

## Riunione Operativa dell'ORQF

### DATA E LUOGO

30 gennaio 2015 presso ARS Toscana, V. Dazzi n. 1 - FIRENZE

### PARTECIPANTI (nominativo e ruolo ricoperto nell'ambito dell'incontro)

PRESENTI:		ASSENTI:	
1	PAOLO BECHERUCCI	MARIA GRAZIA MORI	
2	IVONNE PASTORINI	NICOLA MANCINI	
3	ALBA MARZO	SANDRO CORTINI	
4	MIRELLA FLORITA		
5	ALBERTO PERETTI		
6	LUCIA LIVATINO		
7	GABRIELLA GRAZIANI		
8	CHIARA ROGAI		
9	GIULIETTA TORRETTA		
10	VINCENZO MAZZA		
11	MANOLA PISANI		
12	MAURIZIO PAPARO		
Altri partecipanti			
1	Claudia Tonon - Agenzia Regionale Sanità- ARS	3	
2	Luca Secciani - Agenzia Regionale Sanità- ARS	4	

### ORDINE DEL GIORNO

1.	<u>Stato di avanzamento dei lavori per l'anno 2015</u>
2.	<u>Programmazione delle prossime visite di audit</u>
3.	<u>Varie ed eventuali</u>
4.	<u>Data luogo e argomenti da trattare nel prossimo incontro</u>

1. TITOLO: STATO DI AVANZAMENTO DEI LAVORI PER L'ANNO 2015:

Revisione del questionario di "customer satisfaction" per l'intervista ai discenti durante la visione dell'evento formativo in occasione degli audit di riaccreditamento:

Marzo presenta il questionario di Customer satisfaction, cui ha lavorato con Cortini e Mancini (gruppo di lavoro).

Si discute sull'opportunità di proporre il questionario anche ai docenti/formatori. Si prendono in esame le varie parti di cui si compone il questionario (utilità, organizzazione, didattica ecc.).

Inizia una discussione generale. Alcuni componenti propongono di mantenere la forma "intervista" da effettuarsi subito al termine dell'evento formativo. Altri propongono di spedire il questionario via mail e di indicare un termine entro cui dovrebbe essere compilato dai corsisti.

Becherucci sottolinea che il questionario di Customer satisfaction dovrà avere una struttura semplice e essenziale e che i risultati dovranno essere utilizzati come una sorta di "indagine di clima" dell'evento formativo. Fa presente che la valutazione non sarà di tipo "tecnico" ma dovrà basarsi sulle "impressioni" e su quanto percepito dai partecipanti durante le lezioni.

Rogai fa presente che l'idea di proporre il questionario anche al docente/formatore potrebbe essere utile ma occorre tener presente che tale figura professionale spesso fa parte della stessa organizzazione della formazione (Azienda Usl) e diventa quindi difficile una valutazione reale di quanto percepito durante l'evento.

Paparo sottolinea che il docente/formatore può essere anche esterno e quindi non è corretto considerarlo necessariamente parte del "sistema organizzativo" dell'Azienda.

Peretti propone di ritornare all'idea iniziale del questionario e di proporlo solo ai discenti direttamente in aula al termine dell'evento, ai fini di una valutazione delle sensazioni dei partecipanti "in quel momento".

Livatino propone di legare il questionario all'indagine di clima interno promossa dalla Regione Toscana in collaborazione con il MeS - Laboratorio management e sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, per rilevare il grado di soddisfazione del personale dipendente, nell'ambito del "Sistema di valutazione delle performance delle aziende sanitarie". Propone quindi di non produrre un nuovo documento e di utilizzare gli strumenti di indagine già presenti.

Torretta fa presente che l'indagine effettuata dal MeS si basa soprattutto sui "comportamenti" organizzativi e quindi la prospettiva è differente rispetto a quanto si propone di eseguire il questionario di customer satisfaction. Sottolinea, però, che l'Osservatorio ha già predisposto lo strumento del Grading che valuta molti aspetti riguardanti l'erogazione dell'evento formativo. Propone quindi di effettuare un questionario molto snello.

Mazza osserva che il questionario dovrebbe servire ad "integrare" gli elementi di valutazione già esistenti, cogliendo gli aspetti relativi alla "percezione" dei discenti sull'evento.

Graziani propone, per i docenti, di inserire solo tre domande con una valutazione "a faccine".

Becherucci riassume quanto emerso durante la discussione:

- utile l'analisi e l'elaborazione dei dati che emergono dai questionari di gradimento dell'evento visionato, da effettuarsi da parte dell'azienda;

- si potrebbero poi predisporre 2 questionari di Customer Satisfaction:

1. Uno, con struttura molto semplice, da sottoporre al discente, che valuti 3 aspetti (utilità, qualità didattica e organizzazione). Potrebbe essere proposto ad un certo numero di discenti e i dati relativi dovrebbero essere analizzati con cura.
2. Un altro questionario riservato ai docenti. Si decide di non sottoporre il questionario al Tutor, ma solo al Docente/Formatore. Becherucci sottolinea che il questionario per i docenti dovrà valutare il clima d'aula, così come percepito dal docente, e altri elementi come la partecipazione dei discenti, escludendo però la parte relativa all'organizzazione (presente nel questionario per i discenti).

