

# Logiche e strumenti gestionali e digitali per la presa in carico della cronicità

Questo è il titolo di un vero e proprio Manuale Operativo che si inserisce nell'ambito del Progetto "PON GOV CRONICITÀ - Sostenere la sfida alla cronicità con il supporto dell'ICT", realizzato dal Ministero della Salute e affidato ad Agenas per il coordinamento tecnico scientifico. Tale documento intende rappresentare un vero e proprio strumento operativo di guida, per le Regioni e tutti gli stakeholder interessati, nella pianificazione strategica ed esecutiva in materia di gestione della cronicità

Il Manuale Operativo, "Logiche e strumenti gestionali e digitali per la presa in carico della cronicità" si inserisce nell'ambito del Progetto "PON GOV CRONICITÀ - Sostenere la sfida alla cronicità con il supporto dell'ICT", realizzato dal Ministero della Salute e affidato ad Agenas per il coordinamento tecnico scientifico. Tale progetto ha consentito di definire a livello nazionale cosa si intenda per *Best Practice*, promuovendo l'utilizzo di strumenti, tecnologie e professionalità volti a sostenere un modello di presa in carico incentrato sulla persona e sui suoi bisogni, prediligendo il mantenimento a domicilio o nella Comunità di riferimento. Il Manuale intende rappresentare un vero e proprio strumento operativo di guida, per le Regioni e tutti gli *stakeholder* interessati, nella pianificazione strategica ed esecutiva in materia di gestione della cronicità, attraverso la raccolta sistematica di strumenti concettuali e metodologici per l'analisi, la progettazione e la valutazione di interventi di programmazione e di *change management*.

## ► Un approccio multidisciplinare

Il Manuale è il risultato della messa a sistema di competenze e conoscenze multidisciplinari, basate sul lavoro degli esperti del Ministero della Salute e di Agenas, sulla condivisione di esperienze e sul confronto reciproco tra gli operatori del settore. In questa prospettiva, il Manuale mira ad essere un documento dinamico, soggetto ad un'evoluzione e arricchimento continuo in funzione dello sviluppo delle attività e di nuove conoscenze condivise, facilmente accessibile/fruibile. A tal fine il Manuale operativo è strutturato intorno ad una serie di componenti modulari che toccano temi quali: scenario programmatico e normativo, contesto epidemiologico e dinamiche di *policy* e di servizio del Ssn logiche e strumenti per la stratificazione della popolazione, presa in carico (PAI, PDTA, Case di Comunità, Infermiere di Famiglia o Comunità), Centrali Operative (COT), Telemedicina, cure intermedie, dimensionamento economico e logistico dei servizi e *project e change management*.

Luogo di elezione per la diffusione del Manuale Operativo e delle buone pratiche risulta la Rete dei referenti regionali per la cronicità e l'ICT che, attraverso la sperimentazione degli strumenti concorreranno anche progressivamente al loro perfezionamento e ampliamento in un processo di co-creazione orientato al miglioramento continuo.

In questa prospettiva il Manuale diventa, insieme all'attività di animazione e moderazione svolta dagli esperti del Nucleo Tecnico Centrale (NTC) del Ministero della Salute, di Agenas e successivamente degli esperti del Nucleo Tecnico Territoriale (NTT), strumento a supporto della creazione e sviluppo di vere e proprie Comunità di Pratica intorno a una o più priorità strategiche in cui produrre e condividere esperienze e conoscenze sul tema della gestione della cronicità, con il supporto delle tecnologie digitali, e promuovere il trasferimento di buone pratiche tra regioni.

## ► Best Practice

"A riguardo - sottolinea l'Agenas - sono note le difficoltà dell'utilizzo

delle buone pratiche che, anche quando oggettivamente individuabili, hanno il limite di essere riferite ad uno specifico contesto operativo e culturale e di non essere sempre agevolmente trasferibili. Soprattutto, per essere efficaci come strumenti di miglioramento, hanno il limite rappresentato dal passaggio dalla conoscenza di una buona pratica alla sua adozione concreta”.

