

Catalogo e Mappatura come strumenti di valutazione e sviluppo delle competenze

GLI STANDARD JCI

SQE.3

“L’ospedale utilizza un processo definito per abbinare le conoscenze, le competenze e le capacità professionali degli operatori sanitari ai bisogni del paziente”

“L’ospedale definisce il processo e la frequenza per la valutazione continua delle capacità professionali degli operatori sanitari”

“Esiste almeno una valutazione documentata per ogni professionista sanitario che opera ai sensi di una Job Description ogni anno o più valutazioni annue come definito dall’ospedale”

OBIETTIVI DEL PROGETTO “CARE COMPETENCE”

Obiettivi principali	<p>Definire e sperimentare il sistema delle credenziali e delle competenze professionali sul ruolo infermieristico e ostetrico, in specifiche aree ospedaliere e territoriali.</p> <p>Dotarsi di uno strumento descrittivo esplicito e condiviso delle competenze attese attraverso il quale esprimere i livelli raggiunti o da raggiungere</p>
Obiettivi supplementari	<p>Integrare il sistema sperimentato con il processo di sviluppo delle prestazioni e con gli strumenti di gestione del personale dall'inserimento alla valutazione.</p>

Perché costruire un catalogo delle competenze

- Per descrivere e valorizzare le competenze esperte attraverso la narrazione di ciò che concretamente i professionisti fanno
- Per aumentare la consapevolezza nei professionisti del proprio ruolo attraverso la descrizione dettagliata di attività e comportamenti in cui si riconoscono
- Per esplicitare la presa in carico effettiva del paziente
- Per promuovere il miglioramento di attività e processi attraverso la valutazione sistematica delle competenze

IL MODELLO DELLE COMPETENZE

“La competenza si manifesta attraverso un **comportamento** derivante dal possesso e dall’applicazione di *conoscenze* teoriche, di know how specialistici, di *capacità*, di atteggiamenti ed orientamenti mentali da parte delle persone”



“È una caratteristica intrinseca di un individuo causalmente collegata ad una **performance/comportamento**” (Spencer&Spencer)

QUINDI E’:

- osservabile
- valutabile
- **svilupabile**

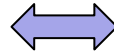
L’OGGETTO DELLA CATALOGAZIONE E’ CIO CHE L’INFERMIERE ESPERTO (standard) FA (LA COMPETENZA **APPLICATA**)

Costruire un catalogo di competenze

Aver chiaro il livello di competenze base del neo-inserito rispetto a quello atteso per un esperto

Selezionare un gruppo di infermieri esperti in grado di raccontarsi nella pratica quotidiana

Ricreare la cornice organizzativa e il modello di presa in carico del paziente in considerazione delle specifiche variabili di contesto



Chiedere ai professionisti di parlare di sé «Che cosa fa un esperto in questa situazione? Come si comporta, come si distingue da un professionista non esperto?»



Stilare un elenco di comportamenti esperti in situazioni diverse e concrete definite macroaree di attività

BRANO TRATTO DAL CATALOGO DEL BLOCCO OPERATORIO

MACROAREA	ATTIVITA'
GESTIONE INTRAOPERATORIA	STRUMENTAZIONE
	GESTIONE DEL SETTING
	GESTIONE DEI PEZZI ANATOMICI
	CONTEGGIO
	GESTIONE DELLA FASE DI CHIUSURA DELL'INTERVENTO CHIRURGICO
	PASSAGGIO DELLE INFORMAZIONI

