



Convegno CEPAS « La Qualità in Sanità »

Roma, 25 marzo 2004

Esperienze dei Referenti Regionali
(partecipanti al Progetto)

Silvia Pierotti in rappresentanza della Regione Veneto –
Agenzia Regionale dei Servizi Socio Sanitari

PREMESSA – IL MANDATO

- ☀ individuare le motivazioni e le spinte di adesione al progetto di formazione interregionale
- ☀ focus su come è stata vissuta l'esperienza a livello regionale, definendo l'eventuale valore aggiunto formativo percepito, e quali ricadute ha prodotto.
- ☀ di favorire lo scambio di esperienze e di iniziative di innovazione sul tema della formazione e della gestione dei valutatori per l'accreditamento.

L'ADESIONE AL PROGETTO

☀ **giugno 2002**

☀ **selezione** mediante una lettera di richiesta ai DDGG

i requisiti dovevano essere comprovati mediante "**scheda di presentazione**" (sottoscritta anche dalla direzione) e "**scheda curricolare** "

requisiti di adesione

- ☀ erano i seguenti:
- ☀ ✓ laurea o diploma universitario;
- ☀ ✓ esperienza lavorativa nel settore sanitario di almeno 5 anni;
- ☀ ✓ conoscenze generali del settore e in tema di qualità (applicazioni gestionali e professionali) e accreditamento;
- ☀ ✓ caratteristiche personali: integrità personale, motivazione, capacità di lavoro in gruppo, di comprensione di situazioni complesse, di gestione di conflitti, di realizzazione del compito assegnato.

alcune **criticità**

- ☀ Segnalazione di **più di 2** partecipanti
- ☀ la **propensione personale**
- ☀ **Compatibilità del ruolo con le funzioni** svolte

alcune criticità

- ☀ su 49 candidati, 6 **non hanno concluso** lo step di facilitatore, pari ad un 12% del totale
- ☀ In alcuni casi nomina dei sostituti
- ☀ prima legge quadro sulla Autorizzazione e Accreditamento (**LR 22 ago 2002**)
- ☀ comprensione **degli obiettivi** del corso
- ☀ **consapevolezza** del percorso e la prospettiva del ruolo che avrebbero avuto i valutatori.

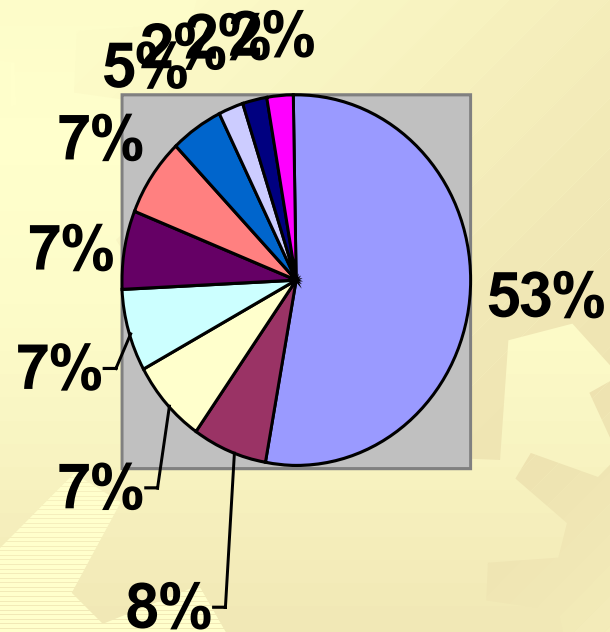
LA PARTECIPAZIONE DELLA REGIONE VENETO

☀ scelta dei partecipanti diversificata

	Facilitatori	valutatori
Qualità	22	11
DMPO	3	1
Dir Inf tec	3	1
Strutture regione	3	1
DS e staff	3	
URP Marketing	3	2
Laboratorio	2	
D.D.Prevenzione	1	
Controllo Gestione	1	
Mal infettive	1	
Totale	42	16

Strutture dei partecipanti

Facilitatori



- Qualità
- DMPO
- Inf. Tecn.
- Regione
- DS Staff
- URP Mark.
- Laboratorio
- Dip. Prevenz.
- Contr. Gest.
- Mal. Infett.

