

Deliberazione della Giunta Regionale 17 giugno 2013, n. 11-5951

Nuove disposizioni in merito alla formazione del profilo del Direttore di Comunità socio sanitaria in servizio, nella funzione e modifica della deliberazione di G.R. n. 35-9199 del 14 luglio 2008.

A relazione degli Assessori Cavallera, Porchietto:

Con la deliberazione n. 35 – 9199 del 14 luglio 2008, la Giunta Regionale ha approvato lo standard formativo del profilo del Direttore di Comunità socio sanitaria e definito le modalità attuative dei relativi percorsi formativi di base e di riqualificazione dei responsabili dei presidi piemontesi, stabilendo la conclusione del processo di riqualificazione alla data del 31 dicembre 2010.

Con successiva deliberazione n. 13 – 799 del 15 ottobre 2010, la Giunta Regionale ha approvato ulteriori criteri di accesso ai corsi di riqualificazione per Direttore di comunità socio sanitaria, sulla base degli esiti forniti dalle Province in relazione alle ricognizioni effettuate presso i presidi socio sanitari per anziani non autosufficienti, nonché ha prorogato al 31 dicembre 2011 il termine previsto per la conclusione del processo di riqualificazione.

Considerato che, con la deliberazione n. 45 – 4248 del 30 luglio 2012, la Giunta Regionale ha approvato il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti, stabilendo, in particolare, nell'allegato 1, al punto 4. "Centri di responsabilità", quanto segue:

- la presenza del Direttore di Comunità socio-sanitaria deve essere garantita a tempo pieno per le strutture autorizzate per almeno 120 p.l. di R.S.A.; per le strutture con numero di posti autorizzati inferiore la presenza può essere garantita anche parzialmente, proporzionalmente al numero di posti letto autorizzati;
- l'incarico di Direttore di Comunità socio sanitaria, per strutture con meno di 120 p.l. di R.S.A., può essere assegnato per un massimo di tre strutture con al massimo 120 p.l. complessivi;
- al Direttore di Comunità socio sanitaria sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti. Il Direttore di Comunità deve essere in possesso del titolo di cui alla D.G.R. n. 35-9199 del 14 luglio 2008 o almeno triennale esperienza di direzione di strutture socio sanitarie o sanitarie;
- qualora vengano attivati, su base provinciale, corsi per occupati, in deroga ore, le persone non ancora in possesso del titolo di cui alla D.G.R. n. 35 – 9199 del 14 luglio 2008, ma con triennale esperienza di direzione di strutture socio sanitarie o sanitarie, dovranno obbligatoriamente parteciparvi.

Dato atto che si ritiene importante investire sulla formazione del profilo del Direttore di comunità socio sanitaria, in quanto figura manageriale avente il compito di assicurare il controllo dell'organizzazione nel suo complesso, la qualità dei servizi erogati, l'economicità della gestione e la verifica dei risultati raggiunti, promuovendo in attuazione della citata D.G.R. n. 45 – 4248 del 30 luglio 2012, corsi di formazione professionale per occupati nella funzione, in deroga ore.

Considerato quanto previsto dalla deliberazione di G.R. 14 settembre 2009, n. 25 – 12129 “Requisiti e procedure per l’accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie”, all’Allegato B), punto 8/A, lett. B), con particolare riferimento all’onere da parte delle strutture di presentare un documento circa le modalità di sostituzione del responsabile di struttura, si rileva la necessità di offrire alle figure professionali individuate per sostituire il Direttore della struttura, l’opportunità di accedere ai suddetti corsi di formazione, destinati – prioritariamente - ai Direttori di struttura socio sanitaria, per l’acquisizione della specializzazione di cui alla D.G.R. n. 35 – 9199 del 14 luglio 2008.