STRUMENTAZIONE

- Mantiene alta l'attenzione durante tutto l'intervento
- **Ipotizza il rischio di insorgenza di eventuali complicanze o variazioni, in base all'andamento dell'intervento e pianifica le possibili azioni conseguenti**
- Mantiene alta la concentrazione e l'attenzione al contesto
- **Anticipa il passaggio della strumentazione in base alle esigenze dell'intervento e del chirurgo e alle caratteristiche del paziente**
- **Propone l'utilizzo della strumentazione al fine di facilitare le manovre chirurgiche**
- Passa la strumentazione nel rispetto dei tempi puliti e sporchi in base al piano e alla sede anatomica
- Riconosce il confine del proprio ruolo e di quello altrui, rispettando le aree di competenza e di responsabilità rispetto agli esiti
- **Nel caso di imprevisti o richieste complesse, valuta e propone soluzioni realizzabili attivando il confronto con colleghi e altri professionisti**
- **Attiva il confronto dando il proprio contributo con dati avvaloranti e riportando evidenze in situazioni che richiedono una presa di decisione (più alternative) e/o in presenza di opinioni divergenti**
- Assegna le attività all'OSS in base ai criteri di attribuzione, verificandone l'esecuzione, la correttezza e completezza
- Seleziona le informazioni da trasmettere al collega che subentra nella procedura e il momento opportuno in cui trasmetterle, secondo criteri di priorità, criticità, garantendo completezza e continuità

Validazione del catalogo

Condividiamo tutti le competenze attese?



Lettura e validazione del catalogo da parte delle posizioni organizzative gestionali di area, dal Direttore e da un medico esperto

Funziona? 

Autovalutazione da parte del singolo operatore e valutazione congiunta con il coordinatore per definire il livello di competenza posseduto sulla base di uno score condiviso

LA SCALA VALUTATIVA

0	Al momento il professionista non ha mai fatto esperienza dell'attività/processo
1	Al momento il professionista aderisce parzialmente allo standard atteso o richiede il supporto al collega esperto
2	Al momento il professionista aderisce allo standard atteso e richiede occasionalmente il supporto al collega esperto/coordinatore del proprio ambito
3	Al momento il professionista aderisce pienamente allo standard atteso e può supportare i colleghi (attenzione ai comportamenti dell'esperto in blu)
4	Al momento il professionista aderisce pienamente allo standard atteso, supervisiona e forma i colleghi ed è punto di riferimento per l'attività/processo
NR	Al momento l'attività/ processo non è richiesta al professionista

Esempio di mappatura delle competenze

MACRO AREA	ATTIVITA'	ANNA	ALDO	ASIA
GESTIONE PREOPERATORIA DEL PAZIENTE E DELLA SALA	VALUTAZIONE DEL PAZIENTE E PIANIFICAZIONE DELL'INTERVENTO	4	3	1
	PREPARAZIONE DELLA SALA OPERATORIA	3	3	2
	ALLESTIMENTO DEI TAVOLI OPERATORI	3	4	2
	PREPARAZIONE DELL'EQUIPE E DEL PAZIENTE	3	3	1
GESTIONE INTRAOPERATORIA	STRUMENTAZIONE	3	4	2
	GESTIONE DEL SETTING	3	4	2
	GESTIONE DEI PEZZI ANATOMICI	3	3	2
	CONTEGGIO	3	4	2
	GESTIONE DELLA FASE DI CHIUSURA DELL'INTERVENTO CHIRURGICO	3	3	2
	PASSAGGIO DELLE INFORMAZIONI	4	3	1
GESTIONE DELLE VARIABILI	GESTIONE DELL' EMERGENZA	4	3	2
	GESTIONE DEGLI SCOSTAMENTI/IMPREVISTI RISPETTO ALL'INTERVENTO PROGRAMMATO	3	2	2
	GESTIRE L'EVENTO AD ALTO IMPATTO EMOTIVO	2	2	1
GESTIONE DELLE APPARECCHIATURE	GESTIONE GUASTO O MALFUNZIONAMENTO	4	2	2
PREPARAZIONE E GESTIONE DEL PAZIENTE E DEL SETTING DI SITUAZIONI SPECIFICHE	GESTIONE INTERVENTI MULTIDISCIPLINARI	3	3	2
	GESTIONE DEL NEONATO	0	1	0
	GESTIONE DEL PAZIENTE CARDIOCHIRURGICO	0	1	0
	BLOCCO ORTOPEDICO TRAUMATOLOGICO - SETTING	2	2	1
	BLOCCO ORTOPEDICO TRAUMATOLOGICO - PAZIENTE	2	2	1
	NEUROCHIRURGIA - SETTING	3	0	1
	NEUROCHIRURGIA - PAZIENTE	3	0	1
	CHIRURGIA ENDOSCOPICA	2	1	0
	CHIRURGIA ROBOTICA	2	1	0
	GESTIONE DEL PAZIENTE CHIRURGIA CAPO COLLO	2	1	0
	PRELIEVO MULTIORGANO E DEI TESSUTI	1	1	0