L'azione di trasferimento richiede, pertanto, da un lato la spinta propulsiva di soggetti qualificati all'interno dell'amministrazione destinataria e dall'altra un'attività di accompagnamento nel processo di comprensione e adattamento della pratica. Il confronto tra pari potrà svolgere un ruolo importante nell'attività di accompagnamento, grazie al coinvolgimento della amministrazione che ha per primo definito e introdotto la pratica in qualità di mentore dell'amministrazione interessata al trasferimento. Questo tipo di intervento si è dimostrato, in molte occasioni, una strategia particolarmente vincente, come ad esempio attesta l'ampio ricorso a strumenti quali il *Twinning* da parte della Commissione Europea nell'ambito di diversi programmi di finanziamento (incluso Horizon 2020 e programmi di rafforzamento della capacità amministrativa da parte di amministrazioni di Stati Membri nei confronti dei Paesi partner).

#### ► Gruppi di lavoro e comunità di pratica

In questa prospettiva, il ricorso alle Comunità di Pratica, quali luoghi di scambio e condivisione tra Regioni con diversi gradi di esperienza rispetto a una o più priorità strategiche, possono al contem-

po stimolare il trasferimento di conoscenza e promuovere e consolidare nella cultura condivisa dagli operatori di settore lo “spillover di paradigma” nel Ssn: dalla medicina di attesa (aspettare che una persona si ammali per poi assisterla), alla medicina di iniziativa (misura del rischio di ammalarsi per affiancare la persona nelle scelte quotidiane di prevenzione e cura).

La creazione di Comunità di Competenza (*Community of Practice*) interistituzionali è peraltro riconosciuta nell'ambito del Pnrr come intervento strategico nello sviluppo del capitale umano della pubblica amministrazione (Missione 1), e come luogo di elezione per la definizione di progetti innovativi in grado di arricchire il patrimonio di conoscenze ed esperienze dell'organizzazione di appartenenza.

Nell'ambito del Progetto, il processo di supporto all'attività di programmazione delle Regioni prevede l'applicazione di un metodo di lavoro condiviso, articolato in più fasi:

- creazione di Gruppi di Lavoro interregionali costituiti da regioni interessate a rafforzarsi sperimentando modelli innovativi e regioni interessate a fornire supporto nel processo di trasferimento e di co-creazione, promuovendo un tipico modello di formazione One-to-One basato sullo sviluppo di una relazione tra soggetti con più esperienza (*mentor*) e soggetti con meno esperienza (*mentee*);
- rilevazione degli specifici fabbisogni di innovazione per ciascuna regione, a partire da attività di gap analysis realizzate con il supporto operativo degli esperti nel Nucleo Tecnico Territoriale;

- definizione e attuazione di una strategia di trasferimento e *knowledge sharing* attraverso l'attivazione di un dialogo paritetico e costruttivo tra regioni con diverso livello di esperienza, moderato e guidato dal punto di vista metodologico da Agenas e dal NTC e dal NTT del Ministero della Salute. La strategia di trasferimento includerà incontri periodici di brainstorming e scambio di esperienze, percorsi formativi formali e informali e attività di peer review della documentazione prodotta;

- definizione dell'intervento di cambiamento a partire dai risultati del percorso di trasferimento e *knowledge sharing* e con il supporto degli esperti del NTT, coordinati dal NTC.

Il metodo promosso mira a rendere i Referenti regionali i principali attori del cambiamento, riconoscendo al Ministero della Salute, attraverso le professionalità degli esperti del Nucleo Tecnico Centrale o Territoriale e ad Agenas, il mero ruolo di riferimento metodologico e di moderatore delle Comunità di Pratica.

Il progetto PON GOV CRONICITÀ mira, infatti, a sovvertire il ricorrente fenomeno di depauperamento delle competenze interne, causa e conseguenza del ricorso ad attività di assistenza tecnica da parte di esperti o società esterne nella realizzazione di progetti di innovazione, promuovendo interventi che mirino principalmente alla formazione e allo sviluppo delle *capabilities* organizzative.



Attraverso il presente QR-Code è possibile scaricare con tablet/smartphone il PDF del manuale operativo sulle cronicità