

Oltre la cura: la casa

Aprile 2019

Semplificare la burocrazia per migliorare la qualità



Oggi vi riportiamo una riflessione su quanto emerso dall'incontro "**L'impatto economico-organizzativo delle attività burocratico-adempimentali nelle RSA lombarde: prospettive di semplificazione**", organizzato dalla LIUC Business School con il contributo di AGeSPI Lombardia, a cui siamo stati presenti.

I dati – e non solo le percezioni – confermano che la burocrazia rallenta il servizio, lo appesantisce e lo peggiora, lasciando meno spazio per le azioni di qualità umana, che sarebbero necessarie per i servizi alla persona...

Cosa possiamo dire su quello che abbiamo sentito e che prospettive vediamo per il futuro dei servizi dopo aver preso coscienza di certi meccanismi?

Milano, 23 ottobre 2018

La qualità non è figlia della standardizzazione dei processi e neanche delle tecniche più raffinate, anche se ne rappresentano una parte. I servizi in RSA, lo sanno tutti, sono dotati di un grande valore razionale che espande i suoi effetti quando la relazione riesce a prendersi il tempo necessario. **Il mondo di oggi non ci concede tempo e non dovremmo applicare questo paradigma ai servizi alla persona, perché essere di supporto a un anziano fragile non è come essere il meccanico che presidia una linea di produzione.**

La scatola che passa sui nastri non sa se sei arrabbiato o se sei bendisposto e pronto a concedere un sorriso. Ma l'anziano che ti guarda con i suoi occhi profondi e timidi mentre tu armeggi nelle parti più "sue" ha ben altra sensibilità, a lui interessa come sei e a cosa sei disposto, lui ha bisogno del tuo sorriso tutti i giorni e di quel senso di umana sicurezza che potrai infondere con un'azione tecnica corretta, svolta con riguardo e con la giusta lentezza.

Purtroppo lo schema economico della vita di oggi imprigiona tutte le nostre attività nelle caselle del tempo: i minutaggi sono un'importante misura della qualità. Questo è perché i minuti costano e si deve trovare un equilibrio tra costi e qualità.

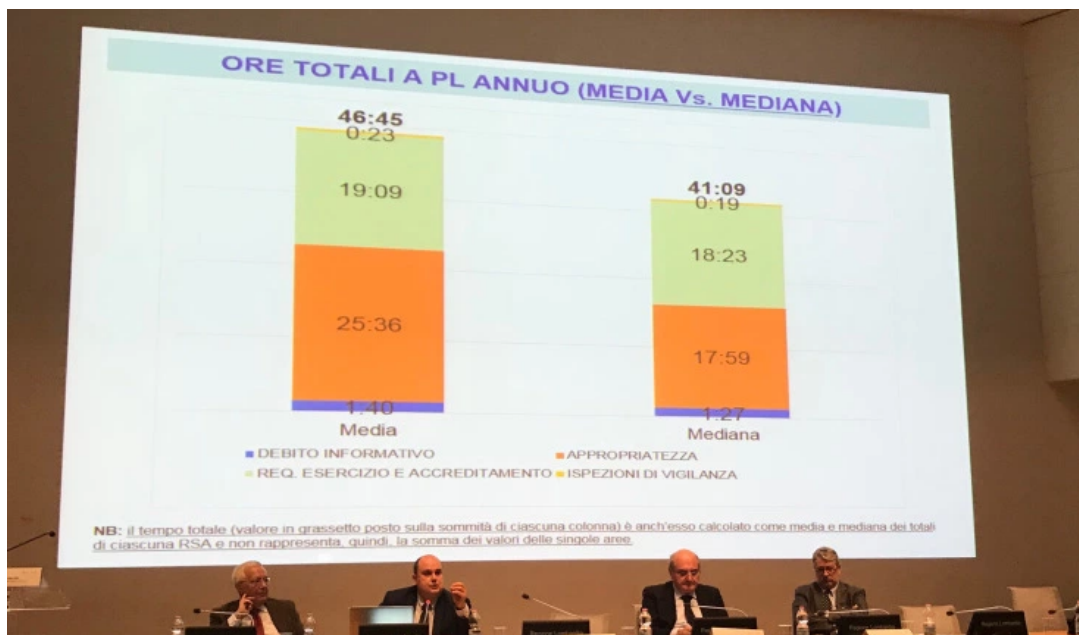
Se vogliamo migliorare la qualità, quindi, dobbiamo andare a caccia di tempo, dobbiamo risparmiarlo nelle attività, come quelle burocratiche, che offrono poco o niente valore aggiunto alla vita dei residenti e degli operatori.