Tenuto conto, altresì, delle eventuali competenze già acquisite, in seguito alla frequenza di Master Universitari (I° Livello o II° Livello) inerenti al ruolo di management, di coordinamento e di gestione dei servizi/presidi socio sanitari o sanitari, da parte dei direttori delle strutture socio sanitarie, privi del titolo di specializzazione regionale, o da figure aventi funzioni sostitutive del direttore di cui alla deliberazione di G.R. 14 settembre 2009, n. 25 – 12129.

Considerata, inoltre, la necessità di innovare il format descrittivo del profilo standard del “Direttore di comunità socio sanitaria”, sulla base di quanto definito dalla D.G.R. n. 36 – 2896 del 14 novembre 2011, che recepisce le norme contenute nell’Accordo in Conferenza Unificata del 27 luglio 2011, revocando quello precedentemente approvato nell’allegato A) della D.G.R. n. 35 – 9199 del 14 luglio 2008.

Rilevata l’opportunità di demandare alla Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro il compito di pubblicare sulle apposite piattaforme informatiche degli standard formativi gli eventuali ulteriori revisioni/aggiornamenti dello standard formativo del profilo del Direttore di Comunità socio sanitaria che si rendessero necessari.

Ritenuto necessario, al fine di soddisfare le diverse esigenze come sopra descritte, attivare un lavoro di condivisione fra le Direzioni regionali “Politiche sociali” e “Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro”, nell’ambito della commissione tecnica regionale “Servizi alla persona – servizi socio sanitari ed educazione”, di cui alla D.G.R. n. 19 – 3099 del 12 dicembre 2011, finalizzato da una parte a definire i criteri e le modalità attuative dei percorsi di formazione per “Direttore di comunità socio sanitaria”, finanziati con le risorse stanziare sulla UPB DB 15001 del bilancio 2013 e pluriennale 2013-2015 destinati ad occupati, in deroga ore, dall’altra ad aggiornare lo standard formativo del “Direttore di Comunità socio sanitaria”, già approvato con la citata D.G.R. n. 35 – 9199 del 14 luglio 2008, sulla base delle innovazioni introdotte dalla normativa di settore.

Tenuto conto degli esiti emersi dai diversi tavoli di confronto, anche in relazione alle indicazioni generali concordate per la predisposizione dei bandi provinciali 2013/2014 inerenti alle azioni formative destinate ai lavoratori occupati e finanziabili nell’ambito dei Piani Formativi di Area, di cui alla deliberazione di G.R. n. 13 – 9531 del 2 settembre 2008 e s.m.i., dove troveranno copertura finanziaria anche le azioni formative per Direttore di comunità socio sanitaria, destinati ad occupati nella funzione.

Rilevato che lo strumento finanziario (Piani formativi di Area), di cui alla D.G.R. n. 13 – 9531 del 2 settembre 2008 e s.m.i., consente l’attivazione di moduli formativi per “Direttore di comunità socio sanitaria”, di 212 ore, esclusivamente per i soggetti occupati in imprese private e limitatamente alle risorse disponibili, si ritiene opportuno promuovere, nel rispetto delle regole del sistema della formazione professionale e delle competenze istituzionali delle Province, l’utilizzo di ulteriori canali di finanziamento, allo scopo di offrire una più vasta gamma di opportunità formative per il

conseguimento del titolo di specializzazione regionale da parte dei soggetti in possesso dei requisiti previsti dal presente atto.

Ritenuto, infine, opportuno prevedere che lo standard formativo del “Direttore di comunità socio sanitaria”, innovato sulla base dei contenuti previsti dalla citata D.G.R. n. 36 – 2896 del 14 novembre 2011, possa essere utilizzato, qualora se ne ravvisi l’opportunità, anche al di fuori dell’ambito di riferimento della D.G.R. n. 45 – 4248 del 30 luglio 2012, per la promozione di corsi di formazione, destinati ai responsabili di strutture residenziali e semiresidenziali con altra tipologia di utenza.

