

Seminario FEDERSANITA' ANCI FVG

Integrazione sociosanitaria e riorganizzazione, Comuni e Aziende

Servizi alla Persona in rete per la continuità delle cure e dell'assistenza

Udine, 3 ottobre 2011



**LA RETE DI RELAZIONI COME
STRUMENTO DELL'INTEGRAZIONE.**

PUNTO UNICO DI ACCESSO

MODALITA' ORGANIZZATIVA,
PRIORITARIAMENTE RIVOLTA ALLE
PERSONE CON DISAGIO DERIVATO DA
PROBLEMI DI SALUTE E DA DIFFICOLTA'
SOCIALI,

ATTA A FACILITARE L'ACCESSO
UNIFICATO ALLE PRESTAZIONI
SANTIERIE, SOCIOSANITARIE E SOCIALI
NON COMPRESI NELL'EMERGENZA

PUA: quadro normativo

- PIANO SOCIALE 2001- 2003  Porta unitaria di accesso
- DM 10 LUGLIO 2007  Sportello unico di accesso
- ACCORDO CONFERENZA
STATO-REGIONI 25 MARZO 2009  Punti unici
di accesso
- DOCUMENTO PRELIMINARE
SUL NUOVO PSN 2010-2012  ...ambiti
organizzativi e
gestionali unici per
l'integrazione
- PSSR FVG 2010-2012  ...un'interfaccia unitaria del
sistema per garantire i LEASSR

PUA DEL DISTRETTO EST: il percorso

➤ PAT/PDZ 2006-2008



CeCAP INTEGRATO

➤ PROGETTO NAZIONALE CCM
“INDIVIDUAZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DI
UN SISTEMA DI ACCESSO UNITARIO ALLA RETE
DEI SERVIZI SOCIOSANITARI INTEGRATI DELLE
PERSONA CON DISABILITA’” 2009-2011



**PUA: sperimentazione
di una scheda di accesso**

PUA DEL DISTRETTO EST: le tappe

1. PROTOCOLLO DI SPERIMENTAZIONE DEL PUNTO UNICO DI ACCESSO DEL DISTRETTO EST
2. REGOLAMENTO PER LA SPERIMENTAZIONE
3. COMUNICAZIONE AI CITTADINI E AI SOGGETTI ISTITUZIONALI
4. REVISIONE DEGLI STRUMENTI OPERATIVI IN UTILIZZO AI SID
5. ANALISI DELLA RETE

La rete del PUA del Distretto Est

- Il PUA è costituito dalle diverse persone presenti nei nodi della rete dei servizi sanitari e sociali del territorio (infermieri, assistenti sociali, medici di medicina generale, fisioterapisti e medici di distretto) per un totale di **130 operatori**.
- Tutti questi nodi sono collegati a due nodi centrali (gli operatori della sede di Palmanova e della sede di Cervignano del Friuli) che svolgono una funzione di regia operativa e back office per le relative aree di competenza.

PUA DEL DISTRETTO EST: “il sistema”



PUA DEL DISTRETTO EST: funzioni

- ACCOGLIENZA
- ACCESSO
- ORIENTAMENTO E GESTIONE
DELLA DOMANDA
- REGIA

La rete del PUA che ci aspettiamo

es. registrazione
dell'accesso



Diversi studi evidenziano come le relazioni abbiano un ruolo fondamentale nella comprensione dei comportamenti e degli outcome prodotti dagli individui e dalle organizzazioni

“La rete può essere rappresentata come un organismo costituito da un insieme di attori, sostanzialmente interdipendenti, legati tra loro da relazioni basate sulla fiducia, sulla condivisione di norme comuni e su un comportamento di reciprocità” (Liebeskind J.P., 1996).

Attraverso un questionario si è indagata la frequenza e la direzione delle relazioni funzionali allo svolgimento di attività di *accoglienza/accesso* al servizio (intercettazione dei problemi, raccolta e invio di segnalazioni, ecc.) e di *orientamento e gestione della domanda* (presa in carico, organizzazione dell'UVD, ecc.).

“per risolvere problemi collettivi dinamici, complessi e differenziati, nessun attore dispone di un adeguato controllo per rendere effettiva l’applicazione degli strumenti necessari; nessun singolo attore ha sufficienti risorse per dominare unilateralmente l’azione del governare”
(Kooiman, J., 2003).

