

# Convegno Cepas "Qualità e sanità"

Il Progetto Ministeriale  
'Collaborazione interregionale per lo sviluppo e il  
mantenimento di competenze qualificate per le  
verifiche di accreditamento':  
stato dell'arte e primi risultati

Roma, 25 marzo 2004

Renata Cinotti  
Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna

# Regioni partecipanti 2000 - 2004

Valle d'Aosta  
Veneto  
P.A. Trento  
P.A. Bolzano  
Emilia-Romagna  
Marche  
Umbria  
Lazio  
Molise  
Campania  
Puglia  
Basilicata  
Calabria  
Sicilia  
C.e.p.a.s. Roma



- ✓ Il programma ha costituito un'occasione di confronto e di sviluppo culturale soprattutto nel momento della riflessione sulle proposte formative
- ✓ Questa fase ha portato alla definizione di profili di competenza condivisi per le figure dei 'facilitatori' e dei 'valutatori'
- ✓ Pur con l'obiettivo della formazione dei valutatori, l'investimento principale è costituito dalla costituzione di un pool di 'facilitatori'

## PROFILO PROFESSIONALE del FACILITATORE

- ★ E' colui che accompagna i processi di accreditamento delle UUOO e delle Organizzazioni: non è un tecnico specialista ma un integratore che agisce con mandato dei livelli di responsabilità gerarchica.
- ★ Si connota come facilitatore di processi di cambiamento (legge i bisogni, promuove azioni significative, guida percorsi e progetti, è capace di reperire le risorse nel contesto e fuori, secondo le esigenze
- ★ Sa adattare la mission/vision aziendale ai singoli contesti operativi.
- ★ Sa usare strumenti e tecniche di lettura dei fenomeni e di costruzione delle soluzioni, attivando le opportune sinergie.
- ★ Sa coniugare qualità statica e qualità dinamica in contesti operativi concreti, in funzione della fattibilità.
- ★ In funzione di attività di sviluppo assume ruolo di valutazione di struttura e processi: supporta la valutazione dei risultati.

## FACILITATORE: attore a 3 livelli

### 1. Unità Operativa

supporta metodologicamente e guida l'adeguamento alle norme di accreditamento e alla gestione della qualità

### 2. Azienda

interlocutore soprattutto degli uffici di staff per l'adozione di percorsi di accreditamento

### 3. Regione

portatore di una "vista" regionale dell'accREDITAMENTO all'interno della propria azienda

# PROFILO PROFESSIONALE del VALUTATORE



Figura riconosciuta idonea dall'Autorità Regionale per seguire tutte le fasi di implementazione del Sistema Qualità progettato e sviluppato c/o Strutture Sanitarie ai fini di Accredimento



Figura qualificata, secondo un processo riconosciuto a livello nazionale ed europeo, per valutare il Sistema Qualità sviluppato ed implementato c/o Strutture Sanitarie ai fini di Accredimento, su incarico e secondo le procedure definite dall'Autorità Regionale