### Griglia di valutazione da utilizzare per la visione di eventi di Formazione sul Campo:

Il gruppo di lavoro composto da Livatino, Marzo e Cortini ha approfondito le varie metodologie esistenti di "formazione sul campo" e utilizzate dai vari provider ECM della Regione Toscana. Vengono sottolineate le differenze esistenti con la tipologia di formazione "corso".

Becherucci propone di individuare delle macro aree di formazione sul campo prevedendo strumenti specifici (ma più snelli) per ognuna di esse.

Mazza propone di elaborare uno strumento unico ma molto snello, che abbia delle peculiarità riguardanti il processo formativo (obiettivo, contenuti, clima, ecc.).

Becherucci propone di rivedere le normative nazionali e regionali di riferimento e di costruire, in seguito, uno strumento di rilevazione che ricomprenda gli aspetti che è possibile valutare. Si potrebbero predisporre anche più strumenti, snelli ma molto specifici, per le varie tipologie di formazione sul campo.

Livatino chiede se al gruppo di lavoro dai lei coordinato si possano aggiungere altri componenti dell'ORQF, al fine di coinvolgere maggiormente i componenti che lavorano direttamente con l'accREDITAMENTO degli eventi formativi (Mazza, Pastorini, Peretti e Torretta). Il referente del Gruppo rimane Lucia Livatino. L'Osservatorio accoglie tale proposta.

A riguardo delle tempistiche per l'elaborazione dei documenti dei gruppi di lavoro, si decide quanto segue:

- La conclusione definitiva dei lavori dovrà avvenire prima dell'estate 2015;
- Il giorno 14 Aprile, data della prossima riunione dell'Osservatorio, i gruppi dovranno presentare un documento di "avanzamento dei lavori";
- Dalla data odierna al giorno 14 Aprile i referenti dei gruppi dovranno inviare 2 e-mail sullo "stato di avanzamento dei lavori" (mesi di febbraio-marzo). Invieranno la mail a Paolo Becherucci e alla segreteria dell'Osservatorio, la quale si occuperà di inoltrarla a tutti i componenti.

### Documento su "Indicatori di qualità". Elementi per la valutazione della qualità della formazione:

Becherucci presenta il documento sinora abbozzato, con alcune integrazioni e sistematizzazioni.

Molti componenti evidenziano l'importanza di concentrare l'attenzione solo sulla valutazione della formazione erogata dalle aziende sanitarie.

Becherucci chiede l'opinione di tutti i componenti dell'Osservatorio a riguardo della presunta peculiarità della valutazione della Formazione a distanza (FAD). Si apre una discussione generale.

Il gruppo evidenzia alcune differenze rilevanti, ad esempio a riguardo della ricaduta dell'impatto della formazione. Molti componenti sottolineano che bisognerà chiedersi se la valutazione della FAD si potrà realizzare attraverso gli stessi items utilizzati nella valutazione degli eventi formativi svolti "in presenza".

Becherucci presenta la procedura per la valutazione della Formazione attraverso il Modello di Kirkpatrick e chiede al gruppo se secondo loro sia possibile utilizzare tale modello anche per valutare la Formazione ECM erogata dalle aziende sanitarie. Si apre una discussione generale.

Becherucci, invita tutti i componenti dell'Osservatorio a contribuire al documento e per tale motivo farà egli stesso da referente per i contributi inviati. Propone di utilizzare anche pubblicazioni scientifiche sul tema della "valutazione della qualità della formazione".

Incarica infine Chiara Rogai di curare la predisposizione della bozza della parte riguardante la Valutazione della Formazione a Distanza. Rogai invierà, inoltre, un elenco di citazioni bibliografiche in materia di Formazione a Distanza alla segreteria dell'Osservatorio, che a sua volta lo inoltrerà a tutti i componenti.

## 2. TITOLO: Programmazione delle prossime visite di audit:

- IPASVI di Firenze, giovedì 26 febbraio 2015, auditors M. Florita e A. Peretti;
- IPASVI di Lucca, martedì 24 marzo 2015, auditors L. Livatino e A. Marzo;
- AOU PISANA: auditors Mazza e Pisani (in sostituzione Torretta e Paparo), data da definire.

## DATA E LUOGO DEI PROSSIMI INCONTRI:

Prossima riunione: martedì 14/04/2015 presso ARS Toscana, V. Dazzi n. 1 – Firenze, orario 9:30 - 12:30

## NOMINATIVO, RUOLO E RECAPITI DI COLORO CHE HANNO REDATTO IL PRESENTE SCHEMA

Claudia Tonon - email: [claudia.tonon@regione.toscana.it](mailto:claudia.tonon@regione.toscana.it); telefono 055-46.24.309

Luca Secciani – email: [ecmtoscana@regione.toscana.it](mailto:ecmtoscana@regione.toscana.it); cellulare aziendale: 345 4514252