

Prot.n. del _____

Palermo li 24/06/2024

Spett. le
Presidente della Consortile
ADI SCARL SRL
Centrale Operativa di Palermo

Epc di tutti gli operatori di
Centrale Operativa ADI SCARL
Palermo

Epc di tutti gli operatori sanitari
domiciliari di Centrale
Operativa ADI SCARL Palermo

Oggetto: valutazione gestione risorse umane della Centrale Operativa di Palermo – ADI SCARL

Gent.mo Presidente,

con riferimento a quanto in oggetto Le rassegno le attività messe in atto dall'avvio dell'attività di cure domiciliari integrate per la centrale operativa di Palermo al 30/06/2024.

Le rassegno nel presente report le azioni che sono state messe in atto al fine di attuare le disposizioni aziendali in merito al reclutamento, selezione, inserimento, formazione gestione delle risorse umane, in particolare del personale dedicato all'assistenza.

Nel corso del 2024 il sottoscritto, Dott. Vito Licata, in qualità di Direttore Tecnico della Centrale Operativa ADI di Palermo, coadiuvato dal Coordinatore delle Cure Domiciliari, ha adottato una serie di misure per implementare i contenuti delle riferite procedure ed attuare i termini di attuazione delle medesime.

1. AZIONE N.1: DEFINIZIONE DELLA PIANTA ORGANICA

Per la centrale operativa è stata definita il lay out della pianta organica della centrale operativa di Palermo, facendo attenzione al numero di risorse presenti e contrattualizzate in funzione dei requisiti organizzativi di accreditamento (D.A. 875 del 03.09.2021 e D.A. n.1383 del 17.12.2021) e del carico di lavoro della centrale.

La centrale Operativa di Palermo ha una dotazione complessiva non inferiore a 80 unità di personale appartenenti alle seguenti discipline e figure professionali:

- Direttore Tecnico
- Medico specialista in Medicina Interna/ Geriatria/ Medicina Fisica e Riabilitazione
- Psicologo
- Infermiere

- Professionisti della Riabilitazione: Fisioterapista, Logopedista, Terapista occupazionale
- Dietista
- Assistente sociale
- Operatore socio sanitario
- Addetto alla gestione della sede organizzativa/ sede operativa

La dotazione complessiva di personale è incrementata in misura proporzionale all'aumento del numero di assistiti.

Inoltre la Centrale operativa ha attivato dei rapporti di collaborazione con le seguenti discipline e figure professionali:

- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia
- Geriatria
- Neurologia
- Neuropsichiatria infantile
- Oncologia medica
- Oncologia pediatrica
- Pediatria
- Pneumologia
- Nutrizione clinica
- Terapia del dolore
- Urologia
- Infermiere pediatrico
- Mediatore culturale

Nel 2024 la pianta organica della centrale operativa di Palermo è la seguente:

<i>Qualifica</i>	<i>Sede operativa</i>	<i>Dotazione minima prevista in fase di autorizzazione</i>	<i>Dotazione minima prevista in fase di accreditamento</i>	<i>Dotazione attuale</i>	<i>Necessità per il 2025</i>
DIRETTORE TECNICO	Centrale operativa	1	1	1	/
MEDICI SPECIALISTI	Assistenza territoriale	1	1		
INFERMIERI COORDINATORI	Assistenza territoriale	1	1	1	1
INFERMIERI	Assistenza territoriale	6	20	73	5
FISIOTERAPISTA COORDINATORE	Assistenza territoriale	1 Solo se si raggiunge il numero di 30 fisioterapisti	1 Solo se si raggiunge il numero di 30 fisioterapisti	1	1
PROFESSIONISTI	Assistenza	4	12	94	10

<i>Qualifica</i>	<i>Sede operativa</i>	<i>Dotazione minima prevista in fase di autorizzazione</i>	<i>Dotazione minima prevista in fase di accreditamento</i>	<i>Dotazione attuale</i>	<i>Necessità per il 2025</i>
DELLA RIABILITAZIONE (Fisioterapisti, Logopedista, terapeuta occupazionale)	territoriale				
PSICOLOGO	Assistenza territoriale	1	1	2	1
DIETISTA	Assistenza territoriale	1	1	4	1
OSS	Assistenza territoriale	5	5	25	5
ASSISTENTE SOCIALE	Assistenza territoriale	1	1	1	1
Addetto alla gestione della sede operativa con funzioni di coordinamento	Centrale operativa	1	1	1	1
Addetto alla gestione della sede operativa	Centrale operativa	2	3	8	2
RESPONSABILE MANUTENZIONE	Centrale operativa	1	1	1	/
RESPONSABILE FORMAZIONE	Centrale operativa	1	1	1	/
RESPONSABILE URP	Centrale operativa	1	1	1	/

Dalla verifica dei fascicoli degli operatori si evince un'attività di verifica sul possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa per l'accesso al rapporto di dipendenza con il servizio sanitario nazionale.