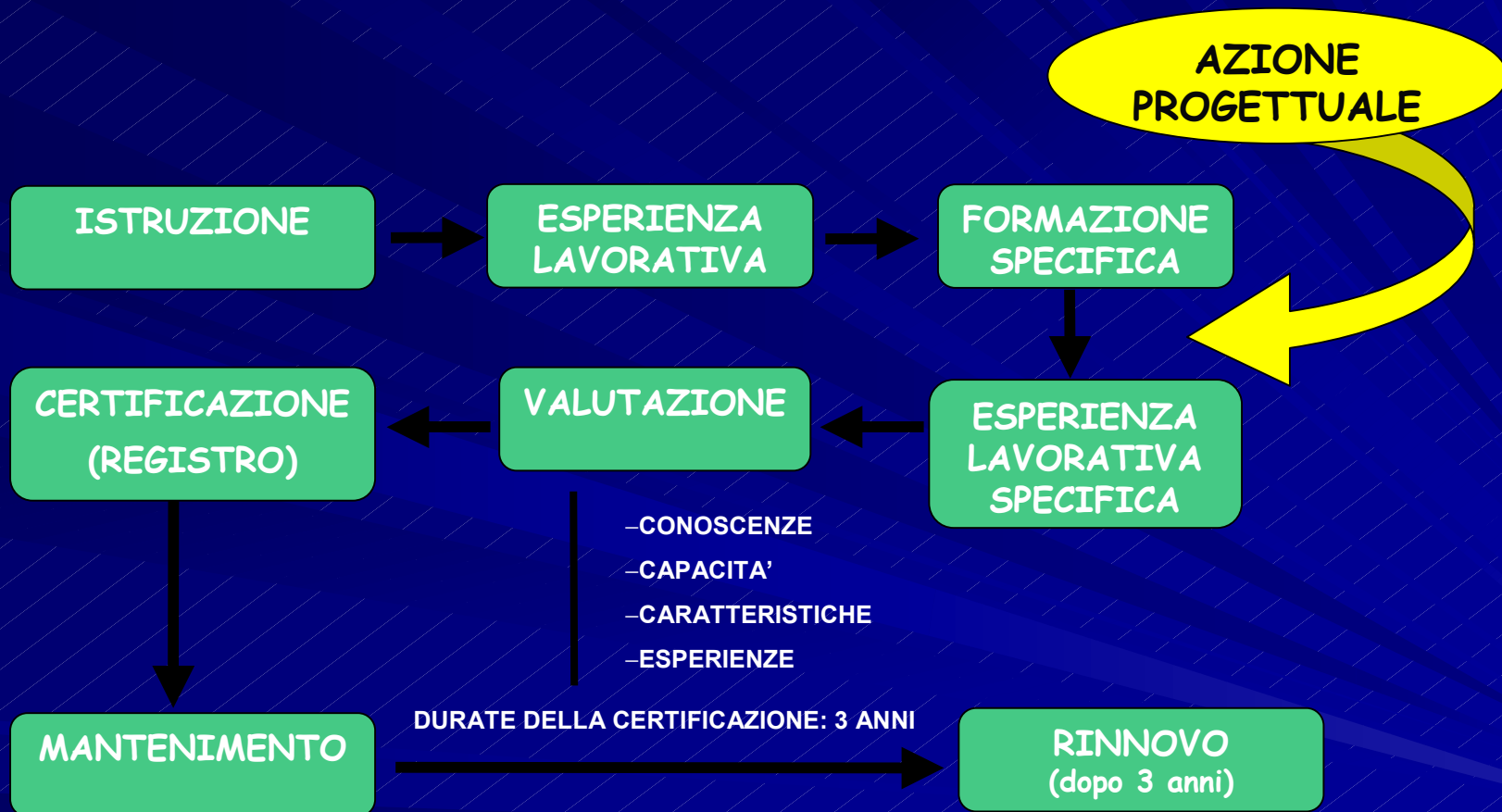
Figura avente le competenze adeguate per affiancare in qualità di Esperto Tecnico di settore Valutatori di Sistemi Qualità per la Certificazione delle Strutture Sanitarie in conformità alle norme UNI EN ISO 9000 su incarico di Organismi di Certificazione



( ... se in possesso di esperienza di verifiche ispettive in conformità alle norme internazionali ISO 9000) Valutatore di S.Q. Certificato, con competenze riconosciute a livello nazionale ed europeo per svolgere su incarico di Organismi di Certificazione Verifiche Ispettive in veste di RGVI o AVI

