

Riunione Operativa dell'ORQF

DATA E LUOGO

19 marzo 2010 presso Villa Fabbricotti - ARS

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

	PRESENTI:	ASSENTI:
1	Paolo Becherucci – Coordinatore ORQF	Alberto Schiaretti - Componente ORQF
2	Mirella Florita - Componente ORQF	Silvia Bielli - Componente ORQF
3	Marcella Filieri - Componente ORQF	Lucia Livatino - Componente ORQF
4	Nicola Mancini - Componente ORQF	Chiara Rogai - Componente ORQF
5	Gabriella Graziani - Componente ORQF	Sandro Cortini - Componente ORQF
6	Giulietta Torretta - Componente ORQF	
7	Eliano Mariotti - Componente ORQF	
8	Maurizio Paparo - Componente ORQF	
9	Paolo Franchi - Componente ORQF	
10	Danilo Massai – Componente ORQF	
11	Alessio Nastruzzi - Componente ORQF	
12	Vincenzo Mazza - Componente ORQ F	
Altri partecipanti		
1	Glenda Sermenghi - Regione Toscana	
2	Silvia Falsini - Regione Toscana	
3	Roberto Vannini - Regione Toscana	
4	Claudia Tonon - Agenzia Regionale Sanità-ARS	

ORDINE DEL GIORNO

1	<u>Stato dell'arte sull'accreditamento dei Provider in Toscana.</u>
2	<u>Gli indicatori del MeS: come sono costruiti e come potremo chiedere di modificarli.</u>
3	<u>I dati/indicatori da inserire sul primo Report dell'osservatorio regionale.</u>
4	<u>Varie ed eventuali</u>
5	<u>Data luogo e argomenti da trattare nel prossimo incontro</u>

ARGOMENTI TRATTATI IN CORSO DI RIUNIONE

1. TITOLO

Stato dell'arte sull'accREDITamento dei Provider in Toscana.

Prende la parola P. Becherucci, che riferisce di aver ricevuto una telefonata da Rogai la quale è impossibilitata ad intervenire a causa di una malattia acuta; poi chiede alla Dott.ssa Falsini di illustrare come procede l'accREDITamento delle Aziende della sperimentazione.

S. Falsini: Le aziende della sperimentazione sono 5. Erano stati fissati gli Audit di Prato, Pisa, Empoli e Siena. Eseguiti solo i primi due. Esito positivo per Prato che riceverà l'accREDITamento standard. Per Pisa ci sono delle integrazioni riguardanti alcuni documenti, appena saranno inseriti saremo in grado di effettuare l'accREDITamento standard, senza procedere ad un nuovo audit.

P. Becherucci: Gli Audit sono stati condotti con serietà, rigore e attenzione, nonché trasparenza; non è stato un incontro di tipo informale. Espone le tempistiche, i passaggi e come viene redatto il report finale, ai fini di una maggiore condivisione con i membri dell'Osservatorio che avranno in futuro compiti di auditor. Il report è suddiviso in tre sezioni, sulla base dei tre macrorequisiti di accREDITamento, è presente una sezione sulle criticità: non conformità e osservazioni e una sezione conclusioni. L'Osservatorio da un parere tecnico sui requisiti, è una proposta all'ente accREDITante; il passaggio successivo, di confermare o meno l'accREDITamento standard, è compito e ricade, anche come tempistica, sotto la decisionalità di RT.

S. Falsini: E' importante che l'accREDITamento provvisorio avvenga dopo un'analisi di completezza e di valutazione degli atti allegati; l'accREDITamento provvisorio non è meramente una presenza e assenza di atti ma soprattutto una comprensione di come opera l'Azienda, della reale esistenza dei requisiti. C'è in contemporanea anche una valutazione di revisione dei fondi che la RT ha trasferito alle aziende per la formazione. Prato riceve l'accREDITamento standard e diventa un ente che si auto accREDITa gli eventi formativi. Falsini illustra come sta avvenendo il passaggio.

Nei 4 anni successivi all'accREDITamento standard sono previsti degli audit di verifica delle aziende accREDITate.

P. Becherucci: Relativamente al Budget e 1%, in alcuni casi è anche necessario ricalcolare la base per avere un criterio univoco e standard per comprendere come le aziende si posizionano rispetto al raggiungimento dell'1%. In questa fase il raggiungimento di questa percentuale non è un criterio per l'accREDITamento, ma sarà fonte di riflessione nel report annuale dell'Osservatorio.

E. Mariotti: E' necessaria una chiarezza della tempistica, se esiste una procedura in atto, relativamente alla mancanza o incompletezza degli atti: si potrebbero creare dei precedenti.