Di ogni operatore è stato verificato (Rif. Fascicolo Operatore):

- il Curriculum vitae
- la disponibilità oraria
- la dichiarazione di non incompatibilità
- la cittadinanza italiana ed il godimento dei diritti civili e politici
- i titoli posseduti e la verifica della loro autenticità presso le scuole e le università
- i requisiti di accesso alla mansione
- gli attestati di eventuali corsi frequentati
- le attestazioni il conseguimento, da parte del personale, dei crediti previsti dal Programma nazionale ECM
- disponibilità all'utilizzo del proprio mezzo
- iscrizione all'ordine professionale

- il possesso di posizioni assicurative aperte
- l'attestato di idoneità psico fisica al lavoro rilasciato dal medico competente (solo per i dipendenti)
- l'attestato della formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro (solo per i dipendenti)
- l'attestato di superamento dell'esame finale, conseguito in data non antecedente a due anni, rilasciato a seguito di un corso di aggiornamento BLSD e BLSD-P (solo per i sanitari)
- attestati della formazione sulle procedure adottate dall'organizzazione
- copia della patente di guida di tipo B (qualora sia necessario l'impiego di un veicolo di trasporto)

In caso di carenza di organico è stata avviata un'attività di reclutamento e di selezione.

In fase di selezione di ogni operatore sono stati valutati i soft skills e gli hard skill ed in caso di esito positivo è stato inserito in organico.

Attualmente gli operatori contrattualizzati sono circa 203.

Indicatore Di Monitoraggio

	OBIETTIVO	ESITO
COLLOQUIO DI SELEZIONE	100% degli operatori inseriti ha fatto un colloquio di selezione	100%
ATTIVAZIONE FASCICOLO	100% degli operatori attivi dispone del fascicolo personale	100%

2. AZIONE N.2: INSERIMENTO NELLA PIANTA ORGANICA

Le azioni di inserimento sono state le seguenti:

- ad ogni operatore neo inserito è stato consegnato:
 - *tesserino di riconoscimento*
 - *regolamento aziendale*
 - *copia della carta dei servizi*
 - *copia delle procedure del sistema qualità ed accreditamento*
 - *borsa con la dotazione di materiale sanitario*
- ogni operatore è stato sottoposto ad un iter strutturato di addestramento iniziale ed affiancamento ad un collega senior.
- ogni operatore inserito ha ricevuto l'idoneità all'attivazione della collaborazione.

Indicatore Di Monitoraggio

	OBIETTIVO	ESITO
ATTIVAZIONE FASCICOLO	100% degli operatori inseriti é addestrato prima dell'inserimento nel servizio	100%
ASSEGNAZIONE	100% degli infermieri riceve la borsa con la	100%

DOTAZIONE	dotazione prevista e gli strumenti di controllo della medesima	
-----------	--	--

3. AZIONE N.3: PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' E VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI

La centrale operativa assegna i pazienti agli operatori rispettando alcuni criteri:

- la disponibilità oraria dell'operatori
- il livello di expertise
- la zona di appartenenza dell'operatore

Tali criteri consentono di definire la tabella di marcia di ciascun operatore.

In centrale è stato istituito un registro dei turni che documenta i servizi svolti e riporta i dati degli accessi a domicilio. In virtù dei quali l'operatore viene remunerato in base alle condizioni normative e retributive di legge.

