

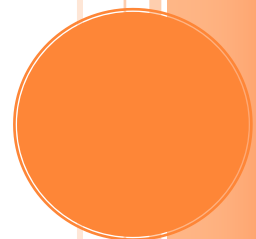
FORMAZIONE FORMATORI

Corso Progettisti 2018

*“Case Managers per il Case Management”,
in ambito ospedaliero e territoriale*

Gruppo di lavoro: nominativi e Azienda

- Giovanni Bologna, AUSL Piacenza – g.bologna2@ausl.pc.it
- Sonia Fogli Nerini Az Ospedaliero-Universitaria S. Orsola-Malpighi - soniafogli@yahoo.it
- Maria Angela Fumagalli, AUSL Romagna - ambito di Forlì mariangela.fumagalli@auslromagna.it
- Micaela Pandini, Azienda USL Ferrara m.pandini@ausl.fe.it



RAZIONALE:

La complessità del sistema sanitario attuale fa emergere la necessità di governare il processo della presa in carico degli utenti nei percorsi diagnostici - terapeutici -assistenziali, sia in ambito ospedaliero che territoriale.

Tale necessità deve orientare l'appropriatezza dei percorsi di cura finalizzata alla sicurezza dei pazienti e degli operatori, nonché la garanzia della personalizzazione delle cure e l'ottimizzazione della gestione delle risorse.

MOTIVAZIONI DELLA SCELTA:

L'azione formativa si considera necessaria per uniformare le competenze professionali che consentano la piena realizzazione del ruolo di CM (Case Manager) e la sua valorizzazione.

Coerentemente con le linee di indirizzo Aziendali, che identificano il ruolo del CM in numerosi percorsi di cura, si ritiene strategica la costituzione/sviluppo della rete di case manager nelle organizzazioni.

OBIETTIVI STRATEGICI:

Migliorare la presa in carico del paziente al fine di garantire l'efficacia dei percorsi identificati in maniera appropriata in relazione agli specifici bisogni socio sanitari.

Migliorare la soddisfazione dell'utenza

Migliorare il clima organizzativo

OBIETTIVO GENERALE

Omogeneizzare le competenze all'interno delle reti aziendali di Case Manager a garanzia della gestione di:

- 1. Percorsi assistenziali*
- 2. Continuità ospedale territorio*
- 3. Transizione tra diversi setting di cura*

OBIETTIVO INTERMEDIO

Riconoscere il ruolo e le funzioni del Case Manager

OBIETTIVO SPECIFICO

Definire il profilo di competenze del CM in relazione al contesto organizzativo ed allo specifico processo da governare

SCHEDE GUIDA/DIDATTICHE

Allegati:

- 1. fase preparatoria/analisi organizzativa – micro e macro progettazione*
- 2. fase accompagnamento*
- 3. fase di verifica dei risultati*

ESITI DEL PROJECT WORK

Il lavoro svolto ha consentito di trasferire le nuove conoscenze metodologiche acquisite, nella realizzazione del progetto formativo.

l'esperienza di condivisione proveniente dalle diverse realtà, all'interno del gruppo di lavoro, è stato un valore aggiunto di arricchimento e confronto, in un'ottica di rimodulazione e di

implementazione del ruolo del case manager, in grado di incidere sulle singole organizzazioni ospedaliere e territoriali.

Il progetto verrà implementato in tutte le realtà.

Nella Ausl della Romagna ed AUSL Piacenza, è stata effettuata una analisi di contesto.

Nella AUSL Ferrara è in corso di completamente la mappatura delle posizioni di CM-

Nell'Azienda ospedaliera universitaria S.Orsola Malpighi, è in fase di ridefinizione della mappatura.

Le diverse esperienze professionali dei componenti il gruppo di lavoro, hanno favorito il coinvolgimento nel progetto con l'apporto di vari contributi che messi a confronto hanno prodotto un elaborato omogeneo facilmente trasferibile nei differenti contesti operativi.

BIBLIOGRAFIA

P. CHIARI, A. SANTULLO. L'INFERMIERE CASE MANAGER. DALLA TEORIA ALLA PRASSI. MC GRAWHILL, 2011

GLOSSARIO

Case Management: modello di pratica collaborativa, in cui i pazienti e i caregiver sono coinvolti, che vede convergere le competenze di infermieri, medici, assistenti sociali, di tutti i professionisti che di volta in volta vengono identificati per assicurare la continuità del progetto di cura definito, coordinandone i contributi in funzione di un efficace utilizzo delle risorse.

