

La Riorganizzazione del Sistema delle Dipendenze nella prospettiva dell'accreditamento

Spazzapan Bernardo – Responsabile
Dipartimento per le Dipendenze
Gorizia

Autorizzazione e Accreditamento

- **Autorizzazione:** primo livello che indica i requisiti minimi di garanzia per l' autorizzazione all' esercizio.
- **Accreditamento:** secondo livello che fornisce disposizioni circa i requisiti minimi strutturali, tecnologici ed organizzativi necessari per l' erogazione di servizi sanitari ed assistenziali per conto dell' ASS, integrandoli tra loro.
- **Qualità totale:** terzo livello al quale si tende nell' azione di miglioramento continuo della qualità.

Sistema qualità del Dipartimento

- **Obiettivo:** controllo della attività del Dipartimento
- Rilevazioni quantitative della attività del Dipartimento.
- Valutazione dell' adeguatezza delle prestazioni.
- Valutazione della qualità complessiva degli interventi.
- Sviluppo costante di iniziative tendenti al miglioramento.
- Attenzione al punto di vista dell' utente.

Termini “chiave”

- CERTIFICAZIONE (Iso 9000)
- Procedura alla quale le aziende aderiscono volontariamente per informare i clienti della presenza di livelli di qualità.
- E' una valutazione esterna.
- Per quanto riguarda i Dipartimenti per le Dipendenze solo Reggio Emilia è certificato.

Termini “chiave”

- ACCREDITAMENTO (letteratura)
- Autovalutazione
- Comprende il punto di vista degli utenti
- Obiettivo: il miglioramento del servizio
- Presuppone il possesso dei requisiti minimi

Termini “chiave”

- ACCREDITAMENTO (legislaz. Italiana)
- Disposizioni sui requisiti minimi
- Strumento di regolazione del mercato
- Attività obbligatoria, regolata dallo stato
- Appare piuttosto come una “autorizzazione ad esercitare”

Obiettivi possibili di una valutazione di accreditamento

- 1. Affidabilità della struttura
- *Analisi delle dimensioni che compongono la struttura*
- 2. Qualità dell' erogazione
- - *Analisi del processo*
- - *Analisi della capacità di slz dei problemi*
- 3: Capacità di slz del problema (efficacia)
- - *Analisi dei risultati, esiti e soddisfaz. utenti*

Valutazione

- -Chi (who-when-where)
- -Con quali obiettivi
- -Con quali strumenti (ASI, TDEval, altri)
- -Ricerche di 1°, 2°, 3° generazione

Problemi da affrontare

- Elaborazione indicatori condivisi
- *-di ritenzione*
- *-di efficacia*
- Elaborazione di un profilo di qualità dei Sert
- Linee guida, Protocolli, Consensus

La valutazione della qualità nei Sert della Regione FVG

- Deliberaz. GR del 20.6.97, n. 1852 –
Accreditamento delle strutture pubbliche e
private-Approvazione requisiti e procedura
- Adesione al progetto nazionale “ La
valutazione della qualità dei SERT” del
Min. della Sanità

Il progetto attuale

- - Costituzione di un Gruppo tecnico reg. per la valutaz. della qualità dei SERT
- - Individuazione di un profilo di qualità dei SERT (letteratura, normative)
- - Associare alle dimensioni della qualità un sistema di ponderazioni sec. Le preferenze regionali

Il progetto attuale (continuaz)

- - Organizzazione delle dimensioni sec. le dimensioni di input, processo, output e outcome.
- - Confronto con altre Regioni
- - Associare ad ogni dimensione uno strumento di misurazione (questionari, schede di osservazione, tests)l