Durante l'anno l'operatore è sottoposto ad una valutazione periodica della performance sulla base di indicatori e di standard definiti e misurabili, tale valutazione comprende il monitoraggio del mantenimento delle competenze professionali relative al ruolo ricoperto verificate in fase di avvio della collaborazione. (DR.GRU.08 Criteri di Valutazione Competenze Operatori)

Gli items di valutazione delle performances hanno riguardato:

- Il professionista giunge puntuale al posto di lavoro
- Il professionista ha capacità di flessibilità
- Il professionista comunica in maniera efficace con i colleghi
- Il professionista comunica in maniera efficace con i con i pazienti
- Il professionista rispetta i tempi assegnati
- Il professionista ha capacità di problem solving
- Giungono reclami nei confronti del professionista da parte del paziente
- Il professionista segue abitualmente corsi di formazione e consegna sistematicamente le attestazioni di ECM conseguite
- Il professionista utilizza adeguatamente le attrezzature
- Il professionista segue le procedure indicate dall'organizzazione
- Il professionista condivide le Politiche della Qualità della struttura
- Il professionista applica le procedure inerente la Sicurezza nei luoghi di lavoro stabilite dalla struttura
- Il professionista utilizza adeguatamente i DPI forniti dalla struttura
- Il professionista adotta un comportamento relazionale idoneo con gli utenti e con l'equipe
- Il professionista mostra predisposizione e motivazione al lavoro
- Il professionista evidenzia adeguata conoscenza del corretto smaltimento dei rifiuti
- Il professionista evidenzia adeguata conoscenza e corretto uso della documentazione sanitaria
- Il professionista mostra buone capacità di colloquio con familiare / caregiver in caso di criticità
- Il professionista mostra flessibilità personale e professionale
- Il professionista denota capacità di adattamento ai cambiamenti
- Inoltre periodicamente, almeno una volta l'anno, è rilevato il grado di soddisfazione degli operatori e si misura il clima interno.

- **Valutazione 2024:**

- 204 operatori da valutare 130 schede compilate dai coordinatori.

Si attende il completamento della compilazione delle schede di valutazione delle performances.

- **Rilevazione Gradimento degli operatori e relativi all'anno 2024:**

- Su 218 operatori di centrale e domiciliari il questionario è stato consegnato a tutti ma è stato restituito da 90.

Il livello di gradimento registrato è stato adeguato per cui non è stata avviata alcuna azione correttiva in tal senso.

Inoltre è stato posizionato in centrale un boxe per la segnalazione di:

- suggerimenti di miglioramento del servizio
- infezioni correlate all'assistenza (ICA)
- eventi avversi o near miss

Nessuna segnalazione ricevuta nel 2023/2024.

Indicatore Di Monitoraggio

	OBIETTIVO	ESITO
VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCES	100% degli operatori inseriti è stato valutato	64%
VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCES	100% degli operatori valutati risulta idoneo	98%
RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER OPERATORI	100% operatori coinvolti nella rilevazione	100%
RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER OPERATORI	50% questionari restituiti su quelli consegnati	41%

4. AZIONE N.4: FORMAZIONE OPERATORI E ADDETTI DI CENTRALE

4.1. PIANO DI FORMAZIONE 2023/2024

La centrale operativa ha adottato il **Piano della Formazione 2023/2024** aziendale i cui dati di consuntivo per l'intera consortile sono di seguito descritti:

- Formazione ECM Eseguita in modalità Online
- Eseguiti n. 7 Eventi Formativi Accreditati ECM per 100 persone
- Destinatari: la formazione ha coinvolto n. 321/700 (OGNI CORSO E' STATO ACCREDITATO PER 100 DISCENTI) operatori tra Infermieri, fisioterapisti e OSS
- Docenti: N.4 DOCENTI coinvolti.

Gli eventi sono stati tutti accreditati tramite SAMOT ONLUS in possesso dell'accREDITamento alla funzione di provider ECM. (Rif. Decreto di accREDITamento PROVIDER ECM SAMOT ONLUS)

Le prossime edizioni del Piano di Formazione si terranno tra settembre a dicembre 2024 come da schema seguente.

