

Percorso formativo sperimentale per i valutatori del sistema di strutture/servizi sociali e sociosanitari ai fini dell'accREDITamento

Indice

Premessa

1. Destinatari
2. Sedi e tempi della formazione
3. Gruppi-aula
4. Docenti
5. Contenuti e obiettivi didattici specifici
 - 5.1 La figura del facilitatore
6. Metodologie e materiale didattico
7. Valutazione
8. Rilascio di attestato e riconoscimento di crediti
9. Accompagnamento e tutoraggio nelle prime visite
10. Tutoraggio e coordinamento del corso

Premessa

Il percorso formativo descritto di seguito è attuativo delle indicazioni contenute:

- nella DGR 514/2009 "Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art.23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari", in particolare Allegato 1, punto 4 "Il ruolo dell'organismo tecnico provinciale",
- nella successiva DGR 2109/2009 "Approvazione della composizione e delle modalità di funzionamento dell'organismo tecnico di ambito provinciale previsto dall'art. 38 della L.R. 2/03, Attuazione DGR 514/09".

E' rivolto agli esperti indicati dagli Uffici di presidenza delle Conferenze territoriali sociali e sanitarie (CTSS), che successivamente saranno nominati dalle Province come valutatori componenti degli Organismi tecnici di ambito provinciale incaricati della verifica dei requisiti tecnici di qualità e strutture e servizi ai fini dell'accreditamento.

Va tenuta presente la connotazione sperimentale dell'intero processo dell'accreditamento in area sociale e sociosanitaria, e quindi anche del percorso formativo che ne costituisce un tassello, da verificare sia nei contenuti sia nell'impianto organizzativo.

Sarà quindi importante attivare il monitoraggio del percorso formativo, da parte dell'Area Innovazione sociale dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale (ASSR), teso a fornire elementi significativi per la verifica. Questa sarà attuata anche tramite il confronto con il Comitato tecnico-scientifico di supporto alla Cabina di regia regionale per le politiche sociali e sanitarie e con i territori, in particolare, i soggetti gestori delle strutture e dei servizi, i valutatori e i diversi soggetti istituzionali coinvolti: Enti capofila degli ambiti distrettuali, Province, Uffici di piano, uffici di supporto alle CTSS.

Il forte intreccio nel processo degli aspetti tecnici con quelli istituzionali fa emergere l'importanza, per l'attività degli organismi tecnici, dell'organizzazione della governance in ambito intermedio e in ambito distrettuale. A livello di Conferenza territoriale sarà importante che il processo di individuazione degli esperti da formare come valutatori si avvalga di un'istruttoria tecnica e istituzionale adeguata in cui siano coinvolte sedi tecniche e politiche dell'ambito distrettuale; a livello provinciale è rilevante l'attività di nomina formale dei valutatori, di approvazione del regolamento di funzionamento dell'organismo d'intesa con i soggetti istituzionali competenti al rilascio, e il supporto organizzativo all'attività dell'organismo.

In ambito distrettuale dovrà essere ben delineato l'assetto di "governo" e gestione del processo: individuazione dell'ente capofila e conferimento della funzione associata dell'accreditamento, organizzazione della funzione amministrativa nell'ufficio di piano e dei rapporti tra quest'ufficio e l'organo competente per l'adozione del provvedimento.

1. Destinatari

I partecipanti al percorso formativo avranno le seguenti caratteristiche:

- ⇒ l'appartenenza a una delle seguenti **professionalità**: Assistente sociale o altra figura professionale - compresa figura con competenze tecnico-gestionali - responsabile di servizio sociale o sociosanitario, di struttura sociosanitaria, di unità organizzativa competente in materia sociale o sociosanitaria; Medico esperto nella gestione di servizi o strutture sociosanitari (es. medico incaricato dell'assistenza in strutture sociosanitarie, geriatra di UVG, Medico del Dipartimento Cure Primarie); Infermiere; Operatore Sociosanitario oppure RAA (Responsabile Attività Assistenziali) in possesso di specifico attestato di specializzazione; Educatore (cfr. titoli richiesti dalla DGR 2109/2009); Tecnico competente sugli elementi strutturali (es. Tecnico del Dipartimento di sanità pubblica, Tecnico comunale del controllo edilizio, Progettista di strutture sociosanitarie);
- ⇒ una **esperienza di almeno tre anni nella gestione, organizzazione e realizzazione** di servizi sociali e sanitari;
- ⇒ un rapporto di lavoro **dipendente o comunque stabile e continuativo con un soggetto pubblico o privato**, con sede nella Regione Emilia-Romagna, con finalità statutarie nell'ambito dei servizi sociali e sanitari;
- ⇒ **l'autorizzazione dal proprio datore di lavoro** a svolgere nell'ambito delle attività ordinarie di lavoro retribuite le funzioni connesse alla partecipazione alle attività dell'Organismo tecnico.