# CERTIFICAZIONE DELLE PROFESSIONALITA'

## Requisiti e Percorsi (EN UNI 45013)



# Gli step della formazione

Traguardo 1  
Facilitatori

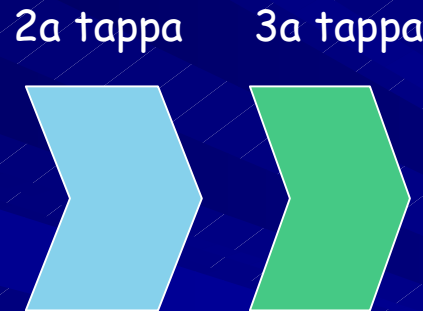


Qualità  
Base

Accredi-  
tamento

Problem  
solving

Traguardo 2  
Valutatori per  
l'accreditamento



Sistema  
ISO

Le  
verifiche

Traguardo 3  
Elenco Cepas  
valutatori per  
l'accreditamento

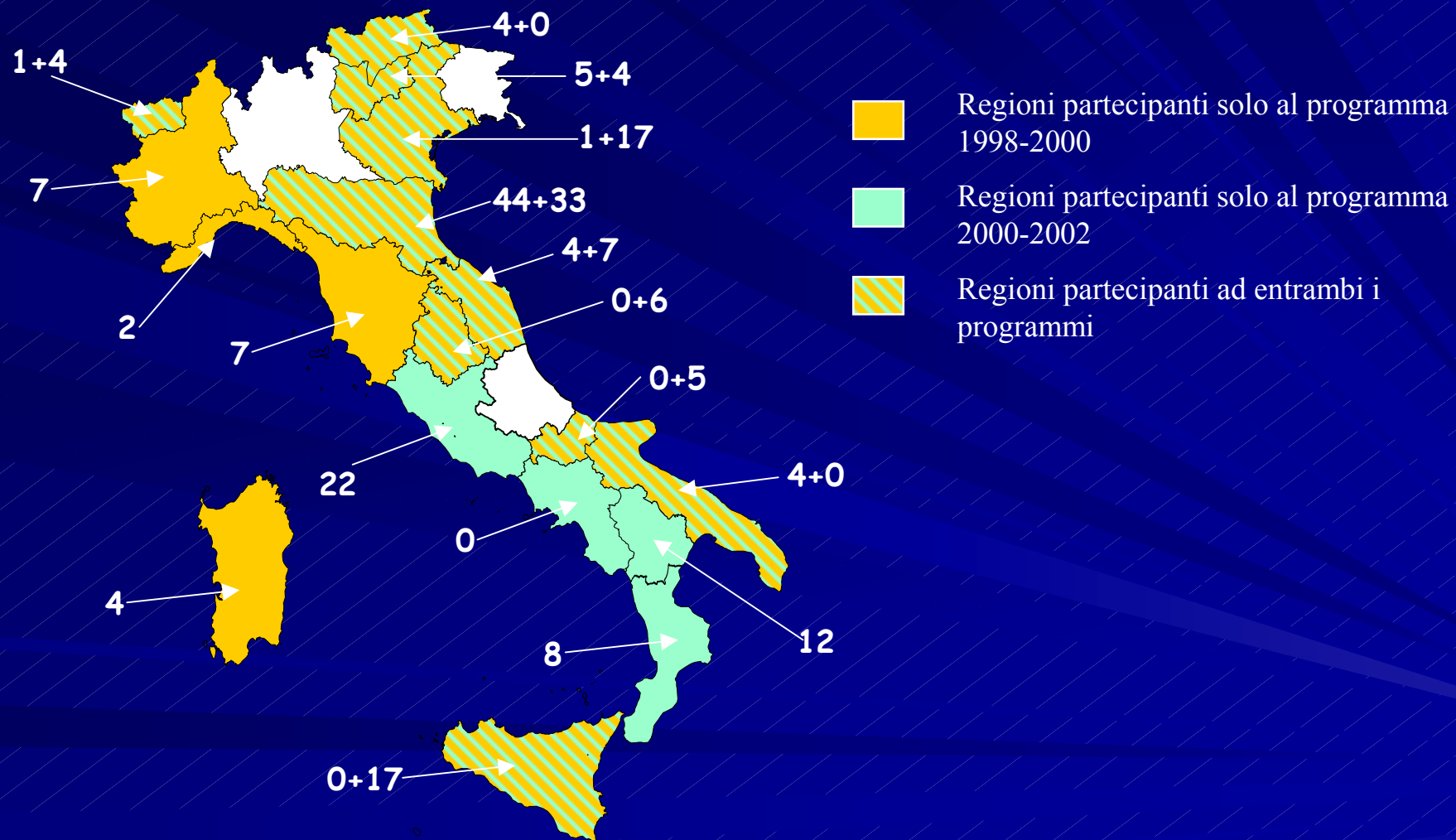
Traguardo 4  
Registro  
valutatori  
sistemi  
qualità in  
sanità



# Lo stato dell'arte al 25 marzo 2004: 480 facilitatori .....

	FACILITATORI
Basilicata	36
Calabria	72
Campania	27
Emilia Romagna	74
Lazio	53
Marche	8
Molise	27
P. A. Bolzano – Alto Adige	12
P. A. Trento	28
Sicilia	57
Umbria	38
Val d'Aosta	6
Veneto	42
	<b>480</b>

