



## **PROGETTO IPPOCRATE**

**Una nuova cultura per il sistema dei servizi alla  
persona: programmazione dei servizi, valutazione dei  
risultati, qualità**

*Lotto 2*

Asse III, misura 3.17 –  
formazione per le misure dell'asse V – POR Sardegna 2000/2006

**Inserire il logo dell'Azienda**



## Premessa

La formazione del personale sanitario, così come indicato dal Piano Sanitario Regionale<sup>1</sup>, è uno degli elementi che l'Assessorato Igiene e sanità e dell'Assistenza sociale ritiene strategico per il miglioramento del Servizio Sanitario regionale.

L'Azienda \_\_\_\_\_ partecipa come Soggetto beneficiario al Progetto di formazione **Ippocrate - Una nuova cultura per il sistema dei servizi alla persona: programmazione dei servizi, valutazione dei risultati, qualità** promosso dalla Regione Sardegna - Assessorato del lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale<sup>2</sup>, rivolto a tutte le Aziende Sanitarie regionali e articolato in diversi percorsi formativi (Lotto 1, Lotto 2 e Lotto 3).

Il percorso formativo oggetto di questo Avviso (Lotto 2) sarà realizzato da *RSO S.p.A., Elea Fp, Consorzio Edugov, Cnos Fap Sardegna, Cospes*.

## Obiettivo del progetto

Il progetto Ippocrate – Lotto 2 - ha l'obiettivo di **sviluppare le competenze gestionali e relazionali** dei partecipanti per migliorare qualità, appropriatezza e umanizzazione dei servizi assistenziali, al fine di garantire un governo del sistema socio-sanitario efficace, integrato e coerente con le politiche delle strutture sanitarie e della programmazione sanitaria regionale.

## Destinatari del progetto

Il progetto Ippocrate – Lotto 2 - è rivolto a 500 Coordinatori appartenenti alle professioni sanitarie e 100 Coordinatori appartenenti alle professioni tecniche.

---

<sup>1</sup> In un contesto di continuo progresso, scientifico, tecnologico e organizzativo la formazione, intesa sia come formazione permanente del personale sanitario e amministrativo sia come formazione di accompagnamento ai processi di sviluppo organizzativo delle aziende sanitarie, assume un valore determinante per diffondere e radicare la cultura della tutela della salute e per garantire un'offerta di servizi sanitari efficaci e appropriata (Piano Regionale dei Servizi Sanitari).

<sup>2</sup> A valere sul Bando di cui alla Determinazione n. 31879/2251/F.P. del 19 LUGLIO 2007.



## Contenuti del corso

Un'utenza che riveste un ruolo centrale nella gestione e nel coordinamento dei servizi del Sistema sanitario regionale necessita di una formazione mirata, efficace e progettata sulle reali esigenze del cittadino:

- I Servizi Assistenziali
- La qualità dei servizi
- L'appropriatezza dell'assistenza
- Organizzazione, processi e ruoli per l'erogazione dei servizi
- La dimensione relazionale nei servizi assistenziali
- La trasferibilità dell'apprendimento e action plan

## Articolazione del percorso formativo

Il corso prevede **100 ore** di attività formativa in aula, così distribuite:

### ☐ **Formazione in aula – 100 ore**

#### **Contenuti didattici**

#### **MODULO A: I SERVIZI ASSISTENZIALI**

n. 18 ore

- *I fattori di complessità delle organizzazioni sanitarie*
- *Natura e caratteristiche dei servizi assistenziali*
- *I fattori costitutivi del servizio: prestazioni di base, di relazione e di struttura*
- *La centralità delle persone nelle relazioni di servizio*
- *La rete degli attori che entrano in gioco nella produzione ed erogazione del servizio*

#### **MODULO B: LA QUALITÀ DEI SERVIZI**

n. 18 ore

- *I sistemi di qualità in sanità: ricostruzione del complesso panorama normativo*
- *Le dimensioni della qualità del servizio: qualità promessa, qualità attesa, qualità erogata, qualità percepita*
- *Standard ed indicatori per la valutazione della qualità: approccio analitico vs valutazioni di sintesi*
- *Il monitoraggio e la valutazione della qualità del servizio: valutazione ex ante, di processo e ex post*
- *Ruolo e responsabilità del Coordinatore per il monitoraggio e la valutazione della qualità*

#### **MODULO C: L'APPROPRIATEZZA DELL'ASSISTENZA**

n. 18 ore

- *Il concetto di appropriatezza in sanità: i criteri di efficacia ed efficienza degli aspetti sanitari ed economici*
- *I livelli essenziali di assistenza: prestazioni e servizi garantiti dal SSN e dalla Regione Sardegna*
- *L'EBN: definizione, origini e principi*
- *L'EBN per l'apprendimento continuo e l'efficacia delle prestazioni delle professioni tecnico-infermieristiche*
- *Ruolo e responsabilità del Coordinatore per l'aggiornamento personale, dei collaboratori e dei colleghi*