Come si evince dalle caratteristiche sopracitate è richiesta la partecipazione di figure tecniche che abbiano conoscenza diretta dei servizi e svolgano al loro interno ruoli operativi; mentre non è pertinente alle finalità dell'attività dell'organismo e alla sua natura tecnica la partecipazione di figure che svolgono ruoli-chiave nel sistema della governance sociale e sociosanitaria, quali ad esempio responsabili di Uffici di piano o di Uffici di supporto alla Conferenza, o figure di mera rappresentanza di soggetti gestori.

I partecipanti al percorso formativo, come si è detto, saranno designati a tale scopo, sulla base dei requisiti sopra richiamati, dagli Uffici di presidenza delle Conferenze territoriali sociali e sanitarie per i rispettivi ambiti territoriali, previo coinvolgimento degli amministratori degli ambiti distrettuali, in particolare di quelli che già non facciano parte degli Uffici di presidenza, e dei soggetti gestori privati dello stesso territorio.

In questa prima fase saranno individuati come potenziali componenti dei costituendi organismi tecnici, un numero di valutatori pari a 200, corrispondente a circa 5 figure per ogni ambito distrettuale (gli ambiti sono

38), per consentire ai responsabili degli organismi di comporre di volta in volta, a seconda della verifica richiesta dal soggetto competente al rilascio dell'accREDITAMENTO, équipe distrettuali adeguate per quantità e qualità professionale alla funzione di verifica e accompagnamento di quelle strutture e servizi che chiedono di entrare nella rete accreditata.

In particolare dovrà essere presente in tali équipe almeno 1 figura per ciascuna delle tipologie di competenze di seguito evidenziate: ambito sociale, ambito sanitario, ambito tecnico-strutturale, ambito assistenziale, infermieristico o educativo, in relazione alla tipologia del servizio, ambito gestionale-amministrativo.

La DGR 2109/09 detta norme specifiche sui casi di incompatibilità dell'esercizio delle funzioni di verifica, di cui dovrà tenere conto il responsabile dell'organismo tecnico nella composizione delle équipe.

Gli organismi tecnici, come gruppi collegiali coordinati da uno specifico Responsabile, saranno 9, corrispondenti ai 9 territori provinciali e supportati sul piano organizzativo dalle rispettive Amministrazioni provinciali, ai sensi della DGR 2109/09. Complessivamente perciò i destinatari della formazione sono circa 200 persone da suddividere in 5-6 percorsi formativi, a seconda anche dei territori di riferimento.

2. Sedi e tempi della formazione

Per gli aspetti organizzativi e logistici occorre tenere conto della dimensione territoriale del processo di accREDITAMENTO in ambito sociale e sociosanitario: si ricorda in proposito che il soggetto istituzionale competente al rilascio dell'accREDITAMENTO, quindi il "committente" dell'organismo tecnico per le relative verifiche, è l'ente capofila (Comune, o Unione, o Comunità montana) dell'ambito distrettuale. E' opportuno perciò tenere presente nella definizione di sedi e tempi della formazione che i valutatori possano provenire anche da strutture e servizi molto decentrati.

Questa fase è connotata dall'apprendimento di conoscenze e competenze di base in tema di accREDITAMENTO e di tecniche di valutazione, mentre una fase successiva potrà essere riservata a approfondimenti e percorsi di aggiornamento più qualificati. Ad esempio potranno essere organizzati focus sulle funzioni del responsabile tecnico o sul ruolo di coordinatore/responsabile dell'équipe, sui temi del problem solving e gestione dei gruppi, sul contratto di servizio, oppure su tematiche specifiche che nella pratica della verifica emergano come critiche.