La prospettiva più interessante da esplorare è quindi la possibilità di integrare i meccanismi tradizionali di government con quelli innovativi della governance.

Lo strumento di analisi utilizzato è la **Social Network Analysis o SNA**, che usa un approccio quantitativo-relazionale per registrare informazioni relative alla frequenza di contatti che caratterizzano il gruppo indagato. Le relazioni indagate sono caratterizzate da scambi di vario genere (flussi di informazioni, di materiali, ecc.).

sono state indagate le seguenti
caratteristiche strutturali:

- **densità,**
- **distanza,**
- **closness,**
- **betweenness.**

L'indice di densità descrive l'aggregazione di un determinato gruppo o comunità ed è rappresentato da un valore che oscilla fra 0 e 1, tanto più elevato quanto più il sociogramma si avvicina alla configurazione di grado completo. Questo indice si basa su altri due parametri importanti: l'indice di inclusività (o inclusione) e il grado dei nodi. il grado dei singoli nodi (nodal degree) è un'informazione di vicinanza di ciascun nodo, ossia con quanti operatori il singolo soggetto ha legami diretti.

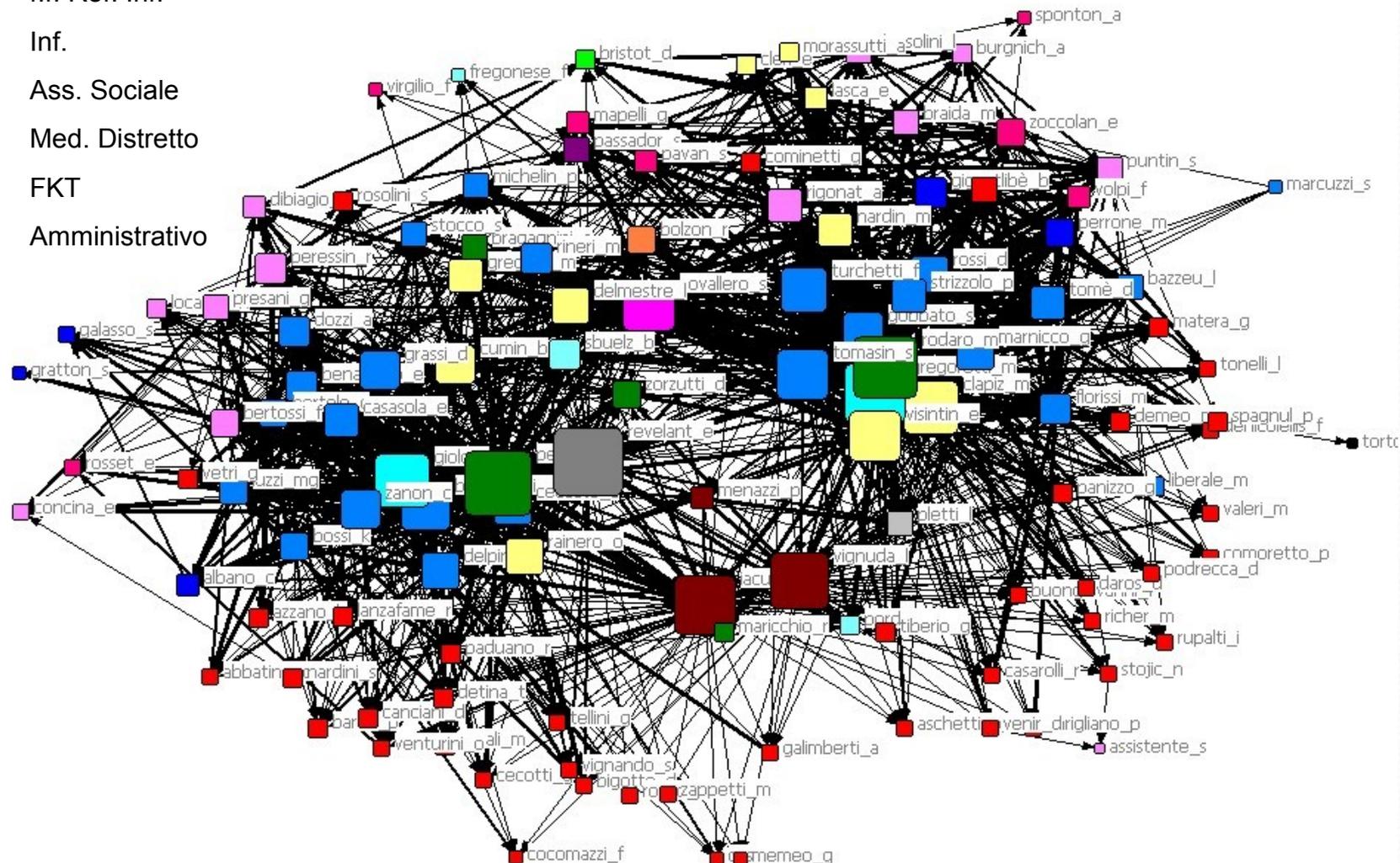
la **distanza media** fra gli operatori, che risulta essere uguale a 2,134, misura decisamente buona, se si considera che ogni operatore deve fare poco più di 2 percorsi (contatti fra nodi) per comunicare con qualsiasi altro operatore.

