

Per un Osservatorio regionale della formazione continua in sanità

A cura della Commissione regionale per la formazione continua in sanità dell'Emilia Romagna
(CRFC), aprile-maggio 2014

Indice

1. La cornice: il governo della formazione continua in Emilia-Romagna	3
2. Il sistema della valutazione della formazione continua in Emilia-Romagna: un approccio multidimensionale	5
3. L'attività dell'ORFoCS.....	6
3.1 Obiettivi e dimensioni indagate.....	7
3.2 Composizione dell'Osservatorio	8
3.3 Le visite	8
3.3.1 La procedura per la programmazione delle visite.....	8
3.3.2 La visita dell'evento in atto	9
3.3.3 La visita ex post	9
3.4 Prodotti attesi e diffusione dei risultati.....	11

1. La cornice: il governo della formazione continua in Emilia-Romagna

Per comprendere il funzionamento e gli obiettivi del nuovo Osservatorio regionale per la formazione continua in sanità (d'ora in poi ORFoCS) è utile descrivere l'architettura del sistema in cui si colloca (fig. 1).

La Regione Emilia-Romagna ha seguito il modello nazionale, demandando le funzioni di governo e sviluppo dei processi formativi che rientrano nell'ambito del programma nazionale per l'educazione continua alla Commissione regionale per la formazione continua (CRFC, istituita con Det. n.1754/2013).

Per svolgere le proprie attività, la CRFC si avvale di una Segreteria tecnica che ha in particolare il compito di supportarla nella stesura di rapporti periodici sulla formazione continua in Emilia-Romagna.

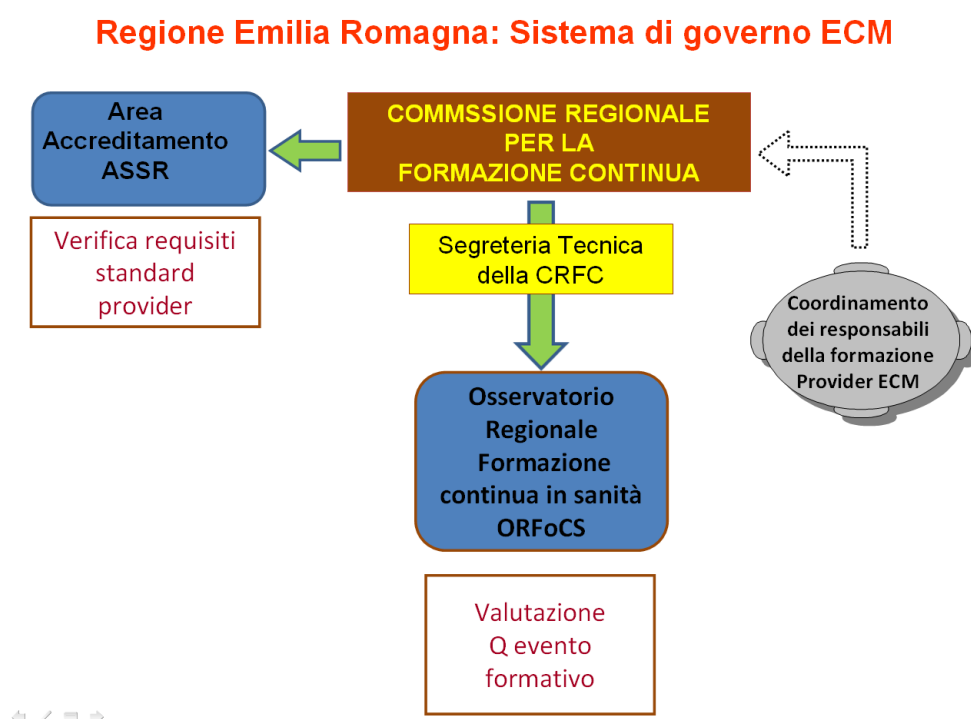


Fig. 1

Alla CRFC spetta anche la costruzione e la gestione del sistema di valutazione della formazione ECM.

Per quanto attiene alle funzioni di verifica e valutazione della qualità dei processi formativi, la CRFC è supportata da due strutture tecniche che svolgono funzioni complementari: la Funzione Accreditamento dell'ASSR e l'Osservatorio regionale della formazione continua.