La formazione per il cambiamento
ANALISI METODOLOGICA SUI PROGETTI FORMATIVI
GRIGLIE DI MACRO E MICRO PROGETTAZIONE

Allegato 1- Fase preparatoria: analisi del contesto

<p>INTENZIONALITÀ DELLA FORMAZIONE: Quale risultato si intende ottenere con l'intervento formativo?</p> <p>1) diffondere conoscenze; 2) riflettere sulle pratiche professionali; 3) modificare comportamenti (tecnico-specifici, gestionali e relazionali) X4) modificare i processi di lavoro e/o migliorare il benessere organizzativo</p>	
<p>ANALISI DELLA DOMANDA</p>	<p style="text-align: center;">Domande ed elementi chiave</p>
<p>APPROCCIO TOP DOWN</p> <p>BISOGNO FORMATIVO COLLEGATO ad OBIETTIVI STRATEGICI e/o DI SUPPORTO AL CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO</p>	<p>OBIETTIVO AZIENDALE Miglioramento della presa in carico del paziente (OBV strategico)</p> <hr/> <p>RILEVANZA AZIONE FORMATIVA Quanto e perché è rilevante l'azione formativa per il conseguimento dell'obiettivo strategico?</p> <p>Azione formativa necessaria per uniformare le competenze che consentono la piena realizzazione del ruolo di CM finalizzato alla realizzazione degli obiettivi specifici</p> <hr/> <p>ALTRI INTERVENTI Sono previsti altri interventi oltre la formazione per il raggiungimento dell'obiettivo aziendale (di direzione/dipartimento/U.O)? Se sì, quali? <i>Esempi: azioni organizzative come riunioni, focus group, interviste, acquisti di materiali...</i> – Cronogramma</p> <hr/> <p>Definizione della Job description del Case manager Analisi del bisogno organizzativo (numero, professionalità, unità operative/servizio)</p>

Mappatura della distribuzione aziendale dei CM già riconosciuti							
Descrizione delle attività svolte in relazione al ruolo							
Condivisione con le équipes coinvolte nel progetto di implementazione del case management (riunioni)							
Case manager Anno 2019		Azioni	Tempi	1° trimestre	2° trimestre	3° trimestre	4° trimestre
1	Definizione della Job description del Case manager				X		
2	Analisi del bisogno organizzativo (numero, professionalità, unità operative/servizio)				X		
3	Mappatura della distribuzione aziendale dei CM già riconosciuti				X		
4	Descrizione delle attività svolte in relazione al ruolo (questionario)				X	X	
5	Condivisione con le équipes coinvolte nel progetto di implementazione del case management (riunioni)						X
INDICATORI CAMBIAMENTO (prima pianificazione della valutazione)							
Quale cambiamento ci si attende?							
Come lo posso rilevare? Quali indicatori posso individuare per farlo?							

	<p>Completamento della mappatura dei CM con il relativo profilo di competenza e, entro un anno dalla formazione, verificare l'adeguata presa in carico dei pazienti in relazione al bisogno di salute, utilizzando i seguenti indicatori</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presa in carico ADI entro 3 gg dalla dimissione (100%) - Gestione delle complicanze con trasferimento del pz nell'U.O di pertinenza identificata (>90%) - Approvvigionamento dei presidi prima della dimissione (100%) - Aumento del gradimento degli utenti (cliente esterno e cliente interno) <p>ATTORI COINVOLTI Quali attori coinvolgere nel progetto di cambiamento? e come? <i>Per ciascuno degli uffici/Servizi (Direzioni/ Uffici/Servizi/Sindacati...) esplicitare l'ambito, l'intensità e il tipo di contributo atteso per la realizzazione del progetto di cambiamento.</i></p> <p>Direzione sanitaria, Direzione Infermieristica, Direttori di Dipartimento, Direttori di Distretto, Direttori di U.O.: autorizzazione e sostegno del cambiamento organizzativo, favorendo lo sviluppo del progetto e l'impegno di risorse <u>OO.SS:</u> concertazione <u>U.O. Formazione:</u> valorizzazione dell'importanza strategica del progetto <u>Coordinatori di U.O.:</u> coinvolgimento nel cambiamento organizzativo (riorganizzazione delle attività)</p>
<p>APPROCCIO BOTTOM UP</p> <p>FABBISOGNO FORMATIVO ESPlicito A quale problema si deve rispondere?</p>	<p>COINVOLGIMENTO DESTINATARI Quali destinatari della formazione e come coinvolgerli in questa fase? <i>Identificare i profili professionali maggiormente coinvolti nel progetto di cambiamento.</i> Verranno coinvolti i partecipanti? Se sì in che modo? Come si terrà conto del loro contributo? Esempi: <i>Indagini (attraverso questionari, interviste o focus group, riunioni, banche dati, ...) finalizzate a rilevare il fabbisogno esplicito così come percepito sia dai destinatari diretti della formazione che dai loro referenti gerarchici;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Case manager già formalizzati - Case manager di nuova nomina sulla base della mappatura e identificati dai coordinatori - Questionario per la rilevazione delle competenze correlate alla Job description

