

ASL TO3

Laboratorio Permanente

Progetto Carta Etica

Incontro di presentazione dei progetti 2010 / 2011 alla Direzione Generale

23 settembre 2010

ASL TO3

Progetto "Carta Etica"

Svilupi del percorso 2010 - 2011

16 aprile 2010
insediamento laboratorio permanente

PROGETTI

- Officina etica (sistema di ascolto interno)
- Misurazione intangibile etico in sanità
- Bene e Bello Etica e estetica
- La vetrina delle eccellenze buone pratiche

ASL TO3

Progetto "Bene & è bello"

Ospedale o Magazzino?

Vengo spesso qui perché devo accompagnare mio marito per una cura cronica; poi devo attendere circa 1 ora. Il servizio è davvero ottimo e siamo molto contenti, ci trattano tutti bene; vorrei però segnalare che qui dove veniamo è una vera baraonda: nel corridoio ci sono barelle abbandonate, nell'atrio ci saranno 15 sedie per disabili mezza nuove e mezza rotte sparse ovunque, contenitori parcheggiati con roba da lavare e stracci, pareti tappezzate di avvisi vecchi e nuovi che nessuno legge (o meglio non si sa quale si deve leggere). Anziché in un ospedale ci sembra di essere in un magazzino, e tutti i Medici e infermieri fanno finta di niente sembra che si siano abituati e non vedano più nulla. D'accordo vi mancheranno gli spazi ma basterebbe un po' più di ordine e di cura per stare tutti meglio anche se non dovrei lamentarmi perché in mezzo a tutto quello che c'è qui un angolino con una sedia libera me la trovo sempre e quindi dovrei stare zitta. Se potete fate qualcosa.

ASL TO3

Progetto "Carta Etica"

Svilupi del percorso 2010 - 2011

16 aprile 2010
insediamento laboratorio permanente

PERCORSI DI FORMAZIONE E DIVULGAZIONE SCIENTIFICA

- Corso Direttori e Responsabili
- Corso Front Office
- Corso per accogliere i neo assunti
- Master universitario Etica del lavoro
- Publicazione Scientifica Percorso Etico ASL TO3 (diffusione nazionale)

ASL TO3

Criteri adottati

Percorsi formativi che attraversano l'intera organizzazione

nel 2010:

- ai livelli direttivi e di coordinamento
- al front office

Autonomia nella gestione dei momenti formativi attraverso

- una progettazione condivisa
- la docenza con un ruolo crescente di docenti interni




ASL TO3

Il progetto anno 2010

Fasi del progetto	Gen 2010	Feb 2010	Mar 2010	Apr 2010	Mag 2010	Giù 2010	Lug Ago 2010	Set 2010	Ott 2010	Nov 2010	Dic 2010
Definizione indirizzi 2010-2011 e cura del gruppo progetto											
Percorso di formazione per direttori e responsabili											
Insediamento laboratorio etico permanente ASL TO3											
Messa a punto dei progetti a cura del gruppo attivatori carta etica											
Avvio progetto Metodologia Misurazione Intangibile etico in sanità											
Condivisione dei progetti con la direzione generale											
Percorso di formazione per personale front-office e accoglienza											
Avvio progetto "Officina etica" (sistema di ascolto interno)											
Avvio progetto "vetrina dell'eccellenza" a "Bene è bello"											
Atti misurazione intangibile etico in sanità											

I dipendenti coinvolti nel percorso etico

CHI	COSA	QUANTI
Gruppo di progetto Direzione strategica dell' ASL TO3 ANCI Piemonte Enti Locali del territorio	Indirizzi strategici e obiettivi	20
Gruppo attivatori	Motore attuativo del progetto	70
I partecipanti ai gruppi di lavoro	Formazione e ricerca per i contenuti della carta etica	600
I direttori e responsabili di struttura	Condivisione e coinvolgimento dipendenti	350
Dipendenti Front Office	Formazione Etica del lavoro	300
TOTALE		1.340

Laboratorio etico permanente



Gli attori dei progetti

Front Office (docenze)