S. Falsini: Le risposte saranno personalizzate azienda per azienda.

P. Becherucci: Sarà forse necessario che l'Osservatorio debba restituire il risultato alla RT in tempi standardizzati, e mi impegno a prevedere un tempo che potrebbe essere di 15 giorni dalla data dell'Audit e lo riceve anche l'Azienda, che vede la Relazione sul portale. Ciò che viene inviato al responsabile della formazione e al DG dell'Azienda è l'accREDITamento provvisorio e quello standard.

M. Filieri: Quando è terminato l'Audit cosa resta all'Azienda?

P. Becherucci: In situazioni di certificazione di qualità c'è una restituzione immediata di conformità o non conformità che viene sottoscritto da chi effettua l'Audit e dall'Azienda. In questa

situazione non è possibile nell'immediato dare una restituzione, c'è uno scambio informale delle criticità rilevate. E' necessario che si faccia un riscontro con tutti i componenti dell'Audit dei contenuti dell'incontro da restituire alla RT e all'Azienda. Sarà poi la RT che valuterà come gestire le criticità emerse. E' anche vero che bisogna valutare il tipo di criticità.

M. Paparo: L'Osservatorio è un organismo tecnico e quindi il rapporto in caso di criticità è tra la RT che si relaziona con l'Azienda e decide quali sono i tempi e le modalità per superare le criticità.

P. Franchi: Confermo che è la RT, in quanto ente accreditante, che decide di dare la tempistica per risolvere le criticità.

P. Becherucci: L'impegno dell'Osservatorio è evidenziare la conformità o non conformità dell'Azienda, su tutti gli aspetti e ciò può portare la proposta di non dare l'accreditamento standard in caso di non conformità grave.

S. Falsini: La logica del processo di accreditamento, è quella di permettere alle aziende di fare una crescita qualitativa.

I tempi di tutte le altre aziende: entro il 31 di marzo le aziende della Toscana devono inserire tutti gli atti per l'accreditamento; è stata effettuata una riunione a febbraio 2010 con queste aziende per presentare il portale e come/quali atti sono necessari per l'accreditamento provvisorio. Il vincolo è che la documentazione sia completa; è quindi preferibile ritardare alcuni giorni perché la documentazione sia corretta.

Sono state rinviate le date degli Audit di Empoli e Siena per ragioni amministrative, oggi potremmo fissare nuove date, penso però non prima della seconda metà di aprile.

2. TITOLO

Gli indicatori del MeS: come sono costruiti e come potremo chiedere di modificarli.

Prende la parola P. Becherucci, che chiede a P. Franchi di illustrare la situazione.

P. Franchi: Le domande sulla formazione proposte dal Mes, gli indicatori, sono gli stessi, non sono cambiati. Attualmente gli indicatori del Mes sulla formazione sono n. 8 domande con:

valutazione da 1 a 5

Le macro aree sono: L'Azienda, il mio lavoro, il management aziendale.

L'Azienda

E1 Quest'azienda offre opportunità di formazione;

E2 Le mie richieste di formazione vengono accolte in funzione delle esigenze della mia struttura/UO;

E3 Nella mia azienda la formazione viene considerata uno strumento di sviluppo del personale;

E4 Le attività formative a cui partecipo sono effettivamente utili nello svolgimento del mio lavoro;

E5 Ritengo di essere messo adeguatamente a conoscenza delle opportunità formative messe a disposizione.

valutazione SI, NON, NON SO

D1 Negli ultimi due anni ho partecipato a percorsi formativi organizzati dall'azienda;

D2 Negli ultimi due anni si è attivato personalmente per seguire attività formative funzionali al suo lavoro ;

D3 La sua azienda utilizza strumenti di verifica della formazione effettuata SI/NO/NON SO

Domande non dirette ma correlate:

a) Sul passaggio di formazione

b) Sullo sviluppo:

- 1) La mia azienda offre opportunità di crescita
- 2) L'azienda offre cambiamenti
- 3)

P. Becherucci: Potremmo affinare queste domande, è utile per le Aziende e il Mes; prima cosa è se è giusta la domanda sulla verifica d'impatto; se riteniamo che una riflessione su questo argomento è necessario bisogna tentare una nuova formulazione – facciamo Brainstorming.:

