AMI, CAT)
- Case anziani: liste attesa
- Medici territoriali: bisogno sempre maggiore di cooperazione, scarsità di medici di famiglia, coordinamento con specialisti.

¹ Diagnosis Related Groups: sistema di rimborso dei costi sanitari degli ospedali in base a importi forfetari (in vigore in Svizzera dal 2013).

3.3 Mercato del lavoro / risorse

Anche il mercato del lavoro costituisce una sfida di non poco conto. Servizi come MAGGIO sono sempre più confrontati con delle difficoltà nel reperire il personale adeguato per le necessità della propria utenza. Utenza che reclama maggiore flessibilità e alla quale si deve fornire una gamma di prestazioni in equilibrio tra competenze generaliste e specialistiche del proprio personale. In particolare sono stati considerati i seguenti fattori:

- Mancanza di infermieri
- Necessità/bisogni dell'utente: flessibilità richiesta
- Personale con competenze di autonomia e responsabilità da sviluppare
- Badanti: difficoltà per il finanziamento
- Rapporto competenze generaliste/specialistiche (infermiere di famiglia).

3.4 Fattori socio-economici

Il settore sanitario svizzero ha conosciuto decenni di continua espansione. Questo ha comportato un aumento progressivo dei costi della salute e dei premi dell'assicurazione malattia. Gli ultimi anni hanno però evidenziato anche le difficoltà degli enti pubblici nel continuare a finanziare tale crescita. In altri termini, all'evoluzione dei bisogni degli utenti MAGGIO non corrisponde automaticamente l'adeguamento delle risorse finanziarie disponibili. In particolare sono stati considerati i seguenti fattori:

- Deterioramento delle finanze pubbliche
- Sostenibilità dei premi di Assicurazioni malattia
- Aspettative maggiori dell'utenza
- Difficoltà a remunerare determinate prestazioni assistenziali (accompagnamento dal medico/ospedale, compagnia, ecc.).

3.5 Evoluzione della pratica (tecnologie)

L'incremento della complessità e la necessità di verificare e dimostrare costantemente l'appropriatezza, la qualità e l'economicità dell'attività svolta dai collaboratori MAGGIO hanno inevitabilmente comportato un aumento dei compiti amministrativi. Un cambiamento solo in parte compensato dall'introduzione sempre più significativa degli strumenti informatici per cercare di preservare l'efficienza dei processi lavorativi.

In particolare sono stati considerati i seguenti fattori:

- Obbligo crescente di documentare l'attività svolta
- Utilizzo maggiore dell'informatica (tablet, cartella informatizzata).

3.6 Territorio / mobilità

L'utilizzo dell'informatica permette di snellire i processi, ma la natura delle prestazioni erogate da MAGGIO implicano forzatamente lo spostamento dei collaboratori, che devono recarsi al domicilio degli utenti. Su un territorio vasto e variegato come il nostro spostarsi da un punto all'altro non è sempre facile. Vi sono orari dove i problemi di viabilità incidono in maniera importante sull'efficienza del servizio. In particolare sono stati considerati i seguenti fattori:

- Traffico
- Territorio vasto e tempi trasferta lunghi
- Problemi di posteggi.

3.7 Leggi e direttive

L'azione del MAGGIO si fonda su una serie di norme che ne fissano lo statuto, lo scopo e la responsabilità dei propri collaboratori. Queste sono in continuo adeguamento alla luce dei mutamenti del settore, dei bisogni della popolazione e della pratica professionale. In particolare sono stati considerati i seguenti fattori:

- Evoluzione dell'autonomia infermieristica nella prescrizione di determinati atti
- Proposta di modifica di leggi federali (Lamal) e/o di quelle cantonali (Legge sull'assistenza e cura a domicilio)
- Direttive dell'Ufficio del Medico cantonale.

4 Peculiarità del servizio

Come ogni struttura organizzativa anche MAGGIO ha dei punti di forza e di debolezza specifici. In particolare sono stati evidenziati i seguenti aspetti positivi:

- Clima di lavoro positivo
- Capacità di collaborare per far fronte a qualsiasi necessità
- Trasparenza e capacità di comunicare/condividere (anche come stile di direzione)
- Apertura mentale e capacità di supportare i cambiamenti (propensione)
- Capacità di intervento integrato delle diverse figure professionali
- Flessibilità degli orari
- Si crede in ciò che si fa (senso della missione)
- Offre opportunità di crescita professionale e personale
- Strumenti informatici per la condivisione delle info
- Presenza di competenze.