Altri elementi

- ☀ **Chiarito l'obiettivo della qualifica di valutatore** alcuni hanno maturato la consapevolezza che il corso non rispondeva in pieno alle loro attese
- ☀ Confronto con la maggiore **consapevolezza** del ruolo da parte **dei partecipanti dell'Emilia Romagna**

Altri elementi (2)

- ✦ Facilitatori veneti sono stati suddivisi in **2 gruppi**
- ✦ maggior scambio con partecipanti di altre regioni
- ✦ scarso confronto tra i colleghi veneti
- ✦ Possibilità scelta del periodo
- ✦ Qualche problema logistico

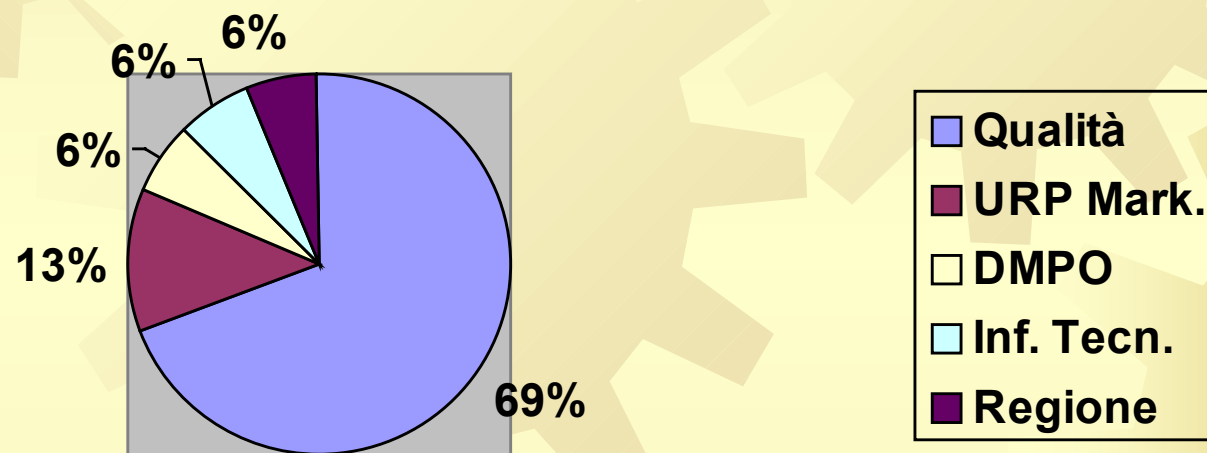
Altri elementi (3)

- ☀ L'esperienza è stata dichiarata da tutti **molto positiva**
- ☀ per la condivisione e conoscenza con gruppi di altre regioni
- ☀ il lavoro in team
- ☀ per l'approccio metodologico del corso

Altri elementi (4)

- ☀ A oggi 16 valutatori su 42 hanno superato l'esame CEPAS (38 %)

Strutture dei partecipanti Valutatori



Altri elementi (5)

- ☀ **Il mancato passaggio** da facilitatore alla successiva fase di **valutatore** ha creato qualche delusione
- ☀ la selezione del 50 % era una regola definita a priori, anche se conosciuta solo a corso già avviato
- ☀ Ha aumentato motivazione e competizione

LA PERCEZIONE DEI DISCENTI

- ☀ una esperienza di notevole valore
- ☀ messa a fuoco dei **contenuti tecnico professionali** (l'acquisizione di strumenti e metodi per lo sviluppo della qualità)
- ☀ acquisizione di un **modello sperimentale** di percorso di formazione
- ☀ crescita culturale e professionale dei partecipanti
- ☀ **conoscenze** immediatamente **fruibili** nella propria realtà aziendale sia come facilitatori che come auditors,