SC Comunicazione - URP
SC Psicologia
Alberto Peretti - Esperto etica nel lavoro
Giacomo Volpengo - Ambienti di lavoro, relazioni e gestione conflitti

Percorso di accoglienza del personale neo assunto

Paolo Corsani
Marilena Vettori
Luisella Audisio
Laura Buttera
Luciano Porfido
SC Comunicazione - URP
Servizio Infermieristico
SC Personale / SC OSRU
SC Ricerca e formazione / SC Affari Generali

Laboratorio etico permanente

Gli attori del progetto

Misurazione intangibile etico in sanità

SC Cardiologia Rivoli
SS Day Surgery Avigliana
SC MCAU Pinerolo
SC Medicina Venaria
SC Otorinolaringoiatria Pinerolo
SC Pediatria Pinerolo
SC Pediatria Rivoli
SC Pediatria Susa
SC Recupero e Riabilitazione Area Val Susa/ Pinerolo
Orbassano/ Metropolitana
SC Servizio Veterinario Area B

STRUTTURE DI SUPPORTO

SC Comunicazione e Relazioni Esterne
SC Programmazione e Controllo di Gestione
SC Patrimoniale

Bene & è bello

Antonia Sanna
Nicola Suma
Mario Toye
Rita Valfrè

Officina etica

Patrizia Alberti
Maria Dalla Vittoria
Immacolata Lolelo
Anna Maria Paluci
Lara Pezzano
Gabriella Pietrafesa
Massimo Ribetto Bruno
Paola Sderci
Silvio Vola

La vetrina delle buone pratiche

Albino Consoli
Aureliana Gallo
Maurizio Negri
Maria Gabriella Pregnotato




Il Corso Direttori Responsabili e Coordinatori

La dimensione etica come leva e strumento per il governo delle persone e per il ben-essere nel lavoro





Il corso direttori, responsabili e coordinatori

Obiettivi

Progetto Carta Etica
La dimensione etica come leva e strumento per il governo delle persone e per il ben-essere nel lavoro

Il corso è articolato in 2 giornate intere ed una mezza giornata per un totale di 17 ore 30 minuti
Il programma è stato inviato in Regione per l'attribuzione dei crediti ECM

- Valorizzare il capitale umano manageriale operante in azienda
- Connettere le dinamiche produttive con l'etica nel lavoro
- Supportare i responsabili nel governo delle persone secondo i principi e i valori etici aziendali
- Indurre ad attivare interventi per migliorare gli ambienti di lavoro e la relazioni con i pazienti




Il corso direttori, responsabili e coordinatori

Progetto Carta Etica
La dimensione etica come leva e strumento per il governo delle persone e per il ben-essere nel lavoro

Il corso è articolato in 2 giornate intere ed una mezza giornata per un totale di 17 ore 30 minuti
Il programma è stato inviato in Regione per l'attribuzione dei crediti ECM

1 marzo – 19 maggio 2010

11 edizioni

264 Direttori e Responsabili (di cui 257 hanno completato il corso)

19 crediti ECM (su 30 anni necessari alle professioni sanitarie)

TOTALE: 4883 crediti ECM erogati




Il corso Front Office




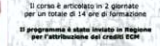

La dimensione etica nelle attività di front office e accoglienza





Il corso front office

20 settembre – 26 ottobre 2010
 6 edizioni + 4 in programma
 200 destinatari servizi front office
 + 120 colleghi "in lista di attesa" per ulteriori edizioni
 14 crediti ECM (su 30 annui necessari alle professioni sanitarie)

Il corso Front Office

Il "PROBLEM SOLVING" nelle relazioni con il pubblico

"Noi non dobbiamo solo dare informazioni. Dobbiamo utilizzare le informazioni per risolvere i problemi dei cittadini"





Alcuni obiettivi del corso front office

Goal !!!

