

Far crescere la qualità nel sociale: fase 1 - Quadro riassuntivo delle interviste esplorative.

	Committenti	Strumenti in uso	Difficoltà	Coadiuvanti	Vantaggi	Rete	Risorse	Qualità	Prospettive
Cooperativa Codess FVG Intervista validata	Enti pubblici; ASL	Per la raccolta informazioni e rendiconto per l'organizzazione: _ Sistema di archivio web. Per la gestione servizi: rendicontare presenze _ Timbratori con badge nei servizi residenziali; _ Tag in casa dell'utente (poi scarica dati in sede)	_ è un problema se sono governati da più soggetti; _ la co - progettazione è impegnativa per il pubblico; _ sono processi lunghi per convincere la gente ad essere disponibile (soprattutto i coordinatori) _ Intrecciare informazioni che nascono da tecnologie/database diversi	_ Tutti i soggetti coinvolti devono avere tempo, capacità, risorse e convinzione. _ Necessario periodo di prova dello strumento; _ Formazione in progress (tecnica e di condivisione) ai coordinatori per spiegare lo strumento;	Circolazione delle informazioni	_ Le tecnologie possono aiutare i sistemi di raccolta e rendicontazione ad integrarsi			_ Cartella sociale informatizzata; _ elaborazione dei questionari di soddisfazione non manuale; _ sistema per integrare in modo automatico dati provenienti da data base diversi;
Cooperativa Solaris (MI) Intervista validata	Comuni e ASL	_ Software per il lavoro collaborativo: per condividere notizie, rubriche e risorse _ Badge elettronico per rilevare presenze; _ Posta certificata;	_ si perdono i pezzi o non tutti rispettano le scadenze; è un fatto di implementazione e gestione dello strumento; _ Nella rilevazione elettronica delle presenze: i dati grezzi vanno elaborati manualmente. _ Le persone continuano ad utilizzare le loro prassi senza valorizzare la possibilità che dà lo strumento. _ Trovare un equilibrio tra adempimenti di legge e gestione attività quotidiane. _ Quando ci sono problemi è difficile capire se è l'implementazione o lo strumento;	_ Lo strumento deve essere accompagnato da una modifica nella modalità di lavoro; _ Necessario seguire l'implementazione dello strumento per superare le difficoltà; _ Scegliere lo strumento giusto;	Permette di passare dalla carta ad una digitalizzazione (a priori)	_ Facilitano la comunicazione, i contatti e lo scambio di materiale;	_ Si possono ridurre i costi legati alla gestione e rendicontazione generale dell'organizzazione.	_ Lo strumento crea meno pesantezza e stress nel lavoro, aumentandone la qualità.	_ Ridurre il costo dei trasporti per ogni attività _ Migliorare il software gestionale. _ Migliorare la comunicazione esterna curando gli indirizzari; _ Mancano strumenti open source creati collettivamente; _ Applicazione di tecnologie hardware nel lavoro con l'utenza; _ accompagnamento nell'implementazione di un software collaborativo;
ASC Castano Primo (MI)	Comuni;	_ Strumento per la raccolta dati: sistema informativo che funge da cartella personale	_ Nel mondo sociale è presente la fantasia che lo strumento tecnologico debba fare tutto;	_ Strumento costruito dal basso, a partire dagli operatori, utilizzando un diagramma di flusso		_ Sperimentazione di un'equipe integrata con l'ASL: progettazione di una	_ Si possono sviluppare strumenti a costi sostenibili; _ Non per forza c'è	_ SAD: temporizzazione delle prestazioni permette di	