Per quanto riguarda l'organizzazione temporale, poiché la durata minima del percorso è fissata in 80 ore, si prevedono 10 giornate di 8 ore ciascuna, articolate in 3 moduli in coerenza con i contenuti, come precisato di seguito, che potranno svolgersi in giornate consecutive o separate.

3. Gruppi-aula

I gruppi saranno formati da circa 30 persone, diverse per territorio provinciale di provenienza, appartenenti a servizi sia pubblici che privati, possibilmente portatori di formazioni e competenze professionali e organizzativo-gestionali diverse, in coerenza con le caratteristiche specificate al paragrafo 1 "Destinatari".

4. Docenti

E' importante che le figure che svolgeranno il ruolo di docenti conoscano il sistema di servizi di riferimento, oltre che gli specifici contenuti didattici. Le aree di docenza possono riguardare gli aspetti più trasversali dei Sistemi di gestione e organizzazione e delle loro verifiche oppure contenuti specifici del contesto sociale e sociosanitario e quindi richiedere figure di docenti "metodologici/generalisti" oppure "tecnici di settori".

Alcuni docenti possono provenire dagli Enti locali e dalle ASP, soprattutto laddove c'è un patrimonio di esperienze e conoscenze sui sistemi di gestione e di verifica declinati in ambito sociale e sociosanitario. E' opportuno che le attività di docenza siano svolte anche da alcuni professionisti delle Aziende sanitarie già impegnati nel corso per valutatori in Sanità gestito dall'Area Accreditamento dell'ASSR, soprattutto su macroelementi di sistema (ad es. la qualità base, la gestione dei processi), anche per creare opportuni confronti ed elementi trasversali di continuità tra i due contesti. E' importante, come si dirà meglio oltre, che la metodologia adottata dai docenti, e anche il loro stile, tenga conto della caratteristica di questo percorso formativo come "formazione sul lavoro" rivolta cioè a operatori sul campo, e quindi susciti soprattutto il confronto tra esperienze e competenze già possedute per valorizzarle e metterle in interazione con le nuove conoscenze.

Un ruolo va riconosciuto tra gli ambiti di formazione anche alle competenze comunicative e relazionali, come meglio specificato di seguito, e quindi vanno considerate anche figure di docenti con competenze in area psicopedagogica.

5. Contenuti e obiettivi didattici specifici

Il percorso formativo dei valutatori riguarda tre macroaree che potranno articolarsi in altrettanti moduli:

A. Il sistema di accreditamento dei servizi sociali e sociosanitari della Regione Emilia-Romagna e il ruolo del valutatore

Ore	Argomenti	Obiettivi didattici
16 (2 giornate in aula)	<ul style="list-style-type: none"> - Il modello emiliano-romagnolo di accreditamento: le logiche, gli aspetti istituzionali, il ruolo del valutatore - Il modello emiliano-romagnolo di accreditamento: i contenuti tecnici, la verifica e i sistemi di garanzia della qualità 	<ul style="list-style-type: none"> - Condividere le finalità e gli obiettivi del percorso formativo, e le specifiche del ruolo del valutatore e dell'OTAP - Conoscere le logiche del sistema di accreditamento sociosanitario in Emilia-Romagna e l'impianto normativo - Conoscere l'impianto culturale e il sistema istituzionale di governo e di gestione dell'accREDITAMENTO sociale e sociosanitario in Emilia-Romagna - Conoscere la rete dell'offerta e i requisiti di qualità specifici dei servizi compresi nel regime dell'accREDITAMENTO sociosanitario - Rappresentare in modo sistematico le caratteristiche del ruolo del valutatore, e esplicitare la valenza dei modelli di accREDITAMENTO in Emilia-Romagna nel contesto dei sistemi di garanzia della qualità

B. Gli obiettivi di qualità nella gestione di un'organizzazione sociale e sociosanitaria e il modello della 514: la mission, i prodotti, i processi, la documentazione i requisiti richiesti dal modello e le evidenze possibili.

