

## L'esperienza dell'Osservatorio della Regione Emilia Romagna ai tempi della pandemia

*a cura di Diletta Priami (Coordinatrice Funzione formazione Agenzia sanitaria e sociale)  
Alessandra Rizzica, Stefania Florindi (Funzione formazione Agenzia sanitaria e sociale)*

La scelta della Regione Emilia-Romagna nell'istituzione dell'ORFoCS (Osservatorio Regionale per la Formazione Continua in Sanità) 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: il risultato atteso è quello, non solo di verificare se, ma anche spiegare perché, come e quando la formazione possa generare un miglioramento delle performance aziendali. Per questo, tra gli obiettivi dell'ORFoCS c'è quello di valorizzare e diffondere a tutto il sistema le buone pratiche formative osservate.

All'interno della cornice emergenziale, anche l'attività dell'Osservatorio regionale ha visto una ricollocazione di contesto, in cui i percorsi formativi dei Provider regionali rivolti ai professionisti sono erogati in modalità a distanza.

È nata quindi l'esigenza, in coerenza con quanto diffuso a livello nazionale e quanto presente in letteratura, di andare ad osservare le Formazioni A Distanza (FAD) delle Aziende sanitarie pubbliche e degli Enti privati accreditati, Provider regionali: di valutarne l'efficacia formativa, in coerenza con gli obiettivi e il contesto in cui si svolge.

Il giudizio di qualità ed efficienza di un programma FAD non può essere basato automaticamente sul mezzo utilizzato, ma deve essere basato su una valutazione complessiva di qualità in termini di rilevanza, idoneità e completezza dei contenuti, qualità andragogica in termini di efficacia formativa (includere l'interattività, la flessibilità dei percorsi e le relative procedure utilizzate dal Provider) e, infine, anche sull'efficienza della tecnologia utilizzata per raggiungere gli obiettivi formativi dichiarati per gli utilizzatori cui il prodotto è rivolto<sup>1</sup>.

A partire dal novembre 2020, rispetto a quanto sopra riportato in termini di caratteristiche, strumenti e requisiti della FAD, si è svolto un lavoro di costruzione dello strumento di osservazione. Imprescindibile, quindi, la distinzione tra gli strumenti di valutazione di FAD sincrona<sup>2</sup> e a-sincrona, con la scelta dapprima di orientarsi sull'osservazione dei contesti sincroni.

La necessità è quella di riconnettere il gruppo degli Osservatori<sup>3</sup> con quanto svolto in precedenza, rimanendo ancorati al contesto regionale e alle scelte adottate per una formazione efficace, che va dalla progettazione alla valutazione formativa; mantenere un linguaggio comune, comprensibile e semplice che non fosse interpretabile né complesso; garantire la trasversalità: lo strumento adottato per l'osservazione delle FAD sincrone erogate dai Provider della RER è una guida per l'osservazione, che deve essere, tuttavia, contestualizzata e analizzata in modo critico e flessibile.

---

1

[https://ape.genas.it/documenti/normativa/Manuale\\_nazionale\\_accreditamento\\_eventi\\_ECM/ALLEGATO\\_F\\_Formazione\\_A\\_Distanza.pdf](https://ape.genas.it/documenti/normativa/Manuale_nazionale_accreditamento_eventi_ECM/ALLEGATO_F_Formazione_A_Distanza.pdf)

<sup>2</sup> Sensazione di partecipare all'evento; limitato nel tempo; feedback immediato: docenti e partecipanti sono connessi nello stesso momento anche in luoghi fisici diversi. Possibilità di creare uno spazi tipici dell'aula fisica (connessione tra le persone, negoziazione degli obiettivi, condivisione delle aspettative e dei significati, lavoro collaborativo), con particolare attenzione alla gestione delle interazioni.

<sup>3</sup> Determina n.17646 del 24 settembre 2021 - Modifica componenti dell'Osservatorio regionale della formazione continua in sanità (ORFoCS) (<https://assr.regione.emilia-romagna.it/attivita/formazione/ecm/orfocs>, s.d.)

L'attività di osservazione, come in precedenza, è orientata ad esplorare qualità e grado di dettaglio della progettazione formativa e dei suoi obiettivi e l'aggancio al contesto organizzativo interessato dall'intervento formativo, nel rispetto delle caratteristiche dei processi di apprendimento dei singoli professionisti, ancor più se mediati dagli strumenti digitali. Oltre a valutarne l'efficacia, in termini di apprendimento e gradimento, vi è la verifica in termini di risposta alle esigenze aziendali, di miglioramento nei comportamenti professionali e organizzativi, di cambiamento nelle percezioni e culture relative ai propri ruoli professionali e ai contesti organizzativi di appartenenza.