<p>ELEMENTI DI CONTESTO FACILITANTI/OSTACOLANTI IL RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO FORMATIVO</p> <p>Sono state predisposte le condizioni di contesto necessarie al raggiungimento dell'obiettivo formativo?</p>	<p>OSTACOLI E RISORSE</p> <p>Quali aspetti potranno essere di ostacolo? Difficoltà nella individuazione dell'Organico Integrativo per il CM</p> <p>Quali invece faciliteranno il cambiamento? Aspettativa di ruolo nella realizzazione dei percorsi di presa in carico <i>Il nuovo comportamento è adeguato a quanto previsto nei protocolli, procedure, linee guida, ecc. utilizzati nell'organizzazione?</i></p> <p>Adeguato a quanto previsto dalle procedure/PDTA aziendali</p> <p>Tecnologie Necessario provvedere prima della formazione all'adeguamento della dotazione tecnologica (informatizzazione, messa in rete dei programmi specifici, monitoraggio degli indicatori individuati) <i>Sono disponibili le tecnologie necessarie a consentire il nuovo comportamento?</i></p> <p>Diversamente disponibili in funzione delle singole realtà aziendali</p> <p>Tempi (riduzione dei tempi di gestione dei casi e della disponibilità dei dati in relazione all'adeguamento tecnologico)</p> <p>Ambienti Sono disponibili gli spazi ambientali necessari per l'esercizio del nuovo comportamento? Sì</p> <p>Normativa La normativa vigente consente lo sviluppo del nuovo comportamento? Sì</p> <p>Risorse Umane Il nuovo comportamento prevede dei cambiamenti in termini di risorse umane del servizio? No. Necessario individuare i CM preferibilmente senza l'aumento degli organici assegnati. Valutare la necessità di acquisire nuove risorse umane compatibili con le priorità dei progetti aziendali e della quantità di lavoro</p> <p>Sistemi di responsabilità I capi condividono la necessità d'implementare il nuovo comportamento? Sì, devono essere coinvolti fattivamente per il sostegno al progetto e per adeguare l'organizzazione successivamente alla formazione (revisione dei piani delle attività)</p> <p>Servizi di confine I possibili effetti del nuovo comportamento sull'organizzazione del lavoro dei servizi confinanti sono previsti e condivisi? Sono previsti incontri di condivisione dei progetti</p>
--	---

Obiettivi generali	Qual è l'obiettivo aziendale (di direzione/ dipartimento/U.O), a cui si intende rispondere con la formazione? Sviluppare una rete aziendale di case manager a garanzia della gestione di: <ul style="list-style-type: none">- Percorsi assistenziali- Continuità ospedale territorio- Transizione tra diversi setting di cura
Obiettivi intermedi	Abilità (SAPERE): riconoscere il ruolo e le funzioni del Case Management Capacità (SAPER FARE): utilizzare gli strumenti del case management nei diversi contesti operativi Comportamenti (SAPER ESSERE): Coordinare gli interventi previsti dalla presa in carico degli utenti
Obiettivi specifici	Abilità (SAPERE): riconoscere il ruolo e le funzioni del Case Management: <ul style="list-style-type: none">- Definire il proprio profilo di competenze in relazione al contesto organizzativo: indicatore: profilo di competenze coerente con la job description