FCQS – Quadro riassuntivo delle interviste esplorative

		<p>dell'utente per rendicontare le richieste e i volumi di lavoro: accompagna l'operatore in ogni attività;</p> <p>_ Piattaforma informatica e telefonica per gestione SAD: per rilevare le presenze e controllare la corretta realizzazione delle prestazioni;</p> <p>_ Sistema di contabilità analitica</p> <p>_ Sistema di controllo di gestione che interfaccia i dati contabili con i volumi di attività;</p> <p>_ Smart - card per l'erogazione di contributi economici;</p>	<p>_ Difficoltà di comunicazione tra operatori sociali e personale tecnico-informatico;</p>	<p>(mappatura processo di lavoro).</p> <p>_ Strumento condiviso e testato;</p> <p>_ Una società ci ha accompagnato nell'implementazione;</p> <p>_ Abbiamo proceduto per tentativi ed errori attraverso riunioni con gli interessati a vari livelli raccogliendo le richieste e mettendole a sistema: si è costituita una palestra per testare il sistema;</p> <p>_ Avere visione prospettica; voglia e motivazione; essere disposti ad uno sforzo comune;</p>		<p>cartella e processo informatizzato comune tra ASL e AS.</p>	<p>un risparmio, ma un ritorno in termini di qualità;</p>	<p>controllare la qualità della prestazione stessa;</p> <p>_ Prestazioni visibili e controllabili (anche per i servizi in appalto).</p>	
<p>ASC Isola Bergamasca</p> <p>Intervista validata</p>	<p>Comuni</p>	<p>_ Software gestionale dei servizi con funzioni informative e di gestione;</p> <p>_ Sistema di rendicontazione e rilevazione dati;</p> <p>_ Scheda informatizzata relativa agli utenti con funzione di archivio.</p>	<p>_ Difficoltà d'utilizzo degli strumenti;</p> <p>_ Difficoltà a cambiare le modalità di lavoro nei servizi pubblici;</p> <p>_ È necessario dedicare tempo ed è un carico di lavoro aggiuntivo (rischi burnout).</p> <p>_ Difficoltà di tipo generazionale;</p> <p>_ Non dà risultati nell'immediato;</p> <p>_ I sistemi sono rigidi e vanno calati sulle realtà che producono servizi;</p> <p>_ Difficoltà d'integrazione con altri sistemi;</p>	<p>_ Ho forzato , obbligando gli operatori a usare il canale informatico.</p> <p>_ Affiancamento e formazione;</p>	<p>Individuazione dell'errore, verifica dei dati e loro appropriatezza (creazione di graduatorie sulla base di requisiti specifici).</p> <p>Permettono di trarre una valutazione sulla domanda e sull'offerta erogata per avere una visione evolutiva nella progettazione di nuovi servizi.</p>	<p>condivisione e accesso alle informazioni; costruzione di un archivio condiviso.</p>	<p>Dispendioso adattare il sistema alle esigenze dell'azienda; In mancanza di risorse non si investe sull'innovazione tecnologie anche se permetterebbe di risparmiare.</p> <p>_ La maggior parte della provincia di BG non è dotata di queste strumentazioni e attende un finanziamento specifico per potersi mettere in gioco;</p>	<p>_ Grazie all'elaborazione statistica dei dati si giunge alla mappatura dei bisogni per la progettazione di nuovi servizi. Consentono un miglioramento nella distribuzione delle risorse</p> <p>_ Continuità assistenziale grazie alla scheda sociale unica.</p>	<p>_ Integrazione tra il sistema di rendicontazione regionale e il sistema dei Comuni: ad esempio per quanto riguarda il monitoraggio dei Piani di Zona.</p>
<p>Azienda Speciale</p>	<p>Comuni</p>	<p>_ Modelli interni di raccolta dati (excel) e</p>			<p>_ Lo strumento è facilitante per tutti;</p>	<p>_ Utili per sveltire le procedure;</p>		<p>_ La qualità dipende dalle</p>	<p>_ Cartella sociale informatizzata</p>