L'attività di verifica dei requisiti previsti per l'ottenimento e il mantenimento dell'accREDITAMENTO come provider è svolta dalla Funzione Accreditamento che, attraverso il suo sistema di valutatori, sostiene le visite alle strutture per entrambi i livelli di accREDITAMENTO previsti:

- la funzione di governo della formazione, che dà conto delle capacità di pianificare, controllare e valutare la formazione continua come funzione di livello aziendale;
- la funzione di provider ECM, per cui è necessario produrre evidenze sulle capacità di gestione dello sviluppo professionale dei propri professionisti e sulle capacità di produzione formativa. Abilita a realizzare attività didattiche per l'ECM e ad assegnare direttamente i crediti ai partecipanti.

È utile ricordare che la Regione Emilia-Romagna ha scelto di riconoscere, almeno in questa prima fase di attuazione del nuovo Sistema ECM regionale, solo alle Aziende sanitarie pubbliche e agli altri soggetti erogatori di prestazioni sanitarie - pubblici o privati - già in possesso dell'accREDITAMENTO istituzionale, la possibilità di essere provider ECM.

L'accREDITAMENTO della funzione di governo è obbligatorio: le strutture sanitarie accREDITATE sono cioè obbligate ad accREDITARSI dimostrando di essere in grado di governare il ciclo della formazione ("analisi del bisogno formativo - formazione - valutazione della formazione" per i propri professionisti).

L'accREDITAMENTO come provider è, invece, facoltativo: le strutture sanitarie accREDITATE possono richiedere tale tipo di accREDITAMENTO per poter erogare formazione ECM ai propri professionisti, a professionisti di altre strutture e ai liberi professionisti (le strutture che invece hanno solo l'accREDITAMENTO per la funzione di governo non possono erogare formazione ECM né ai propri professionisti, né a quelli di altre strutture, ma devono acquisirla dai provider accREDITATI).

L'ORFoCS è l'organo tecnico attraverso cui la CRFC promuove processi di miglioramento della qualità della formazione continua, valorizza e diffonde le buone pratiche e le eccellenze. Persegue questi obiettivi attraverso due attività principali:

- la verifica della coerenza tra i progetti accREDITATI per l'ECM e la loro effettiva realizzazione;
- la valutazione dell'efficacia dei processi formativi analizzando le caratteristiche di qualità dell'intera filiera progettuale (dall'analisi del contesto alla valutazione di ricaduta).

Non è sufficiente infatti la verifica dei requisiti strutturali e di processo dei provider, ma è necessario porre attenzione anche ai prodotti (corsi, seminari eventi di formazione sul campo, ecc.), al fine sia di verificare la coerenza con i livelli documentali di programmazione e la loro effettiva declinazione nell'esperienza formativa, sia di dare evidenza alle buone pratiche formative effettivamente verificate sul campo.

Infine, costituisce un elemento fondamentale del sistema di governance regionale della formazione, il tavolo di coordinamento dei responsabili degli Uffici formazione dei provider, luogo di confronto privilegiato per la co-costruzione di regole e metodi per l'ECM e per la condivisione e la valorizzazione di buone pratiche.

2. Il sistema della valutazione della formazione continua in Emilia-Romagna: un approccio multidimensionale

L'architettura, illustrata nel paragrafo precedente, ha come obiettivo ultimo quello di garantire complessivamente la qualità della formazione ECM erogata per i professionisti.

Sono stati individuati quattro ambiti specifici rispetto ai quali misurare la qualità, a cui corrispondono altrettante dimensioni della valutazione (fig. 2):