Allegato 2 – Fase di Accompagnamento-Trasferimento

<p>OBIETTIVI DI TRASFERIMENTO</p> <p>Quali comportamenti attesi nel contesto di lavoro?</p>	<p>Essere in grado di agire il ruolo del Case Manager nei diversi contesti, nelle fasi di</p> <ul style="list-style-type: none">- Accoglienza- Pianificazione assistenziale- Facilitazione della dimissione protetta
<p>LE STRATEGIE DI SUPPORTO AL TRASFERIMENTO: TEMPI E AZIONI (AZIONI ORGANIZZATIVE/formative)</p> <p>Quali STRATEGIE adottare per supportare il trasferimento? (follow up, gruppi di miglioramento, audit, acquisti...)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Condivisione con le équipes coinvolte nel progetto di implementazione del case management (riunioni)- Autovalutazione e eterovalutazione <p>Definizione del piano delle attività del CM in relazione/integrazione con l'attività dell'U.O. e dei PDTA che devono essere realizzati/implementati :</p> <p>Autovalutazione e osservazione di: Capacità di gestire l'accoglienza Realizzare la pianificazione assistenziale Programmare la dimissione</p> <p>Momenti di riflessione (follow up) sui casi seguiti sulla base del nuovo piano delle attività Acquisizione e implementazione d'uso strumenti informatizzati</p>

<p>I VINCOLI/RISORSE AL TRASFERIMENTO (elementi strutturali, condizioni organizzative necessarie)</p>	<p>Verifica degli spazi nelle U.O. da dedicare all'attività specifica del CM Attenzione alla distribuzione delle risorse umane</p>
<p>Quali condizioni critiche possono ostacolare il trasferimento degli apprendimenti nel contesto professionale?</p>	<p>Mancata formazione dei CM, mancata chiarezza rispetto al mandato ed agli obiettivi Insufficiente supporto dei vertici aziendali/di U.O.</p>
<p>Quali elementi possono facilitare il trasferimento degli apprendimenti nel contesto professionale?</p>	<p>Mancata/insufficiente condivisione del programma e del ruolo del CM da parte dei colleghi di reparto Spirito di collaborazione e percezione della possibilità di un reale miglioramento dell'attività</p>

Allegato 3

ANALISI METODOLOGICA SUI PROGETTI FORMATIVI

Verifica dei risultati organizzativi

<p>Obiettivo generale</p> <p><i>(indicare l'obiettivo organizzativo generale mettendo a fuoco la correlazione tra risultato strategico aziendale e sviluppo di conoscenze e competenze)</i></p>	<p>Sviluppare una rete di case manager a garanzia della gestione di:</p> <ul style="list-style-type: none">- Percorsi assistenziali- Continuità ospedale territorio- Transizione tra diversi setting di cura
<p>Oggetti della valutazione (obiettivi specifici)</p> <p><i>(indicare cosa si vuole valutare in rapporto agli obiettivi specifici connessi al programma formativo)</i></p>	<p>Tempi di presa in carico dei pazienti (valutazione dei processi applicati): presa in carico ADI entro 3 gg dalla dimissione</p>
<p>Metodologie e Strumenti</p> <p><i>(indicare come si valuta – modalità e strumenti per la valutazione)</i> (Metodi di approccio alla valutazione: qualitativi, quantitativi o misti) e strumenti correlati</p>	<p>Data base/cruscotto di indicatori per valutazione ex/post ante Correlazione tra dati raccolti ed eventi successivi al ricovero Questionario di gradimento clienti esterni (utenti/caregiver) e interni</p>

<p>Indicatori e standard di riferimento Quali risultati attesi nel breve medio periodo (coerenza con obiettivi specifici) Quali indicatori e quali standard Verifica della disponibilità e tempestività degli indicatori scelti</p>	<p>Preso in carico ADI entro 3 gg dalla dimissione (100%)</p>
<p>Stakeholders Team di valutazione (ruoli) <i>(indicare chi coinvolgere nelle azioni di valutazione)</i></p>	<p>Direzione Sanitaria, Direzione Infermieristica, Direzione Distretto, Direzione Dipartimento</p>
<p>Fasi e Tempi <i>(indicare il quando della valutazione, eventuali azioni in sequenza, tempistica in rapporto all'evento formativo)</i></p>	<p>Da L3 a L4: 6 mesi</p>
<p>Valutazione di efficacia: attenzione ai cambiamenti inattesi <i>(indicare eventuali effetti, ricadute della formazione non previsti e se possibile strategie correttive)</i></p>	<p>Aumento tempi di degenza legati alla non applicazione del percorso identificato</p>