

Definizione degli obiettivi: linee guida, protocolli, procedure e piani assistenziali

Le **linee guida** sono raccomandazioni redatte a partire dalla letteratura scientifica e dal parere di esperti, per aiutare operatori e pazienti a individuare le modalità di assistenza più adeguate in presenza di particolari condizioni. Hanno quindi funzione di supporto decisionale e si concentrano sul risultato da ottenere, mantenendo una certa flessibilità sull'assegnazione dei compiti. Sono basate sulle migliori evidenze e hanno sviluppo sistematico e multidisciplinare, che vede anche il coinvolgimento dell'utente. Le linee guida devono:

- coinvolgere le parti in causa;
- avere rigore metodologico;
- essere chiare e applicabili;
- essere editorialmente indipendenti.

I **protocolli** sono schemi predefiniti di comportamento diagnostico-terapeutico e fanno riferimento a sequenze procedurali abbastanza prescrittive. Sono strumenti rigidi che indicano la sequenza di azioni che permette di raggiungere un determinato obiettivo. Sono redatti per garantire che l'erogazione di prestazioni sia efficace, efficiente e omogenea.

È necessario procedere con la redazione di protocolli in presenza:

- di prestazioni prevedibili e standardizzabili;

- di situazioni assistenziali complesse;
- di procedure assistenziali poco frequenti nella realtà di riferimento.

Oltre a essere fondato e contestuale, un protocollo deve caratterizzarsi per:

- validità, applicabilità e riproducibilità;
- flessibilità;
- chiarezza, completezza e concisione.

Le **procedure** sono una sequenza dettagliata e logica di azioni, a loro volta definite in modo più o meno rigido. Possono essere considerate l'unità di base di un'attività e consentono di rendere uniformi e omogenee operazioni poco discrezionali.

I **piani assistenziali** proposti dalla letteratura sono standardizzati e applicabili a livelli diversi. Studiati per integrare una parte dell'intervento personalizzato, vanno affiancati dalle procedure applicabili. Oltre a valorizzare la professionalità e favorire l'integrazione, essi costituiscono uno strumento di formazione permanente e permettono di:

- osservare, misurare e confrontare i comportamenti;
- definire le responsabilità;
- facilitare l'inserimento di studenti e nuovi operatori;
- utilizzare razionalmente le risorse.

L'elaborazione dei piani assistenziali si articola in più fasi:

- formazione del gruppo di lavoro (cioè di un gruppo limitato di persone che, guidate da un leader, condividono lo stesso obiettivo e cooperano nel rispetto di ruoli e mansioni con l'obiettivo di sviluppare le potenzialità dei singoli e dell'insieme stesso);
- definizione dell'argomento da normare;
- circoscrizione precisa del problema;
- ricerca bibliografica;
- definizione di obiettivi e standard di riferimento;
- individuazione delle risorse necessarie;
- descrizione del processo operativo;
- descrizione di complicanze e individuazione di possibili eccezioni;
- definizione di modalità e tempi di verifica del piano (data di revisione);
- validazione e formalizzazione;
- diffusione e condivisione in base alla strategia prescelta.