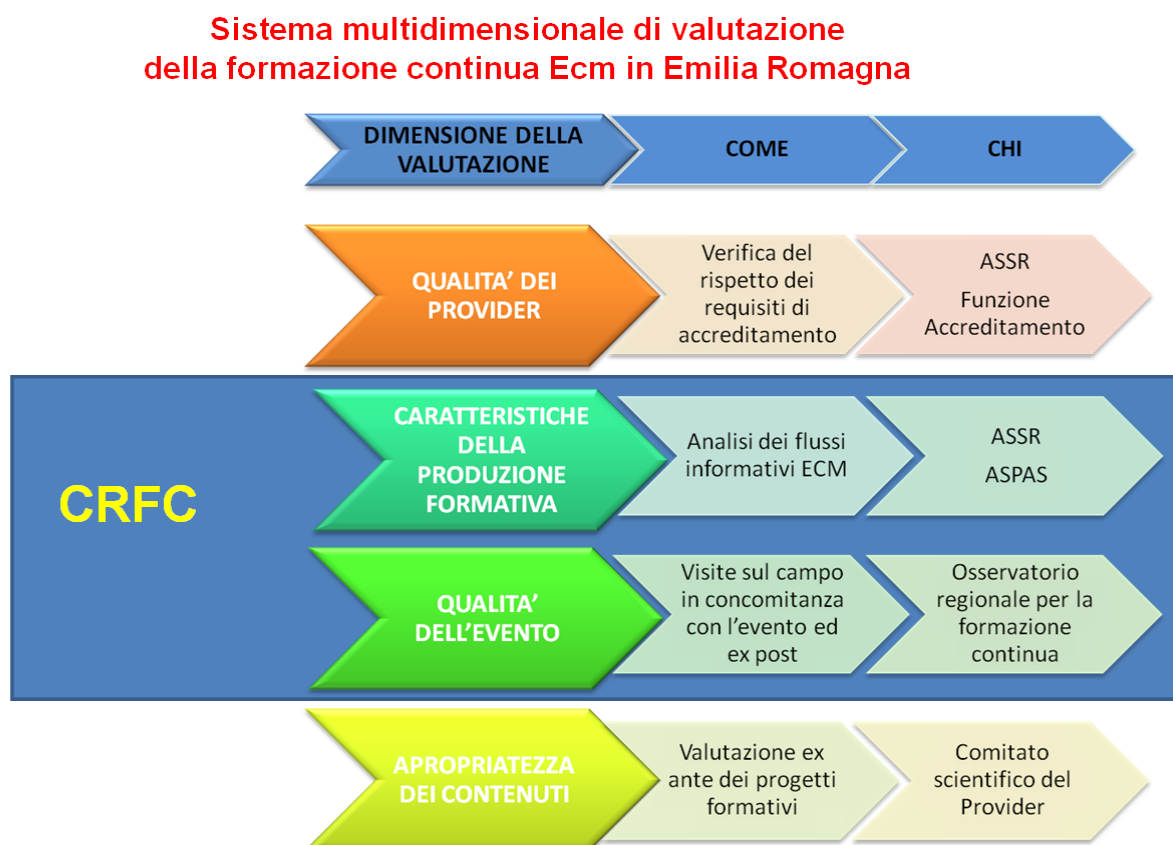


Fig. 2

- Ø una prima dimensione riguarda la qualità dei provider e attiene alla verifica del rispetto dei requisiti che le strutture che erogano formazione ECM devono possedere e mantenere per poter essere accreditati come provider. Come già anticipato, questa attività compete all'ASSR e viene svolta dalla Funzione Accreditamento attraverso le visite di team di valutatori, già esperti di valutazione di requisiti della qualità delle strutture sanitarie;
- Ø la seconda dimensione riguarda la necessità di dare conto, periodicamente, della capacità produttiva del sistema attraverso un'analisi puntuale dei flussi informativi che descrivono l'offerta formativa ECM in Emilia-Romagna. Questa attività viene svolta dall'ASSR, attraverso l'Area sviluppo delle professionalità (ASPAS), in stretta relazione con la CRFC;

- Ø l'attività dell'ORFoCS – descritta in questo documento - sta sulla terza dimensione della valutazione: la qualità dei prodotti formativi erogati dai provider;
- Ø la quarta dimensione, infine, riguarda l'appropriatezza dei contenuti della formazione ECM e attiene ai singoli provider che, attraverso l'azione dei Comitati scientifici, valutano preventivamente i progetti formativi da inserire nei loro Piani formativi annuali.

L'idea guida nell'articolazione delle attività dell'Osservatorio è che non esiste autorevolezza senza il rispetto di condizioni essenziali di correttezza e trasparenza, così come non c'è utilità senza attenzione al miglioramento della qualità. Queste dimensioni sono strettamente integrate fra loro nella gestione dei processi formativi ed entrambe necessarie. Si riferiscono a funzioni in primo luogo legate alle capacità dei provider, ma che vanno anche sostenute (o verificate) con interventi esterni.

Poiché non è realistico pensare a un sistema di osservazione che abbia una copertura totale dell'offerta formativa, diventa importante la selezione degli ambiti più significativi e l'attendibilità e l'efficienza delle misure. In tal modo, l'insieme delle osservazioni puntuali potrà anche assumere un elevato valore emblematico e produrre un impatto indiretto sufficientemente ampio.