LA PERCEZIONE DEI DISCENTI

(2)

- ☀ messa in rete di competenze tra personale intra regionale e di regioni diverse
- ☀ **scambio di esperienze** attraverso i **project work**

conoscenza di altre realtà, di confronto e di acquisizione di nuove metodologie e strumenti;

- ☀ la conoscenza diretta di personale docente con notevole esperienza diretta
- ☀ Possibilità di sperimentare un percorso FAD

Facilitatori e Valutatori in Veneto

☀ Facilitatori

- ☀ Gruppo interno alle Strut.
- ☀ Funzione di autovalutazione
- ☀ Compilazione delle liste di verifica

● Valutatori

- Team di verifica dell'ARSS
- Qualificati e iscritti in Albo Regionale
- Analisi della autovalutazione
- Visita sul campo

Team di verifica

(Pool Regionale dei Valutatori)

☀ Team Leader

- Almeno 3 Valutatori
- 1 funzionario esterno per segreteria + gestione comunicazione
- Osservatori: valutatori in formazione

Facilitatori e Valutatori in Veneto (2)

- ✦ Entrambe le figure devono acquisire e consolidare una formazione ed esperienza sui temi dell'Accreditamento, dei sistemi qualità, del miglioramento nelle strutture sanitarie. Il Valutatore inoltre deve acquisire tecniche e metodologie di valutazione di sistemi qualità in sanità orientate al modello istituzionale da applicare

La Delibera dell'ARSS n. 50 del 23 dicembre 2003

- ☀ stanziato dei fondi per la attivazione di un corso/**percorso di formazione per valutatore** per accreditamento istituzionale.
- ☀ individuata **la figura del "valutatore esperto di sistemi qualità"** come quella maggiormente rispondente alle esigenze del modello veneto di accreditamento,
- ☀ **riconosce la partecipazione** della Regione Veneto al percorso di formazione interregionale, prevedendo che circa 20 partecipanti conseguano l'attestato di valutatore esperto dopo superamento dell'esame finale CEPAS

