

U.O.C.	Coordinamento scientifico
U.O.S.	Salute e mediazione transculturale
Codice U.O.S.	CS/SMT
Responsabile	Laura Piombo
Anno	2021

OBIETTIVI OPERATIVI								
Codice	Macro attività	Obiettivo	Peso obiettivo (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore di partenza	Valore atteso
OO.1	Promozione del <i>curriculum</i> educativo formativo del mediatore transculturale in ambito sanitario	Aggiornare il <i>core curriculum</i> del mediatore transculturale che opera in ambito socio-sanitario	40,00	1	Documento di aggiornamento del <i>core curriculum</i> del mediatore transculturale che opera in campo socio-sanitario	50,00	Non presente (n.p.)	1,00
				2	Linee operative dell'attività di tirocinio del corso di formazione per mediatori	50,00	n.p.	1,00
OO.2	Gestione e valorizzazione dei mediatori trans-culturali	Migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria e sociale erogata	30,00	1	N. incontri di approfondimento su tematiche specifiche per la mediazione	100,00	3,00	3,00
OO.3		Perseguire elevati livelli di <i>customer satisfaction</i> nell'attività di mediazione transculturale presso il poliambulatorio INMP	30,00	1	Grado di soddisfazione su accoglienza e disponibilità all'ascolto	35,00	>4	>4
				2	Grado di soddisfazione su chiarezza delle informazioni	25,00	>4	>4
				3	Grado di soddisfazione su efficacia del servizio	40,00	>4	>4
Totale			100,00					

Descrizione sintetica degli obiettivi operativi: finalità, modalità di realizzazione, vincoli e criticità, descrizione e fonti di misura degli indicatori			
OO.1	Finalità	Supportare la produzione di evidenze per l'aggiornamento del <i>core curriculum</i> del mediatore in ambito socio-sanitario	
	Modalità di realizzazione	Collaborazione con la UOS Formazione ed ECM ai fini dell'aggiornamento delle competenze/abilità/conoscenze del mediatore transculturale esperto in ambito socio-sanitario per una presa in carico con approccio transculturale del paziente straniero ed elaborazione di un documento di sintesi	
	Vincoli	Collaborazione delle altre strutture coinvolte	
	Criticità	Mancata partecipazione delle strutture coinvolte, limiti imposti da <i>stakeholder</i> esterni e/o interni, aggravio del contesto pandemico	
	Altre strutture / soggetti coinvolti (<i>Contributor</i>)	Direzioni, UOS Formazione ed ECM, altre Unità operative	
	<i>Stakeholder</i> di riferimento	Direzioni, UOS Formazione ed ECM, altre Unità operative, Dipendenti, Cittadini/utenti, discenti del corso, strutture sanitarie territoriali	
	Descrizione degli indicatori	OO.1.I.1	Documento descrittivo relativo all'aggiornamento del <i>curriculum</i> professionale del mediatore transculturale che opera in campo socio-sanitario, comprese eventuali realtà tipiche di servizi erogati non direttamente dall'INMP e in linea con il recente quadro normativo legato all'assistenza sanitaria della persona straniera
		OO.1.I.2	Linee operative dell'attività di tirocinio da svolgere nell'ambito di un corso di formazione per mediatori trans-culturali esperti in campo sociosanitario erogato dall'INMP
Fonti di misura degli indicatori	OO.1.I.1	Archivi documentali, posta elettronica	
	OO.1.I.2	Archivi documentali, posta elettronica	

U.O.C.	Coordinamento scientifico
U.O.S.	Salute e mediazione transculturale
Codice U.O.S.	CS/SMT
Responsabile	Laura Piombo
Anno	2021

OO.2	Finalità	Coinvolgimento e crescita dei mediatori per l'attività istituzionale dell'unità, con particolare riguardo alla qualità dell'assistenza socio-sanitaria erogata	
	Modalità di realizzazione	Organizzazione di incontri per l'approfondimento di tematiche specifiche per i mediatori, a seconda delle necessità, sull'adeguatezza della presa in carico transculturale del paziente straniero	
	Vincoli	Partecipazione delle strutture coinvolte, disponibilità degli spazi, rispetto della turnistica del personale sanitario	
	Criticità	Mancata partecipazione del personale sanitario e dei mediatori, limiti imposti da <i>stakeholder</i> esterni e/o interni, aggravio del contesto pandemico	
	Altre strutture / soggetti coinvolti (<i>Contributor</i>)	Direzioni, Unità operative coinvolte	
	<i>Stakeholder</i> di riferimento	Direzioni, Unità operative coinvolte, Dipendenti, Cittadini/utenti	
	Descrizione degli indicatori	OO.2.I.1	Numero di incontri svolti nell'arco dell'anno
	Fonti di misura degli indicatori	OO.2.I.1	Archivi documentali, posta elettronica
OO.3	Finalità	Raggiungimento di elevati livelli di qualità percepita nell'attività di mediazione transculturale, finalizzata alla presa in carico e cura delle popolazioni fragili	
	Modalità	Rilevazione del grado di soddisfazione degli assistiti circa l'attività di mediazione transculturale ricevuta, attraverso la somministrazione di un questionario di <i>customer satisfaction</i> anonimo a campione	
	Vincoli		
	Criticità	Mancata partecipazione delle strutture coinvolte	
	Altre strutture / soggetti coinvolti (<i>Contributor</i>)	Ufficio relazioni col pubblico (URP), Direzione sanitaria, UOC Prevenzione sanitaria, UOC Odontoiatria sociale	
	<i>Stakeholder</i> di riferimento	Direzioni, Unità operative coinvolte, Cittadini/utenti	
	Descrizione degli indicatori	OO.3.I.1	Media del grado di soddisfazione, su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto), circa l'attività di mediazione transculturale ricevuta in relazione alla dimensione "accoglienza e disponibilità all'ascolto"
		OO.3.I.2	Media del grado di soddisfazione, su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto), circa l'attività di mediazione transculturale ricevuta in relazione alla dimensione "chiarezza delle informazioni"
OO.3.I.3		Media del grado di soddisfazione, su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto), circa l'attività di mediazione transculturale ricevuta in relazione alla dimensione "efficacia del servizio"	
Fonti di misura degli indicatori	Elaborazione dei dati raccolti tramite i questionari di <i>customer satisfaction</i>		

Codice	Note

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Responsabile U.O.S.	1,00
Dirigenti Area III e IV	
Comparto Cat. D	Fascia retributiva DS
Comparto Cat. C	
Comparto Cat. BS	7,00
Personale in altre tipologie di contratto	
Agenzia di somministrazione	4,00
Consulenti esterni	
Totale	12,00

Risorse finanziarie	
Descrizione	Importo
Risorse finanziarie previste per la struttura dal Budget generale (immobilizzazioni + costi diretti)	€ 495.674
Totale	€ 495.674