Friuli Venezia Giulia

Criterio	Elementi afferenti al criterio	Punteggio d'importanza	rango	N° di regioni che l'hanno incluso tra i primi 3 criteri
Professionalità	<ul style="list-style-type: none"> Professionalità degli operatori Formazione professionale Competenza (umana) del personale 	4,58	1	13
Adeguatezza composizione delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> Presenza di tutte le figure professionali previste dalla normativa Presenza di specialisti (psichiatri, sociologi...) 	4,50	2	13
Adeguatezza quantità delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> Rapporti operatori/utenti Numero sufficiente di operatori in accoglienza 	4,17	3	13
Accessibilità dei locali	<ul style="list-style-type: none"> Chiari orari per le attività Chiara identificabilità dall'esterno Orari ampi di apertura Servizio non isolato dagli altri servizi sanitari 	4,00	4	0
Adeguatezza degli spazi/della struttura	<ul style="list-style-type: none"> Adeguatezza ai requisiti strutturali minimi previsti dalla normativa regionale e nazionale Differenziazione degli spazi rispetto alle attività/fasi del trattamento Adeguatezza degli spazi per la distribuzione del metadone Distribuzione del metadone separata da altre attività 	3,67	5	0
Igiene della struttura	<ul style="list-style-type: none"> Rispetto norme igienico-sanitarie 	3,58	6	1

Friuli Venezia Giulia

Criterio	Elementi emersi dal dibattito	Punteggio d'importanza	Rango	N° di regioni che l'hanno incluso tra i primi 5 criteri
Capacità di costruire e gestire interventi di trattamento individualizzati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chiara formulazione degli obiettivi ▪ Capacità di fare diagnosi ▪ Programmazione degli interventi di diagnosi e cura ▪ Capacità di individuazione dei bisogni su target differenziati ▪ Chiara definizione del responsabile del caso ▪ Coordinamento all'interno dell'équipe ▪ Percorso terapeutico chiaro e ben strutturato ▪ Coinvolgimento del privato-sociale nella definizione del programma ▪ Lavoro in équipe ▪ Supervisione sul lavoro d'équipe (clinica e di gruppo) ▪ Definizione dei tempi di verifica 	4,80	1	12
Capacità di costruire e gestire la relazione con l'utente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Non stigmatizzazione dell'utente ▪ Capacità di ritenzione fino alla fine del trattamento ▪ Disponibilità all'ascolto 	4,70	2	11
Chiara esplicitazione della mission	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser.T. come "struttura terapeutica" ▪ Orientamento alla prevenzione ▪ Orientamento alle fasce d'età ▪ Orientamento all'invio in CT ▪ Specificazione chiara del tipo di servizio (ad alta/bassa utenza ...) e delle prestazioni offerte ▪ Adeguatezza del servizio al contesto in cui è nato 	4,60	3	4
Esistenza di procedure di	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chiarezza delle procedure ▪ Snellezza delle procedure 	4,50	4	6

accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presenza immediata degli operatori all'entrata ▪ Disponibilità degli operatori ▪ Accoglienza non formale (empatica, non rigida) ▪ Definizione chiara delle priorità d'accoglienza ▪ Procedure di accoglienza distinte per i riammessi 			
Integrazione con i servizi del territorio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esistenza di una rete formalizzata di rapporti con altri Ser.T. ▪ Collaborazione con altri servizi dell'A.S.L. ▪ Programmazione di interventi sul territorio ▪ Capacità del Ser.T. di organizzare l'accesso degli utenti ai nodi sanitari ▪ Lavoro di rete ▪ Rete di rapporti con la popolazione/capacità di farsi accettare ▪ Capacità del Ser.T. di radicarsi nel territorio anche in collaborazione con circoscrizioni, comuni, istituti scolastici, etc ▪ Esistenza di procedure di lavoro con le Associazioni Industriali e Artigianali o altro ▪ Collaborazioni con imprenditoria e P.S. per la formazione professionale dell'utenza 	4,50	4	6