Tutto ciò premesso;

visto il Decreto Legislativo n. 226/2005;
vista la L.R. n. 63/1995 e s.m.i.;
vista la L.R. n. 1/2004;
vista la L.R. n. 23/2008;
vista la D.G.R. n. 152 – 3672 del 2 agosto 2006;
vista la D.G.R. n. 35 – 9199 del 14 luglio 2008;
vista la D.G.R. n. 13 – 9531 del 2 settembre 2008 e s.m.i.;
vista la D.G.R. n. 31 – 2441 del 27 luglio 2011;
vista la D.G.R. n. 19 – 3099 del 12 dicembre 2011;
vista la D.G.R. n. 45 – 4248 del 30 luglio 2012;

la Giunta Regionale, con voto unanime espresso nei modi di legge,

delibera

1. di promuovere, sulla base delle motivazioni illustrate in premessa, i percorsi formativi, in deroga ore, finalizzati al conseguimento del titolo di specializzazione regionale per Direttore di Comunità socio sanitaria, secondo quanto indicato nell’allegato A), quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di approvare le linee di indirizzo per la realizzazione dei succitati corsi di formazione per Direttore di comunità socio sanitaria, di cui all’allegato A), quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
3. di dare mandato alla Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro di provvedere all’adozione dei necessari provvedimenti per il finanziamento del modulo formativo di 212 ore con le risorse stanziato sulla UPB 15001 del bilancio 2013 e pluriennale 2013-2015, per il conseguimento del titolo di specializzazione di Direttore di comunità socio sanitaria, nell’ambito della Direttiva regionale “Formazione dei lavoratori occupati” periodo 2008 – 2014, di cui alla D.G.R. n. 13 –9531 del 2 settembre 2008 e.s.m.i.
4. di promuovere, per le motivazioni richiamate in premessa, nel rispetto delle regole del sistema della formazione professionale e delle competenze istituzionali delle Province, l’utilizzo dei diversi canali di finanziamento, allo scopo di offrire una più vasta gamma di opportunità formative per l’acquisizione del titolo di specializzazione di Direttore di comunità socio sanitaria da parte dei soggetti, nella funzione e in possesso dei requisiti previsti nell’allegato al presente atto;

5. di revocare, sulla base delle motivazioni espresse in premessa, l'allegato A) della D.G.R. n. 35 – 9199 del 14 luglio 2008, contenente la descrizione del profilo del Direttore di comunità socio sanitaria, secondo il modello per competenze ed attività;

6. di approvare la nuova formulazione descrittiva del profilo standard del Direttore di comunità socio sanitaria di cui all'allegato B) alla presente deliberazione, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, che sostituisce quello di cui alla D.G.R. n. 35-9199 del 14 luglio 2008, sulla base del lavoro svolto dalla Commissione tecnica regionale "Servizi alla persona – servizi socio sanitari ed educazione", di cui alle deliberazioni di G.R. n. 152 – 3672 del 2 agosto 2006 e n. 19 – 3099 del 12 dicembre 2011;

7. di dare mandato alla Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro di provvedere alla pubblicazione degli eventuali ulteriori revisioni/aggiornamenti dello standard formativo del profilo del Direttore di comunità socio sanitaria che si rendessero necessari nella vetrina pubblica degli standard formativi, accessibile attraverso le apposite piattaforme informatiche messe a disposizione dalla suddetta Direzione regionale, nel rispetto delle modalità e criteri di cui alle deliberazioni di Giunta regionale n. 152-3672 del 2 agosto 2006 e n. 19-3099 del 12 dicembre 2011;

8. di prevedere che il citato standard formativo di "Direttore di comunità socio sanitaria" possa essere utilizzato, qualora se ne ravvisi l'opportunità, anche al di fuori dell'ambito di riferimento della D.G.R. n. 45 – 4248 del 30 luglio 2012, disciplinandone l'applicazione con l'adozione di apposito provvedimento deliberativo.

Contro la presente deliberazione è ammesso ricorso al TAR entro 60 giorni, ovvero ricorso straordinario al Capo dello Stato entro 120 giorni dalla notificazione o dall'intervenuta piena conoscenza.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell' art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. del 12 ottobre 2010, n. 22.

