

*MARKETING,
COMUNICAZIONE,
DEONTOLOGIA: il "biglietto da
visita" del libero professionista*

Bologna 24 novembre 2013

Roberta Arbella



Indagine Nursind e Cergas Bocconi ottobre 2013
"Infermieri forte orgoglio professionale,
ma scarsi riconoscimenti"

*... La **crisi** attuale può essere il catalizzatore del cambiamento...
Il Sistema Sanitario Nazionale, per non implodere, ha bisogno di **cambiare** le logiche che lo hanno governato fino ad oggi...
In tutto questo noi possiamo inserirci come **attori protagonisti** del cambiamento...*

Senatrice Annalisa Silvestro



IPASVI
FEDERAZIONE NAZIONALE
COLLEGI IPASVI

Il corpo professionale infermieristico nella coscienza del proprio valore ha una potenzialità interna che, se ben orientata ed espressa, può essere il fondamento di un nuovo sviluppo del sistema sanitario



Codice deontologico

ARTICOLO 2 CAPO I

L'assistenza infermieristica è servizio alla persona , alla famiglia, alla collettività. Si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari di **natura intellettuale**, tecnico-scientifica, gestionale, relazionale ed educativa



CAMBIARE VISION

*Essere protagonisti
attivi del
cambiamento
significa modificare
il nostro campo
d'azione e la
modalità in cui
affrontare la vita
lavorativa*



NUOVA VISION

Si passa da un'attività
ospedale-centrica a
un'attività in cui
diventa prevalente
una progettualità di
tipo imprenditoriale.

L'INFERMIERE DIVENTA
IMPRENDITORE
DI SE' STESSO



Chi è un imprenditore?

L'imprenditore è colui che si assume la piena responsabilità della propria attività professionale attraverso una precisa progettualità finalizzata ad un risultato

Essere imprenditore richiede una forte determinazione e delle precise qualità



Qualità imprenditoriali

- **FIDUCIA IN SE' STESSI**: sviluppare una nuova prospettiva personale ponendo il focus sui propri punti di forza
- **CAPACITA' DI INNOVARE E GESTIRE IL CAMBIAMENTO** per raggiungere nuovi obiettivi nel dare una risposta assistenziale efficace e flessibile in relazione al nuovo scenario politico-sociale
- **CAPACITA' DI PIANIFICARE E PROGETTARE** la propria attività di libero professionista



- **PROPENSIONE AL RISCHIO**: che rappresenta la capacità di mettersi in gioco
- **CAPACITA' DI ORGANIZZARE E CONTROLLARE** il lavoro in tutte le sue fasi del processo (progettazione, azione, verifica)
- **LEADERSHIP**: la capacità di motivare sé stessi e i membri del gruppo con il quale si collabora
- **CAPACITA' DI RELAZIONE**
NEGOZIAZIONE nelle fasi di progettazione e risoluzione delle problematiche

CODICE DEONTOLOGICO

ARTICOLO 47 CAPO VI

L'infermiere, ai diversi livelli di responsabilità, contribuisce ad orientare le politiche e lo sviluppo del sistema sanitario, al fine di garantire il rispetto dei diritti degli assistiti, l'utilizzo equo e appropriato delle risorse e la valorizzazione del ruolo professionale



NUOVA MISSION

LA MISSION primaria dell'infermiere è di prendersi cura della persona in una logica olistica:

il libero professionista porterà a compimento la sua mission utilizzando NUOVE strategie organizzative e culturali



CODICE DEONTOLOGICO

ARTICOLO 1 CAPO I

L'infermiere è il professionista sanitario
responsabile dell'assistenza
infermieristica



FONDAMENTI DELLA LIBERA PROFESSIONE

*Per poter rafforzare l'identità
professionale in un nuovo ruolo,
diventano basilari i seguenti concetti:*

- RESPONSABILITA'
- AUTONOMIA
- ORGANIZZAZIONE E COLLABORAZIONE



RESPONSABILITA'

Il profilo dell'infermiere all'art 1 comma 1 gli attribuisce piena responsabilità per quanto riguarda l'assistenza generale infermieristica con assunzione di una responsabilità di risultato e di processo

L'infermiere risponde quale professionista, direttamente delle sue azioni orientate al risultato assistenziale

AUTONOMIA

DM 739/1994 :

“L’infermiere partecipa all’identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività, identifica i bisogni di assistenza infermieristica, formula gli obiettivi, pianifica, gestisce e valuta l’intervento assistenziale infermieristico...”