- Riconsiderare come strategica la delicata attività di contatto con il pubblico ed avviare un percorso di maggiore valorizzazione da parte della Direzione Aziendale
- Coinvolgere gli operatori front office nel percorso etico aziendale
- Informarli sul funzionamento delle relazioni con il pubblico e sugli strumenti informativi disponibili
- Fornire agli operatori strumenti di supporto per migliorare la gestione delle relazioni con i cittadini e pazienti
- Consentire al personale front office che opera in sedi lontane di conoscersi e dialogare in merito a problematiche simili
- Rilevare proposte, osservazioni, critiche, attraverso il sistema di ascolto interno (officina etica)





Contenuti del corso front office

- Presentazione Azienda e sua organizzazione Flash sull'ASL TO3
- Sintesi percorso Etico (di cui fa parte il corso)
- Come funziona la Comunicazione Istituzionale
- L'URP (reclami e segnalazioni) il Sistema di Ascolto
- Il Bilancio Sociale e il Terzo Settore
- Front Office: esempi, casi, reclami, elogi ricevuti
- Etica applicata alle relazioni con l'utenza
- Strumenti di gestione e approccio con l'utenza e soluzione situazioni e conflitti





Front Office e Ascolto Interno

OFFICINA ETICA

Scheda di rilevazione

- Proposte
- Osservazioni
- Problemi
- Segnalazioni





ASL TO3

...Destinatari

Operatori di primo contatto con il pubblico designati dai loro responsabili – funzioni presenti al primo corso

Cup Alpignano	Dipartimento Salute Mentale Rivoli	Poliambulatorio Avigliana
Cup Avigliana	Direzione sanitaria Avigliana	Poliambulatorio Grugliasco
Cup Giaveno	Direzione sanitaria Giaveno	Poliambulatorio Villa Rosa di Collegno
Cup Pinerolo	Direzione sanitaria Pinerolo	Radiodiagnostica Giaveno
Cup Rivoli	Direzione sanitaria Rivoli	Radiodiagnostica Pinerolo
Cup Val Pellice	Direzione sanitaria Venaria	Radiologia Susa e Avigliana
Cup Venaria	Distretto di Giaveno	Radiologia Pinerolo
Cup Druento	Distretto di Pinerolo	RSA Bibiana
Cup Pianezza	Distretto di Pinerolo	S.C. Residenzialità per anziani
Consulterio familiare Alpignano	Distretto Val Chisone	Ser.T Dora Riparia Venaria
Segreteria Ambulatori Ospedali riuniti di Pinerolo	Distretto di Venaria	SIAN Pinerolo
Cure Domiciliari Collegno	Fisiatria Torre Pellice	Protesica – Integrativa Pinerolo
Cure Domiciliari Giaveno	Laboratorio analisi Venaria	Psichiatria Rivoli
Dipartimento Post-accuzie	Ostetricia e Ginecologia di Rivoli	Psichiatria Susa
Dipartimento Salute Mentale Giaveno	Pediatria di Venaria	Psichiatria Venaria
Dipartimento Salute Mentale Luserna San Giovanni	Poliambulatori Rivoli	

ASL TO3

A.S.L. TO3
Azienda Sanitaria Locale
di Collegno e Pinerolo

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
Regione Piemonte
ASL TO3

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. XXX del XX settembre 2010

IL FUTURO

La sensibilità della Direzione ASL TO3 per il futuro del Progetto Carta Etica

Oggetto: Proseguimento Percorso etico nell'ASL TO3 - Pressa d'atto, progetti, percorsi ed attività. Previsione anni 2010 - 2011.

Servizio Proponente: Direzione Generale

Direttore Responsabile: XXXXXXXXXXXX

10044 nelle forme previste dalla Azienda Sanitaria Locale TO 3, il Direttore Generale Ing. Giorgio RABINO, nominato con D.G.R. n. 45-7819 del 17/12/2007, assistito dal Direttore Amministrativo Dott. Carlo MARINO, nominato con deliberazione del Direttore Generale n. 2 del 02/02/2008 e dal Direttore Sanitario, Dr. Paolo SACCHETTI, nominato con deliberazione del Direttore Generale n. 2 del 02/02/2008 ha adottato il provvedimento descritto in epigrafe e di seguito integralmente riportato.