CORSO ACCREDITATO ECM	ATTUATO	PARTECIPANTI	FUTURA EDIZIONE
1. BLSD Basic Life Support	SI	73/ 73	//

CORSO ACCREDITATO ECM	ATTUATO	PARTECIPANTI	FUTURA EDIZIONE
2. La comunicazione integrata in cure domiciliari	SI	73/100	Settembre/Dicembre 2024
3. Piano di rischio clinico in cure palliative e domiciliari	SI	31/100	Settembre/Dicembre 2024
4. Leadership e team building rivolto alle funzioni di coordinamento	SI	53/100	Settembre/Dicembre 2024
5. Problem solving	SI	34/100	Settembre/Dicembre 2024
6. Principi e i requisiti di un'efficace e sicura assistenza a domicilio	SI	42/100	Settembre/Dicembre 2024
7. Prevenzione rischio cadute	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
8. Terapia farmacologica domiciliari	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
9. Prevenzione rischio aggressioni	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
10. Prevenzione Rischio Suicidario	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
11. Prevenzione Rischio Trasfusionale	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
12. Acquisizione Consenso informato in cure domiciliari	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
13. Gestione e comunicazione eventi avversi	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
14. Strumenti di valutazione globale dei bisogni dell'utenza ed approccio multidisciplinare	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
15. Come misurare l'efficacia nell'assistenza domiciliare	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
16. Cure domiciliari tra integrazione socio-sanitaria e continuità assistenziale	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
17. Nutrizione enterale o parenterale del paziente assistito	SI	43/100	Settembre/Dicembre 2024
18. Strumenti ed obiettivi di valutazione del gradimento dei pazienti	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
19. Come migliorare il clima interno all'equipe multidisciplinare	SI	//	Settembre/Dicembre 2024
20. Lavorare in Equipe: l'approccio Multidisciplinare	SI	33/100	Settembre/Dicembre 2024
21. Il counseling come strumento contro il distress psicologico	SI	25/25	//

Per ogni evento è stata somministrata e compilata una scheda di valutazione di gradimento del corso e di efficacia dell'intervento formativo.

Il 100% dei corsi è stato valutato in termini di efficacia.

4.2. FORMAZIONE COGENTE

- Sicurezza dei lavoratori ex art.37:

La formazione ha coinvolto n. 35 DIPENTENTI /35 e N. 1 DOCENTE

- Date di svolgimento: 07.12.23 -14.12.23
- N. di Partecipanti 15 /15
- Date di svolgimento 02.07.2024 – 03.07.2024
- N. di Partecipanti 20/20
- Formazione Sul Corretto Utilizzo Delle Apparecchiature: (saturi metro – stetoscopio - sfignomanometro – glicometro)
- - TOTALE PARTECIPANTI: 85/85
 - N. 2 DOCENTI
- Formazione dopo condivisione delle conoscenze acquisite all'esterno dell'Organizzazione:
 - Nessuno ha svolto attività di formazione all'esterno di ADI SCARL attualmente
- Formazione dopo condivisione delle Procedure di Sistema
 - 203 operatori hanno ricevuto le procedure contestualmente ad un incontro di informazione/formazione del Coordinatore Cure Domiciliari.
- Formazione su aspetti organizzativi delle attività di centrale operativa
- n. 4 eventi di formazione interni su:
 - 07/04/2024: CRITERIO 4 Gestione risorse umane operatori domiciliari e di ventrale operativa
 - 07/05/2024: CRITERIO 2 Gestione Documentazione Sanitaria di ciascuna Centrale Operativa
 - 04/06/2024: CRITERIO 3 Gestione Dotazione impianti, attrezzature e magazzino di ciascuna Centrale Operativa
 - 26.06.2024: CRITERIO 5 Gestione Customer Satisfaction e gestione reclamo di ciascuna Centrale Operativa
- Destinatari: n. 10 responsabili e collaboratori di centrali operative.

5. AZIONE V: PIANO DI INTERVENTO

Le criticità hanno riguardato:

- Bassa redemption dei questionari di gradimento
- Strumento di valutazione delle performances non efficace
- Scarsa Propensione alla segnalazione di suggerimenti, eventi avversi/near miss e infezioni

Azioni di miglioramento da attuare:

AZIONE	RESPONSABILE	TEMPISTICA	OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO	VALORE DA RAGGIUNGERE
Informatizzare la schede di rilevazione del gradimento	Responsabile Qualità	Entro Dicembre 2024	Incrementare l'indice di Redemption	Almeno il 75% degli operatori
La scheda di valutazione delle performances va arricchita di altri indicatori quantitativi e del giudizio finale di idoneità	Responsabile Qualità	Entro Dicembre 2024	Rendere più completa e misurabile	Almeno il 75% degli operatori
Azione di sensibilizzazione	Direttore	Entro	Incrementare il	Incremento

sull'importanza del coinvolgimento degli operatori nella valutazione della qualità e sicurezza dei servizi	Tecnico	Dicembre 2024	numero di suggerimenti e di near miss	di almeno il 10%
--	---------	---------------	---------------------------------------	------------------

Tanto si doveva per Sua opportuna conoscenza e per tutti gli adempimenti consequenziali

Il Direttore Tecnico

Dott. Vito Licata
