

GESTIRE LE DIFFERENZE NEL RISPETTO DELL'EQUITÀ: STRATEGIE AZIENDALI E MODELLI ORGANIZZATIVI



Razionale

La letteratura in questi anni ha prodotto molte evidenze sugli effetti prodotti dai determinanti sociali in termini di disuguaglianze di salute.

Se si considera il punto di vista dell'organizzazione sanitaria, occorre puntare l'attenzione anche verso meccanismi generatori di altra natura e che rimandano principalmente ad aspetti psico-sociali (atteggiamenti, stereotipi, pregiudizi, attese) e di matrice organizzativa (prassi e abitudini, modalità organizzative, regole di accesso, procedure, standardizzazioni).

Questo orientamento diventa oggi cruciale dal momento che sempre più le organizzazioni sanitarie devono confrontarsi con le più svariate "diversità", non riconducibili alle tradizionali forme di classificazione dei soggetti svantaggiati (poveri, emarginati, poco istruiti, ...). Le diversità (di genere, età, nazionalità, lingua parlata, (dis)abilità, religione, orientamento sessuale, condizioni di vita, ...) con cui si confronta un'organizzazione sanitaria sono così profondamente mutate che al termine di "disuguaglianza sociale" si preferisce oggi utilizzare il termine di "vulnerabilità sociale" (Ranci, 2002), per richiamare proprio l'attenzione sulla multidimensionalità dei fenomeni e sulle nuove forme di fragilità sociale.

Se l'organizzazione sanitaria si limita ad attuare "semplicemente" interventi e servizi dedicati a target specifici di soggetti (indigenti, stranieri, ...) senza sviluppare strategie complessive di contrasto alla iniquità, di analisi dei meccanismi organizzativi alla base di possibili discriminazione e se non è in grado di presidiare il confronto con le tante diversità, rischia paradossalmente di rinforzare la vulnerabilità sociale dei soggetti che intende tutelare.

Contesto

Nel 2006 il Progetto ministeriale "Le disuguaglianze: meccanismi generatori e possibili soluzioni" ha avviato in tutte le Aziende sanitarie e ospedaliere della Regione Emilia-Romagna un percorso di riflessione sul tema delle disuguaglianze di salute e del rispetto delle differenze. In questi anni si è quindi proceduto a implementare tali indirizzi, da un lato sostenendo le azioni della Aziende con progetti finanziati dal Fondo di modernizzazione regionale, dall'altro inserendo nel programma dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale una serie attività di coordinamento e di formazione, in accordo con le Direzioni generali. In particolare si è lavorato per rendere le Aziende sempre più consapevoli ed efficaci nel riconoscere e rispettare le differenze di genere, origine etnica, tendenze/orientamento sessuali, età, religione/convinzioni personali, (dis)abilità, particolari condizioni di vulnerabilità sociale, così come esplicitamente richiamato dall'art.13 del Trattato di Amsterdam.

Il lavoro ha da un lato cercato di orientare esplicitamente gli indirizzi del sistema sanitario regionale e le azioni delle Aziende USL verso l'obiettivo di promuovere eguaglianza di opportunità di accesso ai servizi sanitari, nel rispetto delle differenze (di età, genere, nazionalità e lingua parlata, abilità e orientamento sessuale di cui utenti e operatori sono portatori), anche inserendo strumenti di monitoraggio e meccanismi di verifica; dall'altro, promosso l'adesione ad azioni e progetti di partecipazione attiva dei cittadini.

È stato attivato un gruppo di coordinamento regionale, costituito dalle Direzioni delle Aziende regionali, al fine di garantire omogeneità di impianto rispetto alle analisi organizzative e alla messa a punto degli strumenti; e un gruppo di coordinamento per singole Aziende e per Aree vaste, costituito dei referenti aziendali dalle Aziende sanitarie di ciascuna Area vasta (Emilia Nord, Emilia Centro e Romagna), al fine di realizzare analisi organizzative e di attivare funzioni e reti locali.

I gruppi di coordinamento aziendali, in raccordo con le altre Direzioni, si fanno carico di definire un piano di azione in grado di:

- favorire il monitoraggio delle differenze e delle disuguaglianze sociali e di salute nel territorio;
- supportare la predisposizione di profili di equità e di comunità in grado di rilevare in modo integrato le vulnerabilità sociali;

- contribuire a sistematizzare e valutare i modelli organizzativi già esistenti all'interno delle Aziende per ridurre le disuguaglianze e garantire l'equità;
- orientare i sistemi di verifica della qualità (es. accreditamento) affinché tengano in considerazione anche il tema del rispetto delle diversità e del contrasto delle disuguaglianze sociali;
- supportare i professionisti con iniziative formative e di approfondimento sui temi delle politiche di eguaglianza e di contrasto alla discriminazione.

Obiettivi

OBIETTIVO PRIMARIO:

- implementare e sperimentare un modello organizzativo per le Aziende sanitarie, anche su scala sovra-aziendale (ad esempio di Area vasta), al fine di uniformare le strategie di equità e di contrasto alle disuguaglianze di salute messe in atto nei confronti delle diversità maggiormente oggetto di discriminazione

OBIETTIVI SECONDARI:

- identificare uno o più modelli aziendali (o di Area vasta) per la garanzia di equità e il rispetto delle differenze (reti operative, funzioni, gruppi di lavoro, ...)
- mettere a punto e sperimentare percorsi e strumenti di valutazione di politiche, servizi, prassi, procedure (*toolkit*, *check list*, griglie di autovalutazione, audit, ...)
- sviluppare indicatori e standard di equità (interviste di approfondimento sui requisiti generali dell'accREDITAMENTO istituzione, profili di equità, ...)

Articolazioni e fasi del percorso

Prima fase

- costituzione del gruppo di coordinamento per ciascuna Area vasta;
- condivisione della metodologia di analisi per valutare l'impatto che le diversità (di cui i cittadini/utenti e gli operatori sono oggi portatori) hanno sull'organizzazione in ciascuna Area vasta;
- ricognizione degli strumenti che hanno come oggetto le diversità considerate, a livello di programmazione (piani attuativi, programmi, atti, ...), erogazione e gestione dei servizi-prodotti (procedure, linee guida, servizi dedicati, ...), cultura e formazione (corsi, workshop, materiali informativi, ...);
- approfondimento su elemento preciso (politica, profilo di comunità, Bilancio di missione, procedura, programma, ...) e messa a punto di strumenti e indicatori per valutare l'impatto in termini di equità di tale politica/procedura/programma, al fine della programmazione territoriale.

Seconda fase

- analisi delle criticità e dei punti di forza nelle strategie che stanno alla base delle scelte di governo aziendale delle diversità e confronto tra Aziende di Area vasta;
- confronto con esperienze nazionali e internazionali sui modelli adottati e metodologie per la gestione organizzativa delle strategie per il rispetto dell'equità (*equality department*, strumenti di *equality assesment*,...).

Terza fase

- stesura di un repertorio di "buone pratiche";
- implementazione e trasferimento delle buone pratiche.

Risultati attesi

- Modelli organizzativi nazionali e internazionali a confronto: guida a una scelta consapevole per le Aziende sanitarie regionali
- Piano operativo per l'implementazione del modello organizzativo "coordinamento inter-aziendale per gestire le diversità nel rispetto delle differenze"
- Moduli formativi per sviluppare le competenze dei professionisti coinvolti nel coordinamento
- Linee guida alle Aziende per accompagnare e monitorare l'implementazione del modello organizzativo
- Manuale di strumenti/metodologie per monitorare e verificare l'attività aziendale in merito alla gestione delle diversità nel rispetto dell'equità