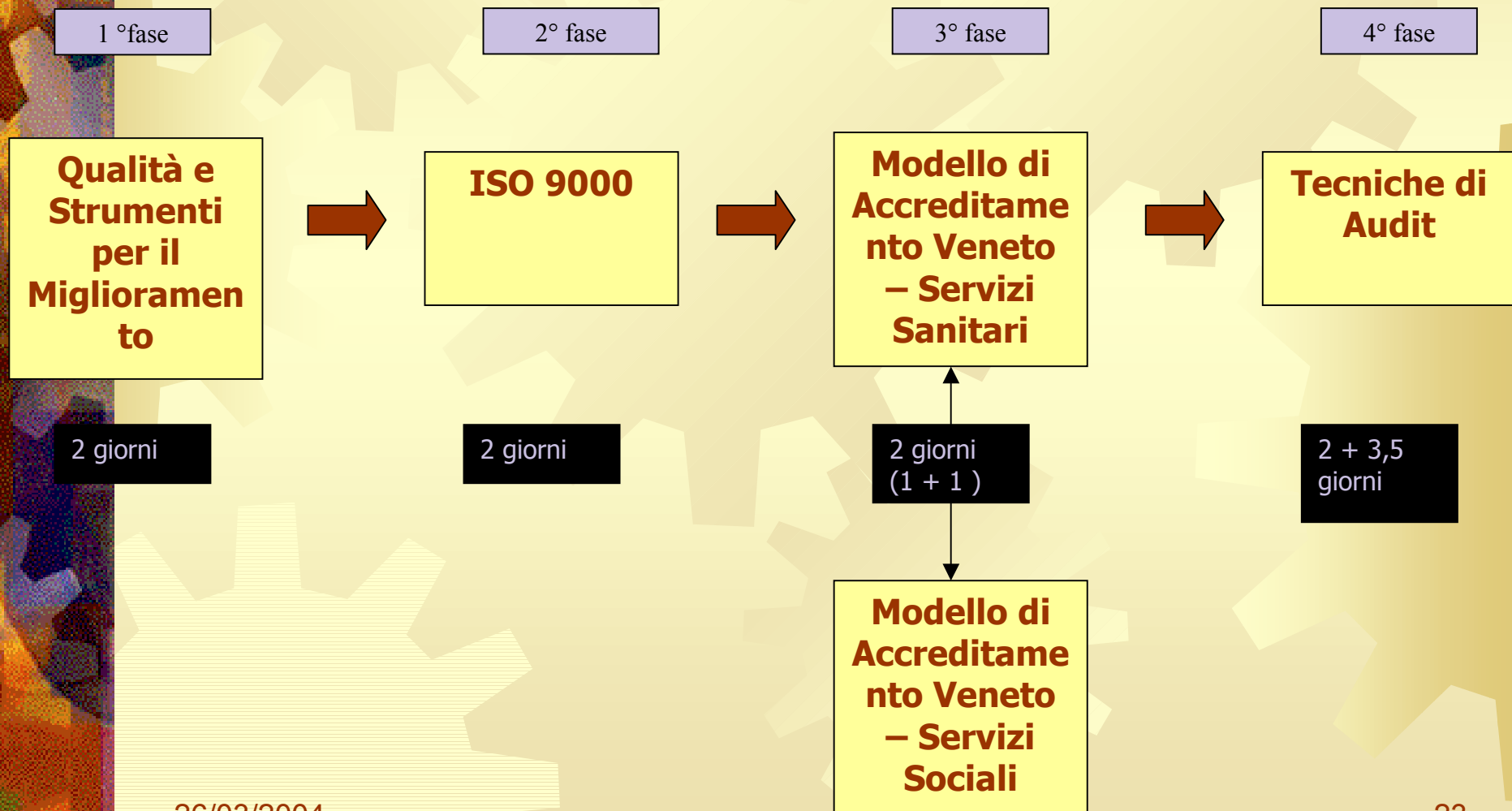
La Delibera dell'ARSS n. 44 del 12 dicembre 2003

- ☀ la regione ha aderito al **protocollo** d'intesa per l'utilizzo **interregionale** di auditor qualificati di sistemi qualità.
- ☀ notevole strumento di crescita e di benchmarking tra regioni e valutatori qualificati

Facilitatori e Valutatori in Veneto (3)

- ☀ Le caratteristiche del corso interregionale hanno consentito di **riconoscerlo** a tutti gli effetti come corso per valutatori dell'accREDITAMENTO istituzionale veneto, fornendo anzi un modello di riferimento per i percorsi da avviare che sono attualmente in fase di studio.
- ☀ attribuire il ruolo di "team leader" ai valutatori qualificati che possiedano già al loro attivo esperienze di **visite sul campo**, sia di tipo ISO 9000 che di accREDITAMENTO istituzionale.

Percorso di formazione dei Valutatori



Fasi successive

- ☀ Approvare il **modello** di accreditamento
- ☀ Avviare nuovi **corsi di formazione** per valutatori
- ☀ Istituire il **Registro** Regionale dei Valutatori
- ☀ Far acquisire esperienza pratica sul campo mediante un programma di **verifiche sperimentali** (test del modello per la taratura del sistema)

Conclusione

- ☀ Il modello di accreditamento della Regione Emilia Romagna, così come il Corso interregionale di formazione dei valutatori, sono destinati a influire profondamente sullo sviluppo del Sistema Veneto
- ☀ Sia per le esperienze avanzate di questa regione
- ☀ Sia per le affinità di tipo organizzativo delle strutture



Conclusione

- ☀ Sotto questo profilo è stato importante creare un gruppo di valutatori veneti e significativo è stato il confronto con una regione come l'Emilia-Romagna che già da tempo sperimenta percorsi per il miglioramento della qualità e programmi di verifiche sperimentali.