Ore	Argomenti	Obiettivi didattici
48 (5 giornate in aula + 1 giornata in autoformazione)	<ul style="list-style-type: none"> - La missione, le strategie, gli obiettivi di qualità di un'organizzazione - La qualità del "prodotto". Definizione di prodotti, indicatori, standard - Processi e interfacce - Gli strumenti della documentazione e della qualità. - Le evidenze e il possesso dei requisiti - Specifiche tecniche del modello e requisiti di qualità 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare linguaggi comuni sulla gestione della qualità - Descrivere gli elementi costitutivi dei processi/della gestione di un'organizzazione sociale e sociosanitaria - Costruire la mission di un'organizzazione - Valutare la coerenza tra i prodotti e il contesto organizzativo - Analizzare la coerenza tra prodotto/servizio, requisiti e indicatori - Definire i principali processi di assistenza e cura e di supporto sottesi ai prodotti, le relative interfacce e le forme di governo - Conoscere e saper utilizzare gli strumenti base della qualità, in particolare riferiti alla gestione dei processi: manuale, procedure, istruzioni, registrazioni - Conoscere e mettere in relazione le evidenze con i requisiti del modello - Conoscere e applicare le specifiche tecniche e i requisiti di qualità del modello

C. Le modalità di conduzione delle verifiche.

Ore	Argomenti	Obiettivi didattici
24 (3 giornate in aula)	- Gestione del processo di audit nel suo complesso (ISO 19011) nel contesto delle organizzazioni sociali e socio-sanitarie	- Conoscere e saper gestire il processo di audit nel suo complesso e la visita di verifica in specifico

5.1 La figura del facilitatore

Il percorso potrà essere utilizzato in futuro anche per la formazione di facilitatori, cioè operatori all'interno di strutture o servizi che vengano individuati dal gestore per accompagnare e guidare il processo di adeguamento alle norme di accreditamento e alla gestione della qualità all'interno del servizio/struttura stessa.

Tale ruolo viene svolto sulla base quindi di uno specifico mandato della direzione del servizio, e si esplica nella promozione e nel coordinamento di processi di presa di consapevolezza e di cambiamento attraverso il coinvolgimento di tutti gli operatori nella riflessione, autovalutazione e riorganizzazione del proprio contesto organizzativo.

Per tale figura sarà necessario adeguare il percorso agli obiettivi formativi e al ruolo, prevedendo la trattazione delle tematiche di cui al Modulo 1, alcuni elementi essenziali del Modulo 2 e un'integrazione sui temi del "Problem solving e gestione dei gruppi".

6. Metodologie e materiale didattico

L'obiettivo dal punto di vista metodologico è suscitare un clima formativo di ascolto reciproco e di apprendimento mediato anche da esperienze di organizzazioni diverse, e l'assunzione di consapevolezza del proprio agire nel servizio, tramite il confronto tra punti di vista anche profondamente differenti nell'approccio alle nuove conoscenze e competenze.

La finalità più generale è costruire uno sfondo comune che sia consapevolmente condiviso, e che tenga conto di prospettive differenti (professionali, istituzionali, organizzative, di mission,...).

Quindi: fornire nuove conoscenze condivise e supportare l'autocostruzione di nuove competenze, anche tramite la reciproca interazione tra le diverse persone e professionalità in formazione.

E' fondamentale per questo che gli aspetti di comunicazione e di relazione siano significativamente curati nella costruzione del contesto formativo, sia come strumenti stessi della formazione sia come "oggetto" di formazione. La formazione di competenze relazionali è essenziale per acquisire e utilizzare stili

e modalità adeguate di "lavoro in squadra" e di "lavoro con i servizi" nel corso dell'attività istituzionale di verifica.

Una seconda finalità è quella di costruire un sistema di valutazione, cioè un quadro di riferimento per valutare, e degli strumenti tecnici e delle modalità operative ad esso coerenti, che sia omogeneo a livello regionale, ed equo rispetto alle diverse organizzazioni delle strutture e servizi.

Da questo punto di vista è fondamentale che le conoscenze e le competenze apprese agiscano come uno sfondo comune e ben padroneggiato dai singoli valutatori, e in secondo luogo che nel corso della formazione sia dedicata particolare attenzione alla metodologia e agli strumenti didattici più utili a sviluppare la capacità del valutatore di trasferire le nuove conoscenze al proprio contesto organizzativo e di applicarle ad altri potenziali contesti, assumendo un punto di vista "esterno" sia alla propria organizzazione sia ad altre. Utili a questo proposito saranno anche le occasioni, successive alla formazione base, di aggiornamento e confronto, nell'ambito della funzione regionale di affiancamento degli organismi tecnici provinciali una volta operativi.