Friuli Venezia Giulia

Output	Punteggio d'importanza	rango	N° di regioni che l'hanno incluso tra i primi 5 criteri 13
Congruenza fra attività e problemi dell'utente	3,83		
Ricevimento al pubblico/sportello informativo			4
<i>casi in carico</i>			
Diagnosi	4,25	1	13
Terapia farmacologica	3,92	2	11
Terapia psicologica	3,50	4	9
Consulenza con altri servizi/enti			1
Sostegno sociale e educativo			2
Inserimento nei servizi convenzionati	3,42	5	2
Inserimento lavorativo	3,42	5	2
Gruppi di auto aiuto con pazienti			0
Assistenza domiciliare			0
Assistenza economica			0
<i>familiari di casi in carico</i>			
Orientamento/sostegno psicologico alla famiglia			6
Sostegno socio educativo alla famiglia			2
Gruppi di auto aiuto sui familiari			0
<i>prevenzione diretta</i>			
Attività di prevenzione secondaria diretta ai giovani	3,58	3	6
Attività di prevenzione terziaria diretta ai giovani			4
Attività di prevenzione primaria diretta ai giovani			3



Gli assi della Valutazione e gli obiettivi specifici

outcome

Rapporto con le sostanze
(riduzione/affrancamento)

- Riduzione della dipendenza da sostanze
- Uscire dalla "cultura" del tossicodipendente
- Riconoscimento e gestione del rischio di ricaduta

Miglioramento/
mantenimento della
Qualità della vita

- **Riconoscimento e gestione del rischio**
- Capacità di gestione del rapporto con i servizi per le tossicodipendenze (Ser.T. e C.T.)
- Miglioramento/mantenimento della condizione fisica
- Cura del corpo
- Autorealizzazione
- Compenso psico-patologico
- Riequilibrio psicologico
- Capacità comunicativa
- Gestione delle emozioni
- Capacità decisionale
- Senso della realtà
- Gestione della quotidianità
- Autosufficienza
- Capacità di gestione dei rapporti con la famiglia di origine
- Sapersi costruire una famiglia
- Capacità di costruirsi rapporti (in generale)
- Integrazione sociale
- Riduzione dei comportamenti illegali (criminalità e micro-criminalità)
- Capacità di uso dei servizi di "Welfare"
- Miglioramento nella valutazione della propria etica personale
- Sviluppo del senso estetico con un più equilibrata ricerca del bello
- Aumento del desiderio di conoscenza
- Capacità di aiutare altri tossicodipendenti

Requisiti minimi nel Dipartimento per le Dipendenze – Punti critici

- Complessità dell' argomento Dipendenze
- Difficoltà nell' inquadramento diagnostico in particolare nelle doppie diagnosi
- Presenza di diversi modelli terapeutici e/o riabilitativi, integrabili o meno tra di loro.

Accordo Stato-Regioni sui requisiti minimi

- G.U. 8.3.1993 – Schema di atto di intesa per la definizione di criteri e modalità uniformi per l'iscrizione degli enti ausiliari ...
 - Accordo Stato-Regioni –Provvedimento del 21.1.1999- per la “Riorganizzazione del sistema di assistenza ai tossicodipendenti”
 - Accordo Stato Regioni del 5.8.1999 per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi privati di assistenza...
-
- Autorizzazione – Albo
 - Requisiti soggettivi, strutturali, funzionali
 - Personale, Responsabilità, Criteri di vigilanza
 - Accreditamento: Compiti della Regione, Aree di prestazione

Revisione del DM 30.11.1990, n. 444 Determinazione dell' organico e delle caratteristiche organizzative e funzionali dei SERT delle USL.

Requisiti generali: UO dell' Azienda coordinate da Dipartim.

Requisiti funzionali: Competenze dei SERT ...

Requisiti strutturali minimi

“ tecnologici “

“ organizzativi “

Dotazione organica

Ambulatorio del Metadone

- Requisiti strutturali e tecnologici:
- Numero di locali e spazi in relaz. alla popolazione servita (almeno sala di attesa, infermeria, sala prelievi e/o per osservazione di almeno 1-2 pazienti, bagno)
- Attrezzatura per prelievi e terapie.
- Tests rapidi, computer, fax

Ambulatorio del metadone (cont)

- Requisiti organizzativi:
- Apertura 12 (?) ore al giorno, sabato 6(?) ore, domenica 2 (?) ore.
- Collegamento continuo con altre strutture del Dipartimento
- Presenza di personale medico ed infermieristico per tutto l'orario di apertura.
- Disponibilità a programmi di appoggio, a collaborazione con il Carcere e con il Pronto soccorso:
- Offerta Counselling