Letture e utilizzo della mappatura delle competenze

Analisi sul livello posseduto dal singolo
nelle diverse macroaree



Letture verticali della mappatura
Obiettivi annuali di sviluppo delle prestazioni



Analisi del livello globale espresso
nelle diverse macroaree



Letture orizzontali della mappatura
Piano di sviluppo del gruppo

GLI STANDARD JCI

SQE 4

*“L’ospedale utilizza un processo predefinito per garantire che le **conoscenze e le capacità del personale non sanitario** corrispondano al fabbisogno dell’ospedale e ai requisiti delle singole posizioni lavorative”*

“L’ospedale definisce la frequenza della valutazione continua del personale non sanitario”

*“**Esiste almeno una valutazione documentata del personale non sanitario ogni anno** o più valutazioni annue, come definito dall’ospedale”*

MAPPATURA COMEPTENZE OPERATORI SOCIO SANITARI

■ METODO:

- 4 gruppi di lavoro multiprofessionali (coordinatori / infermieri / oss):
 - AREA MEDICA
 - AREA CHIRURGICA
 - AREA SERVIZI
 - BLOCCO OPERATORIO
- Analisi piani di inserimento e valutazione (PIV) ed individuazione dei processi/attività/situazioni a maggior impatto sulla qualità e sicurezza delle cure
- Enunciazione delle competenze nel framework
 - **MACOROAREE**
 - **PROCESSI/ATTIVITA'/SITUAZIONE**
 - **COMPORTAMENTI OSSERVABILI / STANDARD ATTESO**
- Stesura del catalogo unico trasversale alle aree

■ CATALOGO DELLE COMPETENZE DELL'OPERATORE SOCIO SANITARIO

Comportamenti osservabili / standard atteso: **133**

Processi/attività/situazioni: **19**

Macroaree: **6**

IL CATALOGO

- 1. MACROAREA: ASSISTENZA DI BASE, TECNICHE SANITARIE E TRASPORTI INTERNI**
 1. ASSISTENZA DIRETTA AL PAZIENTE
 2. GESTIONE DELLE MEDICAZIONI
 3. TECNICHE SANITARIE ED IGIENICO SANITARIE
 4. GESTIONE DEI TRASPORTI INTERNI
- 2. MACROAREA: PAZIENTE CHIRURGICO**
 1. GESTIONE DEL PAZIENTE NEL PRE E POST OPERATORIO
- 3. MACROAREA: EMERGENZE E SICUREZZA**
 1. GESTIONE DELLE EMERGENZE SANITARIE (P/BLS-D)
 2. GESTIONE DELL'EMERGENZA INCENDIO
 3. GESTIONE DELLO STOCCAGGIO DEI PRESIDI, FARMACI E FARMACI LASA ED ALTO RISCHIO
- 4. MACROAREA: SITUAZIONI SPECIFICHE**
 1. GESTIONE DEL PAZIENTE TERMINALE
 2. GESTIONE DEL PAZIENTE DISFAGIGO
 3. GESTIONE DEL PAZIENTE CONTENUTO
 4. GESTIONE DEL PAZIENTE A RISCHIO CADUTE
 5. GESTIONE DEL PAZIENTE CON DELIRIUM/CONFUSIONE
 6. GESTIONE DELL'ISOLAMENTO PROTETTIVO E PER MALATTIA DIFFUSIBILE
- 5. MACROAREA: SERVIZI, SALE INTERVENTISTICHE, SALE OPERATORIE, SALA PARTO**
 1. ACCOMPAGNAMENTO PAZIENTI NELLE SALE CHIRURGICHE E INTERVENTISTICHE
 2. RICONDIZIONAMENTO FERRI/DISPOSITIVI MEDICI RIUTILIZZABILI (DMR)
 3. ATTIVITA' DI SERVIZIO SALA
 4. ATTIVITA' SPECIFICHE IN SALA TRAVAGLIO/PARTO
- 6. MACROAREA: MATERNO INFANTILE**
 1. SOSTEGNO E PROMOZIONE ALLATTAMENTO AL SENO