Nelle varie fasi operative si evidenzia la professionalità autonoma dell’infermiere

ORGANIZZAZIONE/ COLLABORAZIONE

Il profilo dell'infermiere individua una responsabilità gestionale/organizzativa:

“... l'infermiere agisce sia individualmente sia in collaborazione con altri operatori sanitari e sociali, si avvale ove necessario dell'opera del personale di supporto...”

Questa norma legittima l'autonomia e la responsabilità infermieristica non solo in ambito clinico-assistenziale ma anche a livello gestionale e organizzativo

CODICE DEONTOLOGICO

ARTICOLI 13, 14 CAPO III

L'infermiere assume responsabilità in base al proprio livello di competenza...

L'infermiere riconosce che l'interazione tra professionisti e l'integrazione professionale sono modalità fondamentali per far fronte ai bisogni dell'assistito...



MARKETING

Il Marketing è un ramo dell'economia
rappresenta l'azione sul mercato da parte delle
imprese e
significa letteralmente "**piazzare sul mercato**"
comprende quindi tutte le azioni aziendali destinate
alla collocazione sul mercato
di prodotti o servizi



Tipologia di marketing

- **MARKETING ANALITICO**: è lo studio del mercato, della clientela e dei concorrenti
- **MARKETING STRATEGICO**: è un'attività di pianificazione per ottenere la collaborazione di tutti gli attori del mercato
- **MARKETING OPERATIVO**: è rappresentato dalle scelte che il libero professionista pone in essere per raggiungere gli obiettivi

COMUNICAZIONE

La comunicazione del libero professionista avviene in un'ottica di collaborazione e rapporto fiduciario sia con i colleghi che con i clienti



Una corretta progettazione di un'attenta comunicazione saprà rafforzare il nostro ruolo nelle organizzazioni, migliorare la percezione che i cittadini hanno di noi e contribuire al cambiamento culturale già in atto.

*Considerando gli ampi ambiti d'azione del
libero professionista,*

*La comunicazione può avvenire a diversi
livelli, con contenuti differenziati e con
canali comunicativi personalizzati*



- *CITTADINO*: pubblicità mirata, conferenze di prevenzione ed educazione sanitaria
- *MMG*: presentazione di progetti di collaborazione partecipando alle riunioni d'équipe
- *ISTITUZIONI SANITARIE*: presentazione di progetti di **integrazione** mirati alle effettive necessità del territorio di appartenenza. In questo caso è necessaria un'abilità di negoziazione
- *POLITICI LOCALI*: a cui presentare nel dettaglio progetti e risorse per le reali necessità del cittadino

- *ONLUS*: presentazione di progetti a breve termine per la cura di malati per cui il SSN non garantisce continuità assistenziale a domicilio
- *CASE FARMACEUTICHE*: partecipazione e progetti di ricerca e cura
- *COLLEGHI*: creare una rete di collaborazione per garantire un servizio di cura efficace e flessibile nel rispondere alle esigenze sia del cittadino che del SSN
- *ASSICURAZIONI*: progetto di copertura assistenziale infermieristica da integrare a quella medica
-

CODICE DEONTOLOGICO

ARTICOLO 19, 23 CAPO IV

...L'infermiere promuove stili di vita sani...anche attraverso l'informazione e l'educazione

L'infermiere riconosce il valore dell'informazione integrata multiprofessionale...



*Come esseri umani, la nostra grandezza
non risiede tanto nel riuscire a
cambiare il mondo. . .
quanto nell'essere in grado di
cambiare noi stessi.*

Mahatma Gandhi

Gracie