3. L'attività dell'ORFoCS

L'istituzione dell'ORFoCS va oltre il semplice recepimento di quanto definito negli accordi nazionali. L'attività dell'Osservatorio si declina, infatti, in coerenza con la strategia più complessiva di sviluppo del sistema di formazione continua della Regione Emilia-Romagna che si fonda su alcune premesse:

- la formazione è uno strumento essenziale per la realizzazione degli obiettivi aziendali. In questo senso, l'accREDITamento della Funzione formazione, come requisito imprescindibile per le strutture che erogano prestazioni nell'ambito e per conto del Servizio sanitario nazionale, conferma la capacità che viene riconosciuta ai programmi formativi di incidere sui risultati attesi;
- l'apprendimento va considerato come processo continuo di lungo periodo. Ne consegue che i programmi formativi non sono considerabili come indipendenti gli uni dagli altri, in termini di effetti generati nei comportamenti e nei risultati organizzativi, ma devono essere pianificati e valutati in modo interdipendente. L'attenzione posta dalla nostra Regione sul Dossier formativo va in questa direzione: l'ambizione è quella di tracciare traiettorie di apprendimento connesse agli obiettivi aziendali e definite dall'insieme degli interventi formativi programmati per i singoli professionisti, all'interno dei gruppi di lavoro.

- affrontare il tema dell'efficacia formativa significa porre attenzione alle dinamiche che influenzano il trasferimento dell'apprendimento, cioè il grado in cui le conoscenze, la capacità, gli atteggiamenti acquisiti grazie alla partecipazione a un programma formativo sono applicati, generalizzati e mantenuti nel tempo all'interno del contesto aziendale di riferimento, determinando un cambiamento durevole dei comportamenti¹. Numerosi studi² dimostrano che sono diverse le variabili (individuali, organizzativo - progettuali, di contesto) che, intervenendo prima, durante e dopo l'attivazione di un percorso formativo, favoriscono o inibiscono l'efficacia della formazione.

Sulla base di queste premesse, il risultato atteso dall'ORFoCS è quello, non solo di verificare se, ma anche spiegare perché come e quando la formazione possa generare un miglioramento delle performance aziendali.

La riflessione sulla valutazione, infatti, non può essere disgiunta dalla necessità di ridefinire le prassi formative verso una ricerca dell'efficacia, nel rispetto delle caratteristiche dei processi di apprendimento dei singoli professionisti.

Per questo tra gli obiettivi dell'ORFoCS c'è quello di valorizzare e diffondere a tutto il sistema le buone pratiche formative osservate.

L'attività di osservazione e di valutazione dell'Osservatorio è orientata a esplorare qualità e grado di dettaglio della progettazione formativa e dei suoi obiettivi e sull'aggancio al contesto organizzativo interessato dall'intervento formativo.

3.1 Obiettivi e dimensioni indagate

Nello specifico, l'attenzione dell'ORFoCS si concentra sulle modalità e sul rigore qualitativo dell'offerta formativa, in particolare attraverso l'osservazione delle seguenti dimensioni:

- la coerenza tra quanto dichiarato nei documenti di progettazione formativa e quanto effettivamente riscontrato nel corso della realizzazione, che è la condizione minima indispensabile per garantire che un processo sia documentabile e che rientri nel programma ECM;
- l'efficacia della progettazione formativa, che si gioca su una visione processuale della formazione declinata su quattro specifiche fasi, di preparazione del contesto, di formazione vera e propria, di accompagnamento dei nuovi apprendimenti nella pratica professionale e di valutazione ex post (non solo in termini di risultati del percorso formativo, ma di misura dei cambiamenti realizzati e della loro rilevanza rispetto all'operatività quotidiana);³

¹ Cifalinò A, Misurazione delle performance aziendali e valutazione della formazione, Franco Angeli, 2013

² Grossman R, Salas E, The Transfer of Training: What Really Matters in *International Journal of Training and Development*, June 2011

³ Per una descrizione più approfondita delle fasi che compongono il processo formativo si rimanda a un documento - di prossima pubblicazione - a cui l'ASPAS, sta lavorando, contenente indicazioni per una progettazione efficace della formazione continua in sanità.

- la qualità del processo formativo in aula, che mira a valorizzare le capacità professionali di carattere metodologico degli organizzatori di formazione;
- l'impatto dell'iniziativa formativa, in termini di gradimento e di apprendimento dei partecipanti, di miglioramento delle loro prestazioni lavorative e del livello di cambiamento nei comportamenti organizzativi, nonché nelle percezioni e culture relative ai propri ruoli professionali e ai contesti organizzativi di appartenenza.