(omissis)

Allegato

organizzazione dei servizi sociali, sociosanitari e sanitari, Progettazione sociale, sociosanitaria e sanitaria.

100 ore Area della gestione, erogazione e valutazione del servizio: Organizzazione aziendale, Controllo di gestione e di amministrazione aziendale, Gestione risorse umane, economico/finanziarie e strumentali, Elementi di geriatria, neuropsichiatria, medicina sociale e umanizzazione della cura, Normativa vigente in materia di igiene alimentare, sicurezza e privacy., Sistema informativo, Sistema di qualità, accreditamento e valutazione del servizio.

Certificazione: Specializzazione

B) Ulteriori destinatari ammessi ai corsi di formazione

Al fine di valorizzare e sviluppare le competenze professionali già acquisite dalle figure individuate per sostituire il Direttore di struttura socio sanitaria, sulla base di quanto definito dalla deliberazione di G.R. 14 settembre 2009, n. 25 – 12129 (Allegato B, punto 8/A, lett. B), aventi **incarichi di vicedirettore o funzioni di vicariato nel coordinamento organizzativo e gestionale della struttura**, si ritiene che questi possano accedere ai corsi di formazione di 212 ore, in subordine, rispetto ai direttori di strutture privi del titolo di specializzazione regionale, purché siano in possesso dei seguenti requisiti:

- **almeno il Diploma di scuola secondaria di II grado;**
- **incarico di vicedirettore o con funzioni di vicariato nel coordinamento organizzativo e gestionale** di strutture socio-sanitarie o sanitarie alla data di presentazione del progetto formativo.

Eventuale riconoscimento di crediti formativi per competenze già acquisite da Master Universitari (I° o II° Livello)

In coerenza con quanto definito dal “Manuale per la certificazione delle competenze e la concessione dei crediti formativi, di cui alla Determinazione dirigenziale n. 172 del 28 marzo 2011 (All. 1 C), si prevede quanto segue.

Coloro che – sulla base dei requisiti di accesso di cui ai precedenti punti A) e B) - sono stati ammessi ai corsi di formazione per “Direttore di comunità socio sanitaria” (212 ore) e sono, altresì, in possesso di Laurea di 1° Livello o Magistrale e di titolo di Master Universitario (I° o II° Livello), afferente al comparto socio-sanitario o sanitario e inerente al ruolo di management, di coordinamento e di gestione dei servizi/presidi socio-sanitari o sanitari, potranno ottenere il riconoscimento di crediti formativi per le competenze già acquisite con la frequenza del Master Universitario.

L’attestazione di credito formativo sarà loro rilasciata dall’Operatore abilitato alla certificazione presente nell’Agenzia formativa accreditata, previa valutazione delle competenze già acquisite, mediante la somministrazione di prove appositamente elaborate dalla Commissione tecnica regionale socio-sanitaria e servizi educativi.

Il gap delle competenze non acquisite dovrà essere colmato con la frequenza di un numero di ore corrispondente al loro raggiungimento, affinché l’interessato possa accedere alla sessione d’esame finale (PCV), istruita dalla Provincia competente.

Nel caso in cui l’interessato superi le prove di valutazione delle competenze, dimostrando di aver acquisito tutte le competenze previste nel corso specifico, potrà accedere direttamente alla sessione d’esame finale (PCV) per il conseguimento della relativa specializzazione regionale.

Enti gestori dei corsi di formazione di 212 ore (in deroga ore): Agenzie formative di cui alla L.R. n. 63/95, art. 11 lettere a),b) e c) e s.m.i. inclusa Città Studi S.p.A. Biella, accreditate per macrotipologia MB e/o MC.