L'Osservatorio Settoriale sulle RSA della LIUC ha condotto uno studio sull'impatto economico-organizzativo delle attività burocratico-adempimentali. Lo studio è stato realizzato col **contributo incondizionato di AGESPI Lombardia** e i dati sono stati presentati il 23 ottobre all'Auditorium Testori nel Palazzo della Regione Lombardia.

Per la prima volta sono state fatte misurazioni oggettive, col supporto scientifico dell'Università, dell'impatto che ha la burocrazia sull'aspetto organizzativo ed economico delle RSA. Lo studio ha coinvolto un campione di 77 RSA lombarde appartenenti ai diversi tipi di natura giuridica, rappresentativo di oltre 9.300 posti letto.

L'indagine ha analizzato le quattro macro aree che maggiormente impattano sull'attività del personale delle RSA:

- Debito informativo verso le ATS (Agenzie di Tutela della Salute);
- Appropriatelyzza;
- Requisiti di esercizio e accreditamento;
- Ispezioni di vigilanza.



Nell'immagine è mostrato il calcolo delle ore annue totali per Posto Letto suddivise nelle quattro macro aree. Sono due istogrammi che rappresentano il primo, la media dei dati rilevati nelle strutture e il secondo, il "mediano" di tali valori (il "mediano" lascia da una parte tutti i valori minori e dall'altra tutti i maggiori). Entrambi i grafici mostrano un valore molto simile per quanto riguarda il dato totale e per la composizione di tale dato rispetto alle singole aree. Poco impegno per rispondere al debito informativo e per le ispezioni mentre le altre due aree occupano la massima parte del tempo.

Il totale comunque è preoccupante: oltre 40 ore a PL.

A sua volta preoccupante è la monetizzazione del fenomeno come si vede nella successiva immagine.



Trattandosi di 77 RSA con un'offerta complessiva pari a 9300 PL e sulla base del costo orario per categoria professionale, si arriva alla considerevole cifra di oltre 10 milioni di euro. In tempi di crisi bisogna sempre rinunciare a qualcosa ed è pur vero che tagliare sui costi della burocrazia non è neanche una rinuncia, ma solo e soltanto un'opera di razionalizzazione intelligente. Visti questi dati riferiti alla Lombardia – che non discosteranno certo molto da quelli in altre regioni – è urgente porsi un obiettivo di risparmio nella misura massima possibile.

Il Prof. **Antonio Sebastiano** responsabile della ricerca ha chiuso con una slide che riassume i percorsi possibili .



Sono tutti percorsi possibili anche se gli ultimi due sono stati definiti dallo stesso Professore "da fantascienza". Ma noi crediamo nel futuro e crediamo che siano possibili molto presto.

Il futuro che ci aspetta non lo immaginiamo sempre di corsa e poco disponibili alla relazione, ma ricco di una maggiore umanità.

**Investiamo in tecnologia e in cultura aumentiamo la fiducia reciproca e, pensate...
quanti sorrisi in più in quelle 77 RSA!**



Publicato da meetingdelleprofessionidicura

□ Vedi tutti gli articoli di meetingdelleprofessionidicura

□ **24 ottobre 2018**

Riflessioni, spunti e considerazioni

Agespi, burocrazia, Liuc, minutaggio, ricerca, servizi, tempo, terzo settore

BLOG SU WORDPRESS.COM.

SU ↑