3.2 Composizione dell'Osservatorio

L'ORFoCS, composto da 37 osservatori appositamente formati e da un coordinatore regionale, realizza all'incirca 70 visite all'anno (35 di osservazione dell'evento in atto e 35 ex-post), pianificate dalla Commissione. Gli osservatori devono avere competenze nel campo della formazione continua del personale sanitario. Per garantire un'adeguata uniformità di competenze e di comportamenti seguiranno un percorso formativo di base comune. Viene inoltre assicurata l'indipendenza e l'assenza di conflitti di interesse rispetto agli eventi che saranno chiamati a valutare. Ogni visita coinvolge due osservatori.

3.3 Le visite

Le visite effettuate sono di due tipologie:

- di osservazione dell'evento formativo in atto. In analogia con l'attività dell'Osservatorio nazionale, anche l'ORFoCS svolgerà visite di osservazione di singoli eventi formativi durante il loro svolgimento. L'obiettivo è verificare la coerenza tra il dichiarato e il realizzato (requisiti logistici, organizzativi - gestionali e didattici) ed esplorare alcuni elementi relativi alla qualità del processo formativo in aula. Tempi per la realizzazione: una giornata;
- di verifica ex-post, con l'obiettivo di valutare i risultati prodotti in termini di costruzione del percorso formativo e di impatto. La visita ex post è programmata e richiede all'incirca due giornate per la sua realizzazione.

L'Osservatorio invia regolarmente alla Commissione regionale i report con gli esiti delle visite affinché essa possa attuare eventuali azioni sanzionatorie ed effettuare ulteriori elaborazioni per la redazione del rapporto annuale sulla formazione continua. Ai fini informativi e formativi, i report sono inviati anche al provider valutato.

3.3.1 La procedura per la programmazione delle visite

La Commissione regionale ECM, sulla base dei dati di programmazione delle aziende, decide la tipologie e il numero di eventi formativi da valutare, in base a criteri definiti (es. durata, n. di partecipanti, obiettivi formativi, parole chiave). Dopodiché la selezione avverrà attraverso delle estrazioni random.

I provider saranno preventivamente informati della visita in entrambi i casi, anche se con tempistiche diverse. Le visite ex post infatti sono programmate con largo anticipo, poiché necessitano di un'organizzazione e un'analisi della documentazione più complesse; le visite in occasione dell'evento sono comunicate solo pochi giorni prima, per poter avere a disposizione il progetto e programma (con orario e sede) dell'evento.

3.3.2 La visita dell'evento in atto

Ogni visita comporta l'osservazione di un singolo evento formativo durante il suo svolgimento, attraverso l'utilizzo di specifici strumenti. Per eventi di più giornate la visita viene effettuata nell'ultimo giorno di corso. In sede formativa verranno proposte e discusse alcune griglie per la standardizzazione delle osservazioni, caratterizzate da:

- una serie di criteri o elementi di osservazione significativi;
- la descrizione di ogni criterio al fine di orientare e armonizzare le interpretazioni;
- una scala di misura dei singoli criteri, con valori crescenti da 0 a 3. Il riscontro di livelli 0 equivale a incongruenze gravi o palesi irregolarità che inficia la possibilità di attribuire crediti.

Gli strumenti proposti per l'osservazione avranno solo una funzione indicativa/orientativa: la formazione prevista per gli osservatori rappresenterà il contesto per una loro validazione e un'eventuale ridefinizione.

Al fine di evitare un approccio "ispettivo" che la visita durante lo svolgimento dell'evento rischierebbe di evocare – e a favore di una valutazione della qualità fra pari - gli strumenti utilizzati dagli osservatori saranno presentati a tutti i provider come nuova opportunità di autovalutazione degli eventi (e quindi consegnati a loro prima dell'avvio dell'attività dell'Osservatorio), consigliandone l'utilizzo come check list di controllo della qualità dei processi formativi in atto.

3.3.3 La visita ex post

Ogni visita – che esplora le diverse fasi del processo formativo - comprende:

- la realizzazione di interviste individuali ai committenti principali della formazione e ai coordinatori/referenti scientifici del corso;
- la realizzazione di focus group con i partecipanti al percorso formativo;
- la compilazione di un questionario online da parte dei partecipanti.