Gli strumenti metodologici previsti sono quindi tarati sui differenti obiettivi formativi sopracitati: lezioni frontali in aula, esercitazioni individuali e di gruppo, simulazioni, formazione a distanza, anche con materiali video, esercitazioni-valutazioni.

Si potrà valutare, dopo le prime edizioni del percorso formativo, l'utilizzo della metodologia del project work come strumento per consolidare e personalizzare conoscenze e competenze in corso di acquisizione mettendo in connessione il percorso formativo alla propria realtà lavorativa e organizzativa.

7. Valutazione

Sono previste forme di valutazione in itinere, intese sostanzialmente come supporto all'autovalutazione alla fine o all'interno di ciascun modulo, con l'obiettivo di consolidare e accompagnare gli apprendimenti e le consapevolezze maturate da ciascuno a livello individuale nel corso del modulo stesso. Il percorso formativo dovrà concludersi con una valutazione finale di apprendimento che esprima l'adeguatezza o meno dei risultati conseguiti da ciascun partecipante.

8. Rilascio di attestato e riconoscimento di crediti

A tutti i partecipanti alla formazione verrà rilasciato un attestato di partecipazione sulla base di una frequenza pari almeno al 90% delle ore di aula. L'attestato, rilasciato dall'ASSR, è comprensivo della valutazione positiva ai fini della nomina a valutatore da parte della Provincia competente per territorio. Per le figure sanitarie verranno inoltre definiti i crediti formativi del percorso nell'ambito dell'Educazione Continua in Medicina.

Ai valutatori già formati per le verifiche in sanità, inseriti nel relativo elenco regionale, nel caso in cui accedano al percorso al fine di essere nominati

all'interno di un organismo tecnico per le verifiche di accreditamento di servizi e strutture sociosanitarie, sono riconosciuti come crediti i moduli 1 e 3, e quindi ai fini della valutazione finale viene richiesta la frequenza al modulo 2.

9. Accompagnamento e tutoraggio nelle prime visite

Il percorso formativo si conclude dal punto di vista formale con la valutazione finale e il rilascio dell'attestato. Si valuterà l'opportunità, successivamente al percorso, di organizzare una giornata di incontro tra tutti i valutatori formati in ciascuna edizione – sia quelli già inseriti nell'elenco regionale dei Valutatori in Sanità sia quelli senza esperienze e competenze pregresse nel ruolo di valutatore - in modo da svolgere insieme approfondimenti e confronti sulla metodologia di verifica, in considerazione della specificità dei contesti organizzativi dei servizi/strutture sociali e sociosanitari.

Inoltre si valuterà se strutturare un "modulo" standard di accompagnamento dei valutatori neoformati da parte di gruppi di esperti dell'Agenzia, o individuati da questa, in modo da monitorare l'avvio del processo sui territori, e sostenere gli organismi tecnici provinciali nel garantire un approccio alle verifiche il più possibile omogeneo dal punto di vista metodologico.

10. Tutoraggio e coordinamento del corso

Ai diversi moduli del percorso sarà presente un tutor d'aula che offrirà supporto organizzativo a docenti e partecipanti alla formazione (firme presenza, materiali di documentazione, attrezzature e spazi di supporto, problemi logistici in generale), mentre il coordinamento dell'intero progetto formativo e il tutoraggio didattico dovranno assicurare la coerenza dello svolgimento del corso con gli obiettivi didattici e formativi e il monitoraggio e la verifica dell'impianto e dei contenuti del progetto stesso in considerazione delle caratteristiche di sperimentabilità.