- **M. Paparo:** Secondo me non sono in grado di rispondere.
- **P. Becherucci:** Proporre una domanda sul cambiamento generato?
- **M. Filieri:** E3 ed E4 colgono alcuni aspetti particolari.
- **P. Becherucci:** È necessario forse rilevare se reputa la formazione efficace, se genera cambiamento, se ha consapevolezza rispetto all'acquisizione dei crediti.
- **V. Mazza:** Bisogna anche capire che la formazione da sola non può generare cambiamento, è necessario comprendere e separare i piani. E' necessario distinguere bene i piani, perché gli obiettivi Mes sono un piano molto alto: coinvolgono la direzione e quindi a cascata i dirigenti.
- **P. Becherucci:** Se l'obiettivo è che "la formazione sia di qualità" è un obiettivo alto; è necessario che la percezione della qualità da qualche parte debba emergere. Una domanda può essere prevista sulla qualità della formazione effettuata con l'azienda. Forse è corretto dire che non sempre la formazione è in grado di cambiare ma sulla percezione della qualità è possibile inserirla
- **A. Nastruzzi:** Una domanda sulla qualità è doverosa anche se è pericolosa perché penso che la risposta sia negativa, perché le persone che fanno formazione non sono soddisfatte della formazione che fanno.
- **P. Becherucci:** La risposta non può essere SI/NO ma una gradazione da 1 a, che mette in relazione la qualità in assoluto e la qualità di cui io sento il bisogno.
- **M. Filieri:** La domanda potrebbe essere: *Come valuti la qualità complessiva della formazione erogata dalla tua azienda, relativamente ai carichi di lavoro*; altra domanda potrebbe essere: *Sono stato messo nelle condizioni di partecipare alla formazione aziendale.*
- **G. Torretta:** Alcune domande del Mes non andavano ad indagare la qualità della formazione ma indagavano sui comportamenti dirigenziali; la domanda: "La formazione è utile al mio lavoro", è andata, nell'insieme bene, ma se approfondita ha fatto emergere che non è utile al mio lavoro perché non sono riuscito ad utilizzarla nel mio lavoro.
- **E. Mariotti:** E' necessaria maggiore chiarezza e meno domande interpretabili; è necessario dividere gli obiettivi del questionario, viene dato un giudizio all'azienda che poi ricade sulla formazione. E' inoltre importante che emerga la percezione dell'operatore che spesso è oberato dal lavoro e vive la formazione, che è obbligatoria, come un maggior carico di lavoro e non come una possibilità di sviluppo.
- **N. Mancini:** Sono molto vicino alle riflessioni di Nastruzzi, la qualità della formazione è un obiettivo importante, la formazione sta perdendo campo perché è vista come un surplus di lavoro, uscire in maniera chiara con le domande.
- **M. Filieri:** Non è detto che le domande che noi formuliamo siano giuste; ma forse sarebbe opportuno incontrare la psicologa del Mes che ci aiuta a rielaborare la domanda, il momento utile è il momento di restituzione tra l'azienda e i dipendenti dove viene fuori la necessità di una formazione più "vera".

P. Becherucci: Prima di arrivare a contattare informalmente il Mes è necessario che avvenga un passaggio formale tra Regione e Mes sul ruolo dell'Osservatorio e sul suo contributo - proposta che viene accolta - per prevedere una partecipazione del Mes alla prossima riunione dell'Osservatorio e anche che l'Osservatorio possa ricevere da Mes dei flussi informativi relativi agli item della formazione.

G. Graziani: Forse è il caso di individuare quali sono gli obiettivi che vogliamo raggiungere con

le domande, suddiviso per fasce che sono quelle del Mes.

P. Becherucci: Propongo un giro di mail, su che cosa vogliamo sapere, e considerazioni su cosa pensiamo sia utile cambiare, aggiungere. Reputo necessario definire prima gli obiettivi e poi le domande: la corretta formulazione sarà compito dei professionisti del Mes.

Ciascun componente dell'Osservatorio deve inviare le proprie osservazioni a Claudia Tonon che farà una sintesi. Termine della data è da fissarsi prima del 13 aprile, giornata in cui è previsto l'incontro Mes e le Aziende sanitarie dove partecipano, per le loro aziende, anche P. Franchi e M. Filieri

Data invio delle osservazioni: **entro il 9 aprile 2010.**

3. TITOLO

I dati/indicatori da inserire sul primo Report dell'osservatorio regionale

Prende la parola **P. Becherucci** che illustra la situazione rispetto ai contenuti da riportare all'interno del Report. Poiché la struttura del report nazionale, che dovrebbe essere costituito da vari report regionali, non è ancora chiara ci possiamo aggiornare alla prossima riunione, in attesa di evoluzioni.

4. TITOLO

Varie ed eventuali

Nuove date Audit:

- **Audit ASL 4 di Empoli** - mercoledì 28 aprile ore 9:30: *Alessio Nastruzzi, Paolo Franchi e Paolo Becherucci*
- **Audit AUSL 7 di Siena** – da definire: *Lucia Livatino, Sandro Corsi e Paolo Becherucci.*

DATA E LUOGO DEL PROSSIMO INCONTRO

Venerdì 14 maggio 2010 presso Villa Fabbricotti – ARS – 9.30-12.30

PRINCIPALI ARGOMENTI DA TRATTARE NEL PROSSIMO INCONTRO

1	I dati/indicatori da inserire sul primo Report dell'osservatorio regionale di pari passo con il nazionale.
n.	Varie ed eventuali

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

Claudia Tonon
email: claudia.tonon@arsanita.toscana.it;
tel. : 055-4624309/055-4383315