Le interviste ai coordinatori/referenti del corso hanno lo scopo di esplorare il livello di dettaglio in fase di progettazione degli interventi formativi, della traduzione degli obiettivi formativi del corso in competenze e della qualità della comunicazione degli obiettivi formativi ai partecipanti. Dovrebbe consentire, inoltre, di rilevare il modo in cui si ritiene di utilizzare l'attività di valutazione per migliorare le azioni formative. Viene esplorato in particolare l'approccio alla valutazione più o meno formale/burocratico, di carta più o meno utile, e

l'interesse reale da parte degli organizzatori all'utilizzo dei dati/strumenti di valutazione comunque somministrati, per valutare il proprio lavoro, per ri-elaborare l'esperienza effettuata, per ri-progettare le forme e i modi di erogare la propria attività.

Le interviste ai committenti sono orientate a rilevare il livello di informazione sul corso, sulla conoscenza degli obiettivi formativi e sui risultati da raggiungere. Emerge anche il livello di coerenza tra gli obiettivi formativi dei corsi e i ruoli professionali dei partecipanti. Si pone attenzione, in generale, sulla percezione dei cambiamenti professionali e/o organizzativi attribuibili alla formazione in termini di ricaduta.

I focus group con i partecipanti al corso indagano principalmente:

- le percezioni in merito alle variazioni (inizio/fine corso) dei livelli delle conoscenze e delle capacità contemplate tra gli obiettivi formativi del corso;
- la percezione dei cambiamenti (prima/dopo il corso) nel modo di affrontare e gestire le criticità lavorative;
- il grado di correlazione percepito tra il profilo di competenze corrispondente agli obiettivi formativi del corso e le loro attività professionali;
- i "prodotti realizzati" nel periodo del percorso formativo (project work, altre iniziative progettuali, personalizzazione di approcci metodologici, procedure, ecc...) e analisi dell'effettivo utilizzo di tali "prodotti" nei contesti lavorativi dei partecipanti;
- eventuali ulteriori bisogni formativi.

Il questionario online indaga – a distanza di 2-6 mesi dal corso - i seguenti aspetti/dimensioni:

- il grado di condivisione degli obiettivi formativi;
- l'applicabilità delle conoscenze apprese durante la formazione nel contesto professionale;
- i cambiamenti intervenuti sulla persona in termini di conoscenza del contesto organizzativo, di crescita professionale, potere contrattuale, qualità del lavoro, motivazione, autonomia, fiducia;
- i cambiamenti intervenuti nel contesto lavorativo in termini di livello di partecipazione, comunicazione, motivazione ed efficienza;
- aspettative e soddisfazione;
- i bisogni e la ricaduta formativa.

In sede formativa, verranno proposte delle tracce utili per impostare e condurre le interviste ai committenti e ai referenti di progetto e i focus group con i partecipanti. Verrà inoltre presentato un esempio di questionario online per la valutazione d'impatto da parte dei partecipanti.

3.4 Prodotti attesi e diffusione dei risultati

I dati raccolti dagli osservatori possono essere elaborati con diverse finalità. Sulla base di criteri predefiniti, in ciascuna griglia di osservazione si potranno catalogare gli eventi come insufficienti, sufficienti o eccellenti se caratterizzati, rispettivamente, da elementi incongruenti rispetto al progetto, coerenti o di elevata qualità. Sarà possibile inoltre effettuare riflessioni più elaborate anche sulla base del diverso peso dei singoli criteri in base all'importanza che si attribuisce loro. In questo modo si eviterà di appiattare i punteggi e quindi di considerare uguali elementi che in effetti non hanno lo stesso impatto.

Le informazioni raccolte nella visite di osservazione dell'evento in atto saranno sintetizzate in un report finale. I report avranno un format comune, pensato per renderli facilmente consultabili e confrontabili da corso a corso.

Le informazioni raccolte nella visita ex-post verranno elaborate in diversi modi e livelli. In particolare, il materiale di interviste e focus group sarà raccolto e sintetizzato in report a cura di team di osservatori, attraverso metodi e strumenti ad hoc (che costituiranno materia del percorso formativo a loro dedicato). Elaborazioni ulteriori spetteranno alla CFCR e saranno contenute nel Report annuale sulla formazione continua.

L'intento generale comunque è di creare un Sistema informativo informatizzato che si caratterizzi come archivio comune dei prodotti ottenuti, accessibile a tutti i provider, anche con la finalità formativa di diffondere buone pratiche e dare evidenza alle eccellenze.

Al fine di creare un patrimonio comune di conoscenza e costruire nuove ipotesi su cui orientare l'offerta formativa futura, si prevede di organizzare particolari momenti con tutti i provider per condividere i percorsi rappresentativi di una formazione di qualità.