

LA LOGICA PROFESSIONALE DI FRONTE AL
CAMBIAMENTO:

LE SFIDE DEL CONSUMERISMO E DEL
MANAGERIALISMO

Wille m To us ijn

Uhive rs ità di To rino

*Il sistema delle occupazioni sanitarie fino a ieri:
due caratteristiche specifiche*

- 1) *Importanza delle professioni organizzate e della
logica professionale = autonomia dei
professionisti = individuale e collettiva, standard
tecnici e deontici*
- 2) *Dominanza medica (sulle altre occupazioni
sanitarie)*

IL CAMBIAMENTO NEL SISTEMA DELLE PROFESSIONI SANITARIE

- *Processo di professionalizzazione di molte occupazioni sanitarie:
le conquiste degli anni '90*
- *Declino della dominanza medica?*
- *Una tesi diversa: attacco al professionalismo?*

La fase attuale: le sfide al professionismo

Tre livelli di analisi del cambiamento:

- *Livello macro (società)*
- *Livello meso (settore)*
- *Livello micro (professione)*

Live llo m e s o (s i s t e m a s o c i o - s a n i t a r i o)

- *Pro c e s s o d i a z i e n d a l i z z a z i o n e : p i ù p o t e r e a i m a n a g e r*
- *D i f f u s i o n e d e l c o n s u m e r i s m o : p i ù p o t e r e a i c o n s u m a t o r i*
- *Pro c e s s o d i i n t e g r a z i o n e s o c i o - s a n i t a r i a : s f i d a a l l e g i u r i s d i z i o n i p r o f e s s i o n a l i*
- *(P r o c e s s o d i r e g i o n a l i z z a z i o n e)*

→ *Q u a l i s o n o l e c a u s e d i q u e s t e t r a s f o r m a z i o n i ?*

Livello macro (società)

- *Le forze in campo (versione economica): neo-liberismo, libertà di scelta ed empowerment del consumatore, concorrenza, deregulation*
- *Le forze in campo (versione sociologica): la società post-moderna, indebolimento delle "appartenenze" (famiglia, classe, movimenti, partiti, ecc.) → processo di individualizzazione, riflessività dell'individuo = razionalità + soggettività*
- *La fiducia nella scienza (negli esperti): condizionata*
- *L'attacco al professionalismo: logica consumérista + logica manageriale → richiesta di accountability = introduzione di criteri di efficienza, meccanismi di controllo e di valutazione dei risultati*

Live llo micro (professioni)

- *Processo di professionalizzazione di molte occupazioni sanitarie: nell'arena istituzionale, ma nei luoghi di lavoro?*
- *Spinte alla frammentazione delle professioni: la divisione del lavoro è governata dalla logica manageriale*
- *Minacce all'autonomia professionale: le decisioni fondamentali sono condivise con i manager e con i pazienti/utenti/consumatori*
- *Nuovi conflitti inter-professionali*

L'impatto della logica consumérista

- *Consumismo istituzionalizzato: le Carte dei Servizi, i reclami*
 - *Consumismo organizzato: debolezza? Rapporto con i professionisti: conflitto o collaborazione? Gli obiettivi comuni: miglioramento della qualità, aumento delle risorse*
 - *La relazione medico - paziente:*
 - ✓ *Debolezza della minaccia nella percezione dei medici italiani (inchiesta 2004)*
 - ✓ *Un paziente riflessivo? Internet. L'Expert Patient Programme. La partecipazione alle decisioni.*
 - ✓ *Le medicine "complementari": incorporazione?*
- ➔ *L'impatto del consumismo sull'autonomia professionale va ridimensionato? La professione medica ha mostrato capacità di adattamento al cambiamento*

Tab. 1. Risposte alla domanda: “In che misura ritiene che i seguenti soggetti mettano in discussione la Sua autonomia?” (Valori percentuali, inchiesta 2004)

Soggetti	MIG (n = 1162)			TORINO (n = 411)			COSENZA (n = 380)		
	N+P	Abbas t.	Mito	N+P	Abbas t.	Mito	N+P	Abbas t.	Mito
I singoli pazienti o i familiari	74,8	20,7	3,7	73,5	20,9	3,9	74,5	18,4	5,5
Le associazioni di tutela dei diritti dei malati	82,8	13,1	3,1	76,2	18,0	4,6	83,1	12,4	2,6
Il manager della sanità	29,4	39,7	30,2	24,8	41,8	32,1	36,6	37,9	24,7
Il ceto politico locale	44,1	31,8	23,1	37,5	37,2	24,3	47,1	26,8	25,5
La legislazione nazionale	30,7	43,7	25,0	34,8	40,9	23,4	43,2	32,1	24,5
I mezzi di informazione	37,9	33,6	27,4	40,6	31,4	27,0	45,5	26,6	27,4

L'impatto della logica manageriale

- *La percezione dei medici: minaccia grave*
- *Risultati delle ricerche sull'autonomia (I): il concetto di soft bureaucracy: tecniche manageriali soft, i professionisti-manager come strato-cuscinetto*
- *Un fattore istituzionale italiano: il ceto politico gestisce direttamente i servizi → downgrading del managerismo*
- *Risultati delle ricerche sull'autonomia (II): la variabilità delle situazioni organizzative.*
- *Le fonti della variabilità (I): complessità ed incertezza del processo lavorativo (della tecnologia)*
- *Le fonti della variabilità (II): le strategie degli attori → processo di negoziazione*

Per un nuovo professionismo

- *La bio-medicina e il contratto sociale di fine Ottocento. Verso un nuovo contratto sociale?*
- *Iparsadigm: "medicina centrata sul paziente"? Recupero della soggettività? Il paziente come co-produttore (prosumer). Il paradigma neo-scientista. L'EBMe I'EBN*
- *Nuove skills: capacità di comunicazione, capacità educative, comprensione dei bisogni emozionali e sociali del paziente, capacità di prognosi*
- *L'auto-regolazione: da individuale a collettiva*
- *Gestione degli errori*
- *Lavoro di gruppo (inter-professionale): multi-disciplinarietà (lavoro parallelo), inter-disciplinarietà (lavoro congiunto), trans-disciplinarietà (alta integrazione, linguaggio comune)*