Per quanto riguarda i punti negativi sono stati ritenuti i seguenti:

- Dispersione sul territorio e difficoltà ad essere “insieme” (contatti interpersonali a volte rari)
- Capacità pianificatoria del personale non sempre trasparente (difficile visione d’insieme)
- Capacità di padronanza personale non sempre adeguata
- Visibilità del servizio/collaboratori insufficiente nei confronti dell’utenza e della società
- Difficoltà a gestire il tempo (es. riunioni)
- Difficoltà del personale a conciliare lavoro/formazione/vita privata
- Strumenti informatici non sempre performanti e/o utilizzati adeguatamente
- Insufficienza di momenti di condivisione dedicati ai collaboratori
- Poca propensione alla formazione continua.

Per quanto non manchino i punti di debolezza, quelli di forza hanno una valenza particolare per un servizio la cui risorsa principale è il collaboratore.

5 Missione, valori e visione

La missione MAGGIO è di aiutare l'utente a sviluppare le sue potenzialità individuali e collettive, al fine di rendere e mantenere queste persone le più indipendenti possibili dalle strutture sociosanitarie stazionarie (per brevi o lunghi soggiorni).

Le prestazioni di assistenza e cura a domicilio promuovono, mantengono e/o ristabiliscono lo stato di salute bio-psico-sociale dell'individuo mirando al massimo recupero e al mantenimento dell'autonomia funzionale.

Tre aree d'azione sono al centro dell'operato del nostro servizio: la persona, la famiglia e la comunità. La soddisfazione dei bisogni nelle tre aree d'azione avviene tramite delle misure di tipo curativo-riabilitativo, curativo-mantenimento nonché per delle misure di tipo preventivo.

I valori su cui si fonda l'azione del MAGGIO e dei suoi collaboratori sono:

- Equità, prossimità, accessibilità
- Autonomia, responsabilità
- Rispetto, empatia
- Appropriatezza, efficacia ed economicità dell'azione

La visione che MAGGIO intende perseguire nel periodo 2016-2020 è quella di un servizio che opera

“Con competenza a casa dell’utenza”

Al centro della visione del servizio vi è il collaboratore, vera e propria risorsa su cui si fonda la sua azione.

6 Azioni strategiche

Per realizzare la visione di un servizio che opera “*Con competenza a casa dell’utenza*”, MAGGIO intende muoversi su più fronti.

6.1 Competenze professionali

La presa in carico a domicilio dell’utenza implica sempre più la disponibilità di un mix di competenze tale da permettere sia un intervento di base sia specialistico. Rispetto a oggi i team di cura dovranno essere integrati con figure infermieristiche specializzate nei settori che meglio corrispondono al profilo clinico dell’utenza.

Inoltre occorrerà adeguare e mantenere più di oggi il capitale di conoscenze e abilità dei collaboratori attivi in seno al servizio. Per questo sarà necessario mantenere un programma formativo mirato.

Entrambe le azioni si pongono l’obiettivo di assicurare al servizio collaboratori che *sappiano fare* ciò che serve sul piano clinico.

6.2 Competenze personali

Saper fare non è tuttavia sufficiente. Oggigiorno risulta sempre più importante anche *saper essere*, ossia avere una padronanza personale tale da permettere agli operatori MAGGIO di affrontare tutte le sfide che li attendono.

Migliorare la padronanza personale significa agire sulle capacità di comunicazione con utenti e colleghi, di gestione delle emozioni e di gestione del tempo.

6.3 Competenze procedurali

Lo sviluppo delle competenze procedurali risponde al bisogno dei collaboratori di *sapere agire* in ogni evenienza in maniera adeguata.

Per questo occorrerà rivedere e completare le linee guida del servizio per la gestione dei casi più complessi che hanno una certa frequenza e che riguardano l'utente e i suoi familiari, l'ospedale inviante e il medico di riferimento.

In generale, l'impegno del servizio a favore della formazione professionale sarà anche un importante elemento di attrattività per nuovi collaboratori, che faciliterà l'accesso al mercato del lavoro.





MAGGIO è membro dell'Associazione svizzera SPITEX
www.spitex.ch