# ..... e 207 valutatori qualificati



## I valutatori qualificati del precedente e dell'attuale programma

	<i>valutatori qualificati precedente programma</i>	<i>valutatori qualificati attuale programma</i>	
Basilicata		12	
Calabria		8	
Campania			
Emilia Romagna	44	33	
Lazio		22	
Liguria	2		
Marche	4	7	
Molise		5	
P.A. Bolzano	4		
P.A. Trento	5	4	
Piemonte	7		
Puglia	4		
Sardegna	4		
Sicilia		17	
Toscana	7		
Umbria		6	
Valle D'Aosta	1	4	
Veneto	1	17	
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>	<b>135</b>	<b>218</b>

..... a cui si aggiungono ulteriori 51 valutatori in formazione

## ... in particolare sui "valutatori" per l'accreditamento ...

- Si sono poste basi condivise per percorsi di formazione di valutatori qualificati (con valutazione di terza parte) per le verifiche di accreditamento
- Si è data visibilità nazionale a valutatori qualificati con esperienze documentate di verifiche sul campo per l'accreditamento (elenco detenuto da Cepas)
- Si è costituito il percorso di certificazione della professionalità del valutatore di sistemi qualità in sanità (registro detenuto da Cepas) secondo:
  - Normativa tecnica europea UNI EN ISO 19011
  - Procedure tecniche di un organismo di certificazione del personale (UNI CEI EN 45013)

.....

.....

- Si è costituita una rete nazionale di persone che condividono gli approcci tecnici alle verifiche
- Si sono determinati percorsi di sviluppo e formazione "a cascata" in numerose realtà regionali/provinciali (Toscana, Calabria...)
- È in corso di definizione un protocollo d'intesa interregionale per l'utilizzo scambievole dei rispettivi valutatori qualificati

# Elementi qualificanti del percorso

## Affermazione di aspetti etici e tecnici

- ❑ Valore etico della cooperazione fra regioni a supporto reciproco
- ❑ Valore culturale e formativo della rete di relazioni fra regioni in tema di valutazione/valutatori per l'accreditamento, con scambio di esperienze e personale
- ❑ Scelta di approccio alle verifiche tramite valutatori competenti nel settore specifico ma non "professionisti" della valutazione

# Elementi qualificanti del percorso

## Definizione di percorsi formativi strutturati e trasferibili

- ❑ Affermata l'esigenza di percorsi strutturati di formazione di base (di cui sono forniti i modelli)
- ❑ Percorsi integrativi per l'approfondimento (in progettazione)
- ❑ Percorsi di mantenimento (in progettazione)

# Elementi qualificanti del percorso

## Riconoscibilità reciproca del personale

- ❑ Condivisione dei contenuti formativi minimi e della prova di verifica finale
- ❑ Condivisione della tecnica base della visita di verifica (indipendente dai modelli locali di accreditamento)
- ❑ Esistenza di riferimento terzi per le valutazioni del personale

# Proposte e prospettive per il futuro

- Mantenere e sviluppare la consistenza numerica del pool dei valutatori per l'accreditamento e dei facilitatori
  - (mantenimento della formazione di base)
- Favorire lo sviluppo delle competenze dei valutatori formati
  - integrando l'esperienza, mediante attività di scambio (ma anche definizione di occasioni locali)
  - approfondendo le conoscenze attraverso formazione integrativa

# Proposte e prospettive per il futuro

- Dare continuità all'apprendimento in situazione tramite
  - condivisione del patrimonio delle conoscenze
  - pubblicizzazione delle esperienze significative
- Valorizzare la rete dei valutatori e dei referenti regionali dell'accreditamento come strumento di garanzia dei principi di universalità ed equità del SSN, nel rispetto delle diversità degli approcci regionali
  - mantenimento della 'contiguità' delle esperienze regionali
  - sviluppo di una comunità di pratica virtuale

# Praticamente, quanto a CdP.....

Creare un "sito" che consenta di:

- comunicare direttamente e "liberamente" fra i membri della rete
- lavorare in gruppo a distanza
- effettuare qualche piccolo esperimento di formazione a distanza (FAD)
- mettere in evidenza i propri prodotti e avere accesso a quelli degli altri