Percorso formativo sperimentale per valutatori nell'ambito dell' accreditamento sociosanitario ai sensi DGR 514/2009 e DGR 2109/09

a cura di Anna Rosetti

ASSR - Area Innovazione sociale

Destinatari

- Quali professionalità:



- Quale esperienza



Almeno un triennio gestione
e organizzazione
Servizi sociali e sanitari

- Quale rapporto di lavoro



Dipendente o comunque rapporto di
lavoro stabile e continuativo con
soggetto pubblico o privato con:
- Finalità sociali o sanitarie
- Autorizzazione a svolgere
verifiche nell'ambito att.tà ordinarie

- Quanti



-Almeno 5 figure per ambito
distrettuale, in questa prima
fase formativa e di attività
-200 valutatori ca. in totale
per 9 Organismi tecnici e 38
Ambiti distrettuali



Sede, tempi, gruppi-aula

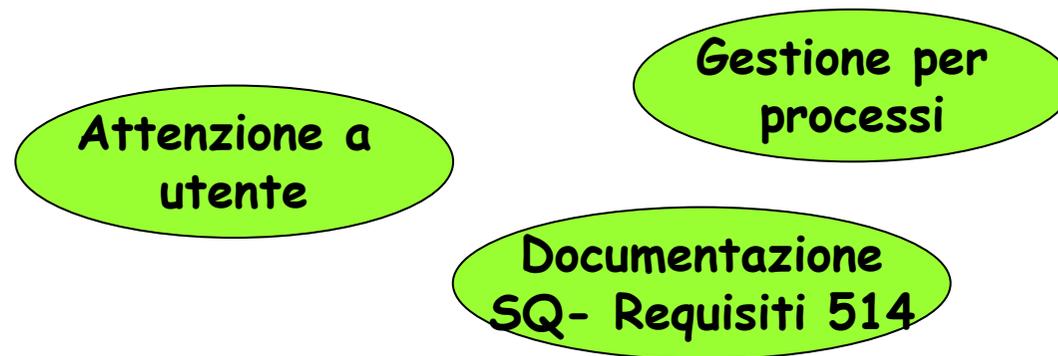
- Sede regionale ➡ obiettivo di coinvolgere tutti i destinatari per una **formazione di base**
- Percorso **totale 80 ore** articolate in **tre moduli**: 10 giornate di 8 ore ciascuna
- Gruppi di circa **30 persone max eterogeneità** (pubblici/privati, diverse professionalità, diversi territori anche provinciali di provenienza) ➡ obiettivo di suscitare confronto nella diversità punti di vista

Docenti

- Conoscenza del **sistema di servizi** di riferimento oltre che **contenuti specifici** (sistemi di gestione e organizzazione e metodi di verifica, e elementi del contesto normativo e istituzionale sociale e sociosanitario)
- Provenienza da **Regione Emilia-Romagna, Ausl, enti di formazione specializzati, Enti locali, ASP**
- Ruolo della formazione di competenze **comunicative e relazionali**

Contenuti e obiettivi didattici: 3 moduli

- Sistema di accreditamento in Emilia-Romagna: il modello, i requisiti, accreditamento e certificazione, ruolo del valutatore
- La qualità dei servizi e il modello 514



- Modalità di conduzione delle verifiche

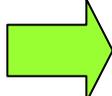


- Ruolo del valutatore
- Gestione del processo di audit (ISO 19011) nelle organizzazioni sociali e socio-sanitarie

Metodologie: obiettivi

- Clima formativo di **ascolto e apprendimento mediato da esperienze professionali personali**
 - assunzione consapevolezza del proprio agire nel servizio
 - confronto tra punti di vista profondamente diversi
- Costruzione di uno **sfondo comune**
- Condivisione di un sistema di valutazione, e in prospettiva di strumenti tecnici e modalità operative **omogenei a liv. regionale, equo rispetto alle diverse organizzazioni**

Metodologie: strumenti

- Lezioni frontali, esercitazioni individuali e di gruppo, simulazioni, formazione a distanza con materiali cartacei e video (8 ore in aggiunta alle 80)
- Valutazione:
 - **in itinere** tramite esercitazioni come modalità di consolidamento e autovalutazione
 - **finale** per esprimere adeguatezza dei risultati di apprendimento conseguiti  Attestato finale e riconoscimento di crediti ECM per le figure sanitarie

Accompagnamento e tutoraggio

- Ipotesi di strutturare **un modulo standard di accompagnamento** dei valutatori da parte di gruppi di esperti in modo da monitorare l'avvio del processo e sostenere nelle verifiche un **approccio metodologico il più possibile omogeneo**
- **Sperimentalità** del processo: verifica congiunta con CTS e tutti i soggetti coinvolti