MACROAREA:

ASSISTENZA DI BASE, TECNICHE SANITARIE E TRASPORTI INTERNI

Processi/attività/situazioni

GESTIONE DELLE MEDICAZIONI

Comportamenti osservabili / standard atteso

- Si presenta al paziente e lo identifica correttamente secondo procedura;
- Effettua correttamente il lavaggio delle mani nei diversi momenti come previsto dalle specifiche procedure;
- Collabora con l'infermiere/ostetrica nella preparazione e posizionamento del paziente e i materiali per le medicazioni complesse o procedure specifiche del contesto;
- Su indicazione dell'infermiere/ostetrica, esegue le medicazione relative a lesioni da pressione di stadio I e le medicazioni semplici;
- Adotta criteri di asepsi durante le tecniche e manovre che lo richiedono relativamente al proprio ambito di competenza;
- Segnala tempestivamente la presenza di abbondanti ed anomale secrezioni biologiche sulla medicazione;
- Collabora con l'infermiere/ostetrica e/o il medico nella medicazione della ferita chirurgica e nell'applicazione dei bendaggi compressivi.

MACROAREA: **SITUAZIONE SPECIFICHE**

Processi/attività/situazioni

GESTIONE DEL PAZIENTE A RISCHIO CADUTE

Comportamenti osservabili / standard atteso

- Contribuisce su indicazione dell'infermiere/ostetrica a raccogliere dati per la valutazione del rischio cadute;
- Mette in atto su indicazione dell'infermiere/ostetrica le misure preventive standard e individualizzate per prevenire le cadute;
- Contribuisce per quanto di competenza nell'osservazione del paziente a rischio caduta e segnala tempestivamente all'infermiere eventuali situazioni di rischio (paziente che tende ad alzarsi autonomamente; paziente che ha difficoltà nella deambulazione; pazienti che non attuano quanto illustrato dal personale per prevenire le cadute, ecc).

■ TAPPE FUTURE DEL PROGETTO:

- Validazione del catalogo da parte delle P.O. Gestionali e Coordinatori delle unità operative e Servizi
- Presentazione del catalogo agli operatori socio assistenziali
- Rilevazione/mappatura delle competenze da parte dei coordinatori
- Messa in atto di azioni di sviluppo sul singolo e/o su gruppi di operatori

Quali fonti?

- Documentazione clinica
- Feedback da parte di pazienti, familiari oppure da parte di altri professionisti/colleghi
- Osservazione diretta
- Dati relativi alla verifica quotidiana e/o periodica per attività specifiche
- Osservazione diretta passaggio di informazioni

Conclusioni: Quali vantaggi?

OPERATORE / PROFESSIONISTA

- Consente all'operatore di confrontarsi con il catalogo delle competenze, interiorizzando le aspettative dell'organizzazione verso il proprio ruolo
- Stimola la crescita professionale e lo sviluppo delle competenze
- Da evidenza dei livelli di competenza raggiunti e della loro evoluzione nel tempo
- Se adeguatamente documentato funge da portfolio professionale descrivendo e documentando l'acquisizione delle nuove competenze
- Valorizza le competenze dei professionisti

ORGANIZZAZIONE

- Il coordinatore può identificare i punti di forza e le aree di miglioramento di collaboratori, con l'obiettivo di: far crescere il singolo, migliorare le prestazioni del gruppo, presidiare e migliorare gli aspetti di qualità e sicurezza delle cure.
- Permette di attivare le azioni di sviluppo sul gruppo partendo da un'analisi dei bisogni basata su misure
- Porta al miglioramento dei servizi offerti attraverso il miglioramento delle prestazioni svolte a favore dell'utente
- Consente di guidare il percorso di sviluppo professionale oltre il periodo di primo inserimento lavorativo
- Agevola la determinazione di skill mix di professionisti presenti in turno a garanzia della qualità e sicurezza delle cure fornite agli utenti
- Favorisce l'erogazione di iniziative formative ad hoc in relazione ai bisogni di sviluppo del singolo o del gruppo