FCQS – Quadro riassuntivo delle interviste esplorative

<p>Risorsa Sociale</p> <p>Intervista Validata</p>		<p>rendicontazione relativa ai pagamenti.</p> <p>_ Blog per favorire la comunicazione interna;</p>			<p>disponibilità immediata dei dati; risparmio di tempo;</p> <p>_ Facilita la comunicazione anche con il cittadino;</p>	<p>_ Mette a disposizione dati per più enti.</p>		<p>persone;</p> <p>_ Strumenti tecnologici permettono di avere report che favoriscono la gestione efficace del servizio; permettono un controllo maggiore;</p>	
<p>Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina (BZ)</p> <p>Intervista validata</p>	<p>Comuni</p>	<p>_ Programmi informatici a livello contabile e delle prestazioni: i dati confluiscono in un software di controllo di gestione, da cui si ricavano gli indicatori per stilare il report finale.</p> <p>_ Rendicontazione delle prestazioni con tecnologia palmare mediante progetto pilota regionale.</p> <p>_ Descrizione dettagliata del processo in ogni sua parte.</p>	<p>_ Dati incompleti e non comparabili: non tutti hanno le risorse per tenerli aggiornati;</p> <p>_ Necessario retrocedere al livello tecnologico degli altri enti.</p> <p>_ Difficoltà generazionale d'utilizzo dei palmari: "digital natives" vs "digital immigrants".</p> <p>_ Difficoltà nella disponibilità a inserire i dati: si perde il senso di questo lavoro (pochi operatori leggono i report finali).</p>	<p>_ Creare una cultura rispetto alle innovazioni;</p> <p>_ Stabilire dei termini d'implementazione;</p> <p>_ Buona organizzazione strutturale e temporale;</p> <p>_ Partecipare a progetti sperimentali;</p>	<p>_ Si riducono gli errori;</p> <p>_ Risparmio risorse temporali e umane;</p> <p>_ Nel lungo termine si dispone di più tempo da dedicare agli utenti;</p>	<p>_ Aiutano a velocizzare i rapporti tra enti diversi, a condizione che tutti siano allo stesso livello tecnologico;</p>	<p>_ Possibilità di concentrarsi sul proprio key - business.</p>	<p>I vantaggi citati permettono un aumento della qualità.</p>	<p>_ liberare risorse dal back-office per investire nelle attività con gli utenti.</p>
<p>Istituto Golgi-Redaelli (MI)</p>	<p>Privati. Comune, in minima parte.</p>	<p>Informatizzazione gestione dei trattamenti riabilitativi: schede di valutazione;</p> <p>Software per la gestione della contabilità integrato con il sistema gestione degenze, ospiti e di tutte le rendicontazioni collegate).</p>	<p>_ Le difficoltà sono le persone: l'inserimento dati non è considerato come attività sanitaria ma vissuto come un obbligo.</p> <p>_ Difficoltà di utilizzo della tecnologia, legate anche alle caratteristiche dello strumento (lentezza)</p> <p>_ Difficoltà generazionali;</p> <p>_ L'esigenza nasce dall'alto;</p> <p>_ Problema legato al processo di identificazione degli operatori;</p>	<p>_ Necessario convincere gli operatori, presentando i vantaggi degli strumenti;</p> <p>_ Attenzione alla scelta di buoni strumenti;</p> <p>_ Lavorare sulla facilità di raggiungimento del punto in cui devo inserire i dati;</p> <p>_ Far capire che inserisco informazioni a vantaggio di qualcun altro che a sua volta ne inserisce a mio vantaggio.</p>	<p>_ Maggior ordine e affidabilità delle informazioni;</p> <p>_ Riduce l'errore umano;</p> <p>_ Meno dispendio di energie per reperire le informazioni;</p>		<p>Le spese di manutenzione di vecchi sistemi possono essere impiegate per l'acquisto e l'implementazione di nuovi strumenti;</p>	<p>I vantaggi esposti permettono un aumento nella qualità.</p>	<p>Implementazione di braccialetti con l'RSID che permettano un rapido accesso alle procedure.</p> <p>Sostituire la cartella clinica cartacea con quella informatizzata.</p> <p>Facilitare l'attività assistenziale e le criticità relative al passaggio di informazioni nel cambio turno.</p>

