La qualità della gestione delle aziende del settore socio-sanitario

a cura della prof.ssa Schito Lucia

La qualità della gestione delle aziende del settore socio sanitario

La gestione per progetti

PROJECT MANAGEMENT INSIEME COORDINATO DELLE ATTIVITA' DIRETTE A REALIZZARE GLI OBIETTIVI DI UN PROGETTO - ***PROJECT MANAGER - PROJECT CHARTER***

www.servizi-web-marketing.it/guide-e-speciali/project-management

Fasi del Project Management

Vantaggi della gestione per progetti

- ✓COERENZA TRA GLI OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO E LA PIANIFICIZIONE STRATEGICA
- ✓PERCORSO PREFISSATO
- ✓VINCOLI, RISORSE E TEMPI STABILITI
- ✓BENEFICI DIRETTI E INDIRETTI
- ✓VALUTAZIONE **QUALITA'** PRESTAZIONI
- ✓RESPONSABILIZZAZIONE DI TUTTI I SOGGETTI COINVOLTI E ASSEGNAZIONE DEI RUOLI
- ✓RILEVARE CRITICITA', COSTI E BENEFICI
- ✓RENDICONTAZIONE
- ✓MIGLIORAMENTO E RIPIANIFICAZIONE

Qualità dei servizi socio-sanitari

- **programmata** – *inizialmente in sede progettuale*
- **erogata -** *prestazioni sanitarie fornite effettivamente*
- **attesa -** *che i cittadini pensano concretamente di ricevere*
- **percepita** – *che i cittadini ritengono di aver realmente ottenuto*

M&V

MONITORAGGIO

Rilevazioni dettagliate sull'avvio e sulla progressiva realizzazione del progetto

VALUTAZIONE

Verifica, misurazioni e valutazione della qualità dei servizi - Benchmarking

Istituto Italiano di valutazione

progetti, servizi e politiche pubbliche

Organizzazione indipendente che dispone di un gruppo multidisciplinare di professionisti e opera sull'intero territorio nazionale

Sviluppa interventi di valutazione, monitoraggio e ricerca sociale nelle diverse aree del welfare, delle politiche scolastiche e formative e sui temi dell'inclusione sociale, della partecipazione e dello sviluppo di comunità

- Indicatori
- Standard qualitativi e protocolli di autovalutazione
- Analisi delle aspettative rispetto alla qualità attesa o ai bisogni latenti
- Analisi della qualità percepita
- Consulenza sulle strategie di miglioramento
- Progettazione di strumenti di comunicazione

www.valutare.org/it

Carta dei servizi sociali

www.sanita.puglia.it

- **Strumento di tutela dei cittadini -** Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n.328/2000 art.13);
- **Patto tra la pubblica amministrazione e i cittadini -** impegno formale sui servizi erogati al cittadino e sulla loro qualità;
- **Standard di qualità garantiti** - livello al di sopra del quale ci si impegna a mantenere la qualità dei propri interventi;
- **Accordo di collaborazione** tra ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi;
- **Monitoraggio costante della qualità** dei servizi erogati, verifica degli standard garantiti e definizione degli obiettivi di miglioramento;
- **Strumento efficace per il miglioramento e il controllo della qualità** dei servizi sociali e per il miglioramento e l'innovazione dei servizi;
- **Strumento per la partecipazione dei cittadini** - negoziazione degli standard di qualità dei servizi e coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio;
- **Ricorso** a procedure di **reclamo** e accesso alle forme di **risarcimento**.

Grazie per l’attenzione!