Il team della Funzione Formazione dell'ASSR ha predisposto una prima bozza dello strumento di valutazione, partendo da quelli utilizzati per le osservazioni degli eventi residenziali: l'esperienza sul campo di attività di docenza e tutoraggio in formazioni a distanza in modalità sincrona, la formazione sul digital Learning e lo studio della letteratura, hanno posto le basi per una prima stesura e la modifica dei criteri precedentemente adottati.

Si è scelto di suddividere lo strumento di osservazione della FAD sincrona in due sezioni: la prima prettamente valutante i requisiti minimi per l'accreditamento ECM, ovvero la coerenza tra i progetti accreditati per l'ECM e la loro effettiva realizzazione, adattata al contesto delle formazioni a distanza (es.: rilevazione delle presenze tramite i log degli accessi in aula virtuale o report fornito dal sistema). Una seconda parte, suddivisa in cinque cluster, che permette l'osservazione di criteri qualitativi riscontrabili, che possano incidere sull'effettiva efficacia della formazione erogata, dalla gestione e supporto tecnico alla "cura relazionale" e interattività.

Ogni criterio prevede una descrizione e delle "declinazioni qualitative" - inadeguato, adeguato, qualificante- applicabili ai vari contesti e flessibili, a seconda degli stakeholder e degli obiettivi dichiarati.

E' stata, inoltre, necessaria la condivisione delle nuove prassi con il tavolo di coordinamento dei Responsabili di formazione delle Aziende Provider della RER, ai quali sono state richieste le nomine dei componenti dell'Osservatorio, tra coloro che avessero già competenza acquisita nell'ambito della progettazione formativa, con nuovi ingressi, a sostituzione di coloro che avevano cambiato o cessato la propria attività lavorativa, e conferme di componenti già in carica.

È stato progettato successivamente un percorso blended dedicato ai componenti dell'Osservatorio, al fine di condividere nuove modalità di osservazione e co-costruire il "nuovo mandato" e le nuove pratiche, da sperimentare inizialmente in un ambiente protetto, formativo e didattico, permettendo loro una meta-riflessione sul ruolo che avrebbero agito all'interno dei webinar, nelle visite previste nello stesso percorso formativo.

L'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale ha promosso un programma formativo per sostenere e rinforzare le competenze dei professionisti coinvolti nei processi di osservazione e valutazione delle formazioni nei contesti digitali.

L'obiettivo era quello di acquisire competenze di osservazione e valutazione tramite lo strumento "griglia", per promuovere il miglioramento della qualità della formazione continua ECM, in particolare della formazione a distanza sincrona.

Obiettivi formativi specifici:

- riflettere sul ruolo dell'osservatore nei diversi contesti formativi digitali;
- acquisire conoscenze base sulle dinamiche di apprendimento nei contesti digitali;
- condividere e saper utilizzare gli strumenti di osservazione della formazione sincrona;
- compilare report finale;
- meta-riflessione sull'esperienza formativa.

Il programma ha previsto diverse sessioni sincrone; innanzitutto, per riconnettere il gruppo, la cui attività si era interrotta nel febbraio del 2020; per integrare i neofiti con affiancamenti ad hoc; per sperimentare e apportare il proprio contributo nella co-costruzione di quanto necessario per affrontare le visite online. La metodologia adottata, le tecniche e gli strumenti prevedevano lavori di gruppo, attività sincrone, formazione sul campo, per una durata complessiva di ore 20, suddivisa in 14 ore di FAD sincrona e 6 di FSC. Quest'ultima consisteva nell'effettuazione delle visite all'interno delle FAD e con la produzione del report finale, con analisi critica secondo criteri ben definiti, costituente, inoltre, la prova di apprendimento finale.

Nell'ultima giornata formativa si è potuto riflettere, a fronte di visite già effettuate (n. 12 visite in eventi formativi accreditati ECM), sull'esperienza sul campo e su ciò che andava migliorato e/o modificato.

Gli osservatori (2 per ciascuna FAD) durante le "visite didattiche" sono stati affiancati da un tutor della Funzione Formazione, che ha avuto il compito di guidare l'osservazione e fare da discutant all'interno di un confronto "a caldo" rispetto a quanto osservato.

Trattandosi di osservazioni didattiche, il report finale pervenuto al coordinamento dell'Osservatorio, è stato rimaneggiato in più versioni dagli Osservatori, in quanto responsabili degli esiti.