FCQS – Quadro riassuntivo delle interviste esplorative

									Implementare il sistema sulla gestione documentale
Legacoop Lombardia Intervista validata		<ul style="list-style-type: none"> _ Creazione di un sito web che raccoglierà tutte le informazioni sulle cooperative e che funzionerà da pubblicità interna per le coop. _ Data base delle revisioni; 	<ul style="list-style-type: none"> _ Le esigenze sono imposte dall'alto: il cambiamento è vissuto come un obbligo; _ Resistenze nella raccolta dati perché manca visione di lungo periodo; _ Difficoltà generazionali; _ Difficile avere la consapevolezza che una volta inseriti i dati il lavoro diventa più qualificato anche per l'operatore; 	<ul style="list-style-type: none"> _ Le esigenze dovrebbero essere percepite dal basso; _ Guardare oltre la quotidianità del lavoro; _ l'implementazione, l'utilizzo e la quotidianità lo rendono lo strumento che ti cambia la vita; _ il ricambio generazionale; 	<ul style="list-style-type: none"> Facilità nell'utilizzo e diffusione; Condivisione della conoscenza, scambio e apprendimento; 	<ul style="list-style-type: none"> _ Scambio e confronto effettuati in modo meno occasionale e più strutturato; 	<ul style="list-style-type: none"> _ Questo è il momento di investire in modo attivo e innovativo: se non si investe si rischia più facilmente di morire. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Le tecnologie permettono di avere più tempo e risorse da investire nella qualità. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Nel SAD: necessario trovare una mediazione tra tecnologia e mantenimento della relazione con l'utente; importanti gli strumenti per monitorare l'anziano in casa.
Confcooperative Bergamo		<ul style="list-style-type: none"> _ Analisi documentale e raccolta dati per revisione cooperativa annuale per le coop sociali: _ Rilevazione dati gestionali tramite questionario; _ Software per la creazione guidata di un bilancio sociale; _ Posta Certificata. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Aspetti culturali; _ Problema generazionale; _ Difficoltà ad affrontare il cambiamento; 	<ul style="list-style-type: none"> _ Facilitare l'integrazione tra sistemi; 	<ul style="list-style-type: none"> Hanno potenzialità informative; Permettono la formazione e l'aggiornamento a distanza; 	<ul style="list-style-type: none"> _ Tessera del socio che possa valorizzare la rete; Gli strumenti tecnologici ottimizzano la capacità di fare rete; 	<ul style="list-style-type: none"> _ Valutare il rapporto costi-benefici: solitamente investire sulle tecnologie porta a dei vantaggi; 	<ul style="list-style-type: none"> _ La qualità nel sociale nasce dalla motivazione e disponibilità alla relazione; _ interventi efficaci, poca dispersione di risorse; prestazioni appropriate; _ Misurare l'appropriatezza delle prestazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Gestione informatizzata del libro soci incrociandolo con altri aspetti documentali sulle persone: tessera del socio che possa valorizzare la rete cooperativa
RSA Santa Marta (MI)	Privati, Comuni e ASL	<ul style="list-style-type: none"> _ Sistema di rendiconto all'ASL; _ Dall'ingresso in RSA tutto è informatizzato; _ sistema "Ospiti" che raccoglie tutti i dati sensibili degli utenti; _ Cartella informatizzata; _ Sistemi per la formazione, i convegni, gli acquisti. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Difficoltà di tipo tecnico e burocratico; _ Nel sistema "scelta e revoca" del medico di base noi saremmo pronti ma l'ASL non ha formato gli operatori: questo penalizza noi e gli utenti; _ Poco legame tra il pubblico e l'istituzione privata. _ Esistono sistemi di rendicontazione diversi, difficili da integrare; 	<ul style="list-style-type: none"> _ Formazione simultanea: attivare una rete che sia funzionante per tutti. _ Avere la consapevolezza della fatica spesa per la rendicontazione manuale; 	<ul style="list-style-type: none"> _ Risparmio di tempo. 	<ul style="list-style-type: none"> _ La cartella sociale informatizzata permette di poter condividere uno storico sull'utente tra le varie residenze e con gli altri medici. _ Formazione simultanea: attivare una rete che sia funzionante per tutti. 		<ul style="list-style-type: none"> _ è come la filiera alimentare: meno passaggi e meno costi, meno fatiche e meno errori: c'è un vantaggio qualitativo; _ sistema qualità visibile sul server di tutte le residenze italiane e straniere; 	<ul style="list-style-type: none"> implementazione del sistema "scelta e revoca" con relativa rendicontazione informatizzata; _ potenziare l'uso di tecnologie con i partner della rete. _ Integrare sistemi di rendicontazione; _ unificazione delle rete e dei magazzini tra le nostre residenze;