la **closeness**, quanto un operatore è “vicino” (in termini di relazioni) rispetto a tutti gli altri

la **betwenness**, ossia quanto un nodo è mediatore del contatto indiretto fra gli altri nodi

la forza delle relazioni (frequenza delle relazioni fra le singole coppie)

- MMG
- Ref. Inform.
- f.f. Ref. Inf.
- Inf.
- Ass. Sociale
- Med. Distretto
- FKT
- Amministrativo



Caratteristiche delle relazioni fra i nodi

I 10 nodi più centrali

Ruolo	Degree	Ruolo	Closeness	Ruolo	Betw.ess
M.Dist.	76	M.Dist.	168.000	Amm.	724.013
Coord. Inf.	72	Coord. Inf.	172.000	Amm.	647.250
Coord. Inf.	67	Coord. Inf.	175.000	M.Dist.	646.021
Amm.	64	F.Funz Coord. Inf.	179.000	Coord. Inf.	611.755
F.Funz Coord. Inf.	63	Amm.	179.000	Coord. Inf.	391.380
Amm.	62	Amm.	182.000	F.Funz Coord. Inf.	325.281
Fkt	56	Inf.	189.000	Ref. Soc. PUA	282.001
F.Funz Coord. Inf.	56	Fkt	190.000	Inf.	232.607
Inf.	54	F.Funz Coord. Inf.	190.000	F.Funz Coord. Inf.	227.282
Ref. Soc PUA	54	Ref. Soc PUA	190.000	Fkt	224.746

I nodi più centrali sembrano essere gli operatori sanitari.

I 10 meno centrali

Ruolo	Degree	Ruolo	Closeness	Ruolo	Betw.ess
M.Dol.	1	Ass. Soc.	361.000	Inf.	0.000
Ass. Soc.	2	M.Dol.	358.000	Ref. Inf.	0.000
MMG	3	Ass. Soc.	302.000	M.Dol.	0.000
Ass. Soc.	3	Inf.	284.000	OSS	0.050
Ass. Soc.	3	OSS	281.000	MMG	0.075
Ref. Inf.	4	Ass. Soc.	279.000	MMG	0.149
MMG	5	OSS	275.000	Ass. Soc.	0.160
MMG	5	Ass. Soc.	267.000	Ass. Soc.	0.164
OSS	5	MMG	263.000	Ass. Soc.	0.167
Inf.	5	MMG	259.000	MMG	0.288

Fra i nodi meno centrali troviamo operatori sociali e medici di medicina generale.



Oggigiorno gli operatori sociosanitari si trovano ad operare in situazioni complesse in cui l'elemento determinante diventa la capacità di gestire e valorizzare le proprie conoscenze e le conoscenze che la rete può mettere a disposizione.

Rafforzando la consapevolezza e il consenso sugli obiettivi di rete, si mette nella rilevanza il ruolo che le dinamiche relazionali hanno, quali importanti catalizzatori per l'efficacia del sistema di presa in carico sociosanitaria degli utenti.

Comprendere quindi quale sia la giusta dimensione della rete che vogliamo costruire è fondamentale per un buon processo di governance.



Grazie per l'attenzione.