## **MODULO D: ORGANIZZAZIONE, PROCESSI E RUOLI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

n. 18 ore

- *Process thinking: pensare, lavorare e organizzare per processi*
- *I processi come chiave interpretativa del funzionamento organizzativo: la tassonomia dei processi*
- *Metodologie e strumenti per analizzare e descrivere i processi*
- *Le transazioni clienti-fornitori interni per la produzione e l'erogazione dei servizi*
- *Criteri di ottimizzazione dei processi e ruolo del Coordinatore per il loro miglioramento*

## **MODULO E: LA DIMENSIONE RELAZIONALE NEI SERVIZI ASSISTENZIALI**

n. 18 ore

- *La centralità del paziente nelle relazioni assistenziali*
- *La comunicazione interpersonale e l'ascolto empatico come fondamento della relazione socio-assistenziale (prima parte)*
- *La comunicazione interpersonale e l'ascolto empatico come fondamento della relazione socio-assistenziale (seconda parte)*
- *La comunicazione organizzativa: contenuti, destinatari, forme, modalità della comunicazione all'interno dell'organizzazione*
- *La gestione delle stress e la prevenzione del burn out*

## **MODULO F: TRASFERIBILITA' E ACTION PLAN**

n.10 ore

- *Ricostruzione e socializzazione del percorso di apprendimento attraverso lavoro in piccolo gruppo e in plenaria*
- *Individuazione degli elementi di trasferibilità degli apprendimenti nel lavoro quotidiano, attraverso lavoro in piccolo gruppo e in plenaria*
- *Predisposizione di un action plan personale, attraverso lavoro individuale, in piccoli gruppi ed in plenaria*

**Periodo:** 16 Gennaio 2008 – 27 Settembre 2008

**Impegno richiesto:** l'attività d'aula avrà cadenza mensile e sarà realizzata nei giorni mercoledì, giovedì e venerdì (tre giornate da 6 ore, dalle 8.30 alle 14.30).

### **Formazione a distanza**

La formazione a distanza si aggiunge alla durata complessiva del percorso formativo di 100 ore; ha la finalità di integrare il processo di apprendimento individuale e di attivare un processo di apprendimento collaborativo tra tutti i partecipanti alle varie edizioni, considerati in un'unica **learning community**.

### **Valutazione dell'apprendimento e attestato**

Al termine della formazione verrà svolta una valutazione sull'apprendimento tramite test a risposta multipla e verrà rilasciato un attestato di frequenza e profitto secondo la normativa del



riconoscimento crediti ECM, che prevede l'obbligo di frequenza pari ad almeno il 90% delle ore complessive del progetto.

### **Requisiti per l'accesso al percorso formativo e criteri di selezione**

I posti riservati ai dipendenti dell'Azienda \_\_\_\_\_ sono \_\_\_\_\_. Per questa ragione, dietro indicazione dell'Assessorato regionale Igiene e sanità e dell'assistenza sociale, sono stati definiti alcuni requisiti necessari per accedere al percorso formativo, sulla base dei quali la Direzione Aziendale individuerà i partecipanti:

1. Essere dipendenti dell'Azienda Sanitaria
2. Essere Coordinatori appartenenti alle professioni sanitarie o tecniche
3. Avere una forte motivazione a partecipare all'intero percorso formativo
4. Non aver frequentato negli ultimi cinque anni corsi di formazione della stessa durata o di durata superiore, con gli stessi contenuti

Qualora il numero delle richieste dovesse essere superiore al numero dei posti disponibili, la Direzione privilegerà la partecipazione di coloro che sono stati recentemente nominati responsabili di Struttura, e del personale che ha una prospettiva di sviluppo professionale superiore ai cinque anni.

### **Manifestazione di interesse**

Gli interessati devono presentare la domanda di partecipazione compilando la **Domanda di iscrizione** e il proprio **Curriculum vitae**, redatti secondo lo schema allegato.

La domanda dovrà pervenire (con consegna a mano o tramite raccomandata a/r) **entro il \_\_\_\_\_ 2007**, farà fede la data di ricevimento della domanda - al seguente indirizzo:

all'U.O. Formazione dell'Azienda,

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Il Direttore Generale dell'ASL



## **Allegato 1 – Domanda di iscrizione**

### **Dati per l'iscrizione del partecipante**

Cognome e nome

.....

Luogo e data di nascita

.....

Codice fiscale

.....

Residenza

.....

Indirizzo

.....

Telefono

.....

Cittadinanza

.....

Azienda di appartenenza

.....

Mansione

.....

Data assunzione

.....

Titolo di studio

.....

Indirizzo sede lavorativa

.....

Telefono/Fax sede lavorativa

.....

Indirizzo di posta elettronica .....



## **Allegato 2 – Schema di Curriculum Vitae**

Il Curriculum Vitae deve essere redatto in forma sintetica, compilando tutti i campi indicati di seguito:

- Dati Personali
- Titoli di studio e professionali
- Esperienze professionali  
*Indicare il periodo di svolgimento, il ruolo e la struttura in cui è stata svolta l'esperienza*
- Corsi di formazione frequentati  
*Indicare il periodo di svolgimento, la durata e il soggetto realizzatore*
- Motivazione a partecipare al percorso formativo rispetto al proprio percorso professionale.
- Autorizzazione al trattamento dei dati secondo il D.lgs. 196/2003.