Co-costruire gli strumenti e condividere le stesse istruzioni operative, hanno consentito di effettuare una quanto più oggettiva e trasversale valutazione degli eventi da parte degli Osservatori, che necessitano di condividere un linguaggio comune e sperimentarsi nell'analisi critica di osservazioni di eventi; favoriscono il confronto e la raccolta di feedback e di opinioni, in modo da coinvolgere ogni componente e far sì che senta parte del processo.

È stata necessaria una condivisione costante dei significati dei criteri, in particolare della sezione 2, riguardante gli aspetti prettamente qualitativi dell'evento: alcuni criteri, infatti, valutano momenti dell'osservazione definiti e aspetti simili, con sfaccettature che modificano il focus dell'osservazione e che permettono un'analisi quanto più dettagliata.

Attraverso la revisione dei report finali, si è cercato di definire in modo puntuale gli aspetti che restavano incerti e non sempre chiari, condividendoli con gli Osservatori responsabili del documento e degli esiti, coinvolgendo anche il tutor della Funzione Formazione presente alla visita.

Fondamentale la meta-riflessione del ruolo di Osservatore all'interno della cornice formativa del percorso dedicato. All'interno del proprio contesto, gli Osservatori agiscono ruoli che fanno parte del sistema "formazione", ma che rischiano di influenzare le osservazioni di tipo qualitativo, che dovrebbero restare scevre di culture di altro genere (es. visite ispettive).

Attraverso osservazioni e visite, i Provider possono recepire il report conclusivo e accogliere suggerimenti rispetto ad aree di potenziale miglioramento riferiti all'evento erogato. Attraverso questa analisi si cerca di dare indicazioni per lo sviluppo della qualità delle formazioni, al fine di garantire ai professionisti percorsi formativi quanto più ancorati ai loro bisogni formativi e di contesto.

Migliorando la qualità delle formazioni a distanza, integrandole all'interno di percorsi più complessi, pare si incida favorevolmente sulla modifica del comportamento professionale e organizzativo per una migliore qualità delle cure e dell'assistenza socio-sanitaria.

Valutare è intraprendere un'attività di ricerca, associata al miglioramento e allo sviluppo e focalizzata sul presente e sull'innovazione. Le attività intraprese sono necessariamente flessibili e negoziate, nella cornice di un processo di miglioramento continuo che parte dal basso, bottom-up,

partecipativo, in cui lo scambio trasversale di informazioni e di best practice siano alla base dell'ingaggio e del coinvolgimento dei professionisti e delle istituzioni.

È un'attività, quella della valutazione della qualità, condivisa, dinamica (che si evolve con l'evolversi delle situazioni e dei "prodotti"), mediata (con gli stakeholder), contestuale e non generalizzabile.

Il modello di valutazione su cui ci si basa mira al miglioramento delle attività, in particolare di progettazione formativa, attraverso la condivisione di procedure virtuose e armonizzate, che non portino solo alla semplice offerta di percorsi formativi, bensì alla creazione di condizioni favorevoli ad un apprendimento utile allo sviluppo delle professionalità e dell'assistenza.

La formazione nel primo periodo pandemico è stata una formazione sicuramente emergenziale, quindi, non dotata di tutte le caratteristiche che una formazione efficace, orientata non solo alla trasmissione di contenuti, ma anche alla modifica di comportamenti professionali e organizzativi, dovrebbe avere. Le esperienze di apprendimento online ben pianificate sono significativamente differenti dai corsi offerti online in risposta a una crisi o un disastro<sup>4</sup>.

Quello che sappiamo dalla letteratura è che l'apprendimento online efficace è possibile se eseguita da un'attenta progettazione didattica e pianificazione.

Obiettivo futuro sarà quello di valutare l'intero processo formativo, effettuando (come in precedenza) interviste ex post ai Responsabili scientifici e/o progettisti dell'evento formativo e ad un campione di partecipanti; co-costruire ulteriori strumenti ad hoc per la valutazione delle diverse tipologie formative, che si integrano all'interno di percorsi blended, che vogliano incidere su cambiamenti di tipo organizzativo e che impattino sul contesto lavorativo.

La valutazione a conclusione dell'intero percorso (che comprende ulteriori n.11 osservazioni, nel periodo compreso tra ottobre e dicembre 2021) con l'individuazione di indicatori di tipo quanti/qualitativo, sarà necessaria per delineare le nuove traiettorie, che si aggiungeranno a quanto agito in precedenza, andando ad implementare le indicazioni per una formazione di qualità, che fungano da leva strategica all'interno delle organizzazioni.

---

<sup>4</sup> "The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning"- EDUCAUSE by Charles Hodges, Stephanie Moore, Barb Lockee, Torrey Trust and Aaron Bond