Autorizzazione/Riconoscimento da parte delle Province delle attività formative per Direttore di comunità socio sanitaria (212 ore)

I corsi di formazione per Direttore di Comunità socio sanitaria devono essere attivati nel quadro della programmazione regionale e provinciale di settore e dovranno, pertanto, prevedere necessariamente, come requisito di ammissibilità per il finanziamento provinciale del progetto formativo, l'attestazione rilasciata da/dagli enti gestori istituzionali delle funzioni socio - assistenziali competenti territorialmente (artt. 6 e 9 della L.R. n. 1/2004), con particolare riferimento all'avvenuta rilevazione dei fabbisogni formativi e al relativo accertamento della sussistenza dei requisiti di accesso ai corsi da parte degli interessati. Tale dichiarazione rilasciata da ciascun ente gestore dei servizi sociali, competente per territorio, dovrà essere allegata in sede di presentazione del progetto formativo.

Nel rispetto delle regole previste nel presente atto, potranno essere riconosciuti dalle Province corsi di formazione per Direttore di Comunità socio sanitaria per occupati (212 ore), secondo le modalità e le procedure da ciascuna definite.



ALLEGATO B)

Denominazione Profilo	Direttore di Comunità Socio-Sanitaria
Edizione	2013
Referenziazioni della figura	Professioni NUP/ISTAT correlate 1.3.1.9.2 Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT 87.10 Strutture di assistenza infermieristica residenziale 87.20 Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti 87.30 Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili 87.90 Altre strutture di assistenza sociale residenziale 88.10 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili 88.99 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
Area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA
Sottoarea professionale	Servizi socio-sanitari
Settore	Sociosanitario e pubblica amministrazione
Comparto	Attività di erogazione servizi socioassistenziali
Descrizione sintetica della figura	Il Direttore di Comunità Socio-Sanitaria è responsabile del coordinamento organizzativo, gestionale ed amministrativo del servizio. Gli competono il perseguimento della mission, l'organizzazione generale delle attività, la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati. Il Direttore di Comunità Socio-Sanitaria opera nell'ambito dei servizi alla persona, residenziali e semiresidenziali, anche in attuazione della D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.
Livello EQF	6
Prova finale unificata o con criteri unificati	Sì
Processo di lavoro caratterizzante il Profilo	DIREZIONE DI COMUNITÀ SOCIO-SANITARIA A Progettazione del servizio B Promozione del servizio C Erogazione del servizio D Valutazione del servizio

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZE
A Progettazione del servizio ATTIVITÀ - Elaborazione dati su fabbisogni e risorse - Strutturazione della macro progettazione	1 Scegliere le strategie organizzative della Comunità Socio-Sanitaria 2 Relazionarsi nel contesto esterno/interno della Comunità Socio-Sanitaria 3 Progettare un servizio in ambito Socio-Sanitario



ALLEGATO B)

<ul style="list-style-type: none"> - Definizione degli obiettivi, attività, tempi, metodi, strumenti e risorse - Predisposizione degli strumenti di valutazione 	
<p>B Promozione del servizio</p> <p>ATTIVITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agevolazione dell'accesso al servizio - Pianificazione delle azioni di comunicazione all'esterno del servizio - Facilitazione delle azioni di animazione del contesto 	<p>2 Relazionarsi nel contesto esterno/interno della Comunità Socio-Sanitaria</p> <p>3 Progettare un servizio in ambito Socio-Sanitario</p>
<p>C Erogazione del servizio</p> <p>ATTIVITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cura della realizzazione degli interventi socio-sanitari ed educativi, individuali e di gruppo - Creazione dei flussi informativi e comunicativi - Predisposizione di protocolli e procedure - Utilizzo di strumenti di controllo di gestione e di qualità 	<p>4 Gestire una Comunità Socio-Sanitaria</p>
<p>D Valutazione del servizio</p> <p>ATTIVITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuazione di indicatori standard di qualità, di efficacia ed efficienza economica - Presidio del sistema di gestione della qualità, dell'accreditamento, della sicurezza, della privacy e della sicurezza alimentare - Verifica degli obiettivi raggiunti - Analisi dei risultati 	<p>5 Valutare la qualità del servizio di Comunità Socio-Sanitaria</p>

COMPETENZE

<ol style="list-style-type: none"> 1 Scegliere le strategie organizzative della Comunità Socio-Sanitaria 2 Relazionarsi nel contesto esterno/interno della Comunità Socio-Sanitaria 3 Progettare un servizio in ambito Socio-Sanitario 4 Gestire una Comunità Socio-Sanitaria 5 Valutare la qualità del servizio di Comunità Socio-Sanitaria



ALLEGATO B)

COMPETENZA 1	
<i>Scegliere le strategie organizzative della Comunità Socio-Sanitaria</i>	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> - Identificare il modello organizzativo del servizio - Pianificare gli interventi da erogare in relazione ai bisogni della persona - Individuare le modalità di accesso al servizio - Reperire risorse - Destinare risorse finanziarie - Selezionare strategie di marketing - Orientare il proprio operato secondo principi etici e deontologici 	<ul style="list-style-type: none"> - Politiche sociali e sanitarie - Principi di etica e di deontologia professionale - Bisogni della persona e cicli di vita - Modelli organizzativi - Pianificazione strategica del servizio - Governo clinico: gestione amministrativa e dei piani di salute - Tecniche di fund rising

COMPETENZA 2	
<i>Relazionarsi nel contesto esterno/interno della Comunità Socio-Sanitaria</i>	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> - Rapportarsi con gli attori del contesto (soggetti pubblici e privati) - Supportare l'organo deliberante nelle scelte tecniche e legali - Coinvolgere utenti, familiari ed altri soggetti significativi - Gestire risorse umane e gruppi di lavoro - Predisporre piani formativi del personale - Intrattenere rapporti sindacali 	<ul style="list-style-type: none"> - Teoria e tecniche di comunicazione e di negoziazione - Tecniche di gestione delle relazioni e del lavoro di gruppo - Legislazione inerente l'esternalizzazione nei servizi pubblici e privati - Legislazione e contrattualistica del lavoro - Rilevazione dei fabbisogni e predisposizione dei piani formativi

COMPETENZA 3	
<i>Progettare un servizio in ambito Socio-Sanitario</i>	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> - Analizzare problemi e bisogni del contesto della Comunità Socio-Sanitaria - Individuare vincoli e risorse - Curare la fase ideativa del progetto - Definire il sistema di valutazione della gestione della qualità del servizio - Sviluppare strategie di cambiamento in un'ottica di miglioramento - Valorizzare il servizio 	<ul style="list-style-type: none"> - Legislazione e organizzazione dei servizi sociali, sociosanitari e sanitari - Progettazione sociale, sociosanitaria e sanitaria - Teoria e tecniche di comunicazione di massa e di marketing - Elementi di animazione socioculturale e di sviluppo di comunità



ALLEGATO B)

COMPETENZA 4	
Gestire una Comunità Socio-Sanitaria	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Organizzare risorse umane, economiche, finanziarie e strumentali- Controllare la gestione economico-finanziaria del servizio- Applicare le norme vigenti in materia di igiene alimentare, sicurezza e privacy- Presidiare la gestione dei piani di salute- Fronteggiare situazioni di emergenza	<ul style="list-style-type: none">- Organizzazione aziendale- Controllo di gestione e di amministrazione aziendale- Gestione risorse umane, economico/finanziarie e strumentali- Elementi di geriatria, neuropsichiatria, medicina sociale e umanizzazione della cura- Normativa vigente in materia di igiene alimentare, sicurezza e privacy

COMPETENZA 5	
Valutare la qualità del servizio di Comunità Socio-Sanitaria	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Pianificare le attività di valutazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi e degli indirizzi gestionali- Monitorare l'economicità e la qualità degli interventi- Documentare la qualità del servizio erogato- Standardizzare i processi e valorizzare le buone prassi- Predisporre piani di miglioramento	<ul style="list-style-type: none">- Controllo di gestione- Sistema informativo- Sistema di qualità ed accreditamento