



**AZIENDA
ULSS 9
TREVISO**



ACCREDITATION CANADA
ACCREDITAMENTO DI ECCELLENZA
Accredited by ISQua

“La complessità della Promozione e Gestione della Formazione Continua in una grande Azienda Sanitaria.
Tecniche di PM a supporto”

OSPEDALE REGIONALE DI TREVISO

Dott. Daniele Frezza

Dirigente Responsabile

Servizio Formazione Aggiornamento ULSS 9 Treviso

ROMA 19 GIUGNO 2012



**AZIENDA
ULSS 9
TREVISO**



ACCREDITATION CANADA
AGREEMENT CANADA

*Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé*
Accreditamento d' Eccellenza 2007-2010



ULSS 9 - TREVISO





**AZIENDA
ULSS 9
TREVISO**



Popolazione e territorio di riferimento

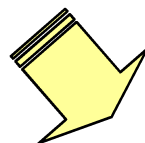
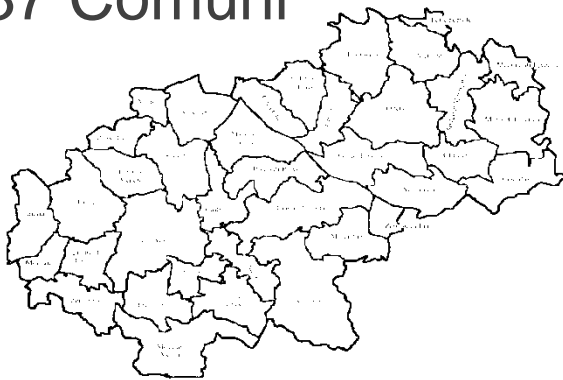
Popolazione residente
430'000 abitanti

Estensione: kmq 985,94

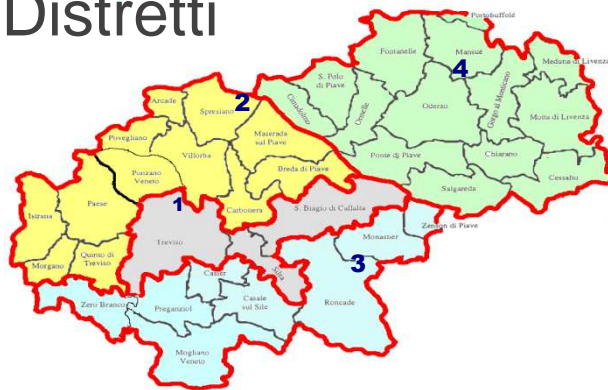
densità: 436,13 ab./kmq



37 Comuni



4 Distretti



Veneto





Azienda ULSS n.9 – Treviso in pillole

- 1° Azienda ULSS per abitanti serviti (430.000, 37 Comuni);
- 3° Ospedale del Veneto (1100 posti letto);
- HUB di Area Vasta (Treviso, Belluno);
- 40000 ricoveri, 100000 PS, 20000 IC;
- CO 118, Elisoccorso;
- Cardiochirurgia, Neurochirurgia, Emodinamica H24, Neonatologia, Banca dei tessuti, Ematologia, Radioterapia, Malattie Infettive ...
- Sede di 7 UO a guida Universitaria



Azienda ULSS n.9 – Treviso in pillole

- 4555 dipendenti
- 568 medici + 22 veterinari
- 847 laureati + 133 diplomi universitari
- 1771 infermieri
- 695 operatori sanitari

- 519 amministrativi
- 570 medici convenzionati (MMG, PLS, SAI, CA)
- circa 350 dipendenti di cooperative di servizi



FORMAZIONE

La sanità è il secondo ambito per innovazione e cambiamento dopo il settore aerospaziale.

La formazione continua è un obbligo del professionista ma anche delle istituzioni/organizzazioni.

La formazione è leva strategica del cambiamento – si deve fare formazione quando c'è un cambiamento.



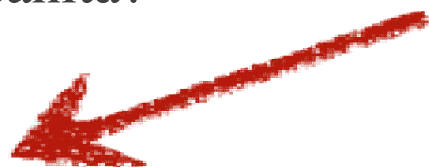
ad un aumento di richiesta di formazione dai singoli professionisti e dalle istituzioni/organizzazioni deve esserci un'offerta

mirata – efficiente – efficace - appropriata



FORMAZIONE

Cos'è la formazione in sanità?



- è una precisa responsabilità delle organizzazioni per mantenere ed elevare le competenze professionali (formazione continua);
- è leva del cambiamento;
- è lo strumento per lo sviluppo professionale;
- è un obbligo di legge (ECM);
- vi sono finanziamenti dedicati che richiedono una attenta organizzazione e gestione;

La principale ricchezza di una azienda sanitaria è il know-how dei propri professionisti





Il Servizio Formazione e Aggiornamento ULSS 9

SI colloca in un progetto specifico di AZIENDA DI INSEGNAMENTO in collaborazione con L'UNIVERSITÀ degli STUDI di PADOVA e altre sedi universitarie nazionali e internazionali.

Oltre 800 tra medici, medici frequentatori, specializzandi e laureandi in medicina, in scienze infermieristiche, tecnico di radiologia, ostetricia, frequentano l'ULSS 9.

Il Servizio formazione è una unità complessa:

- 1 Direttore un medico
- 5 sanitari
- 10 amministrativi
- 2 contratti a progetto





Il Servizio Formazione e Aggiornamento

Il servizio formazione è strutturato in diverse aree:

- Formazione esterna
- Formazione interna
 1. Residenziale
 2. Formazione sul campo
 3. Formazione a distanza
- Corsi per utenti esterni
- Progetti formativi di ambito nazionale e regionale
- Aree progetti:
 1. Centro documentazione medico scientifica
 2. Banche dati e riviste scientifiche
 3. Software gestionale
 4. Attività di promozione e comunicazione
- Area amministrativa





**AZIENDA
ULSS 9
TREVISO**



ACCREDITATION CANADA
AGREMENT CANADA
*Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé*
Accreditamento d' Eccellenza 2007-2010



Il Servizio Formazione e Aggiornamento

Nel 2010 formazione sul campo:

- 1971 partecipanti;
- 24 corsi;
- 67608 crediti erogati ;

Nel 2010 formazione residenziale

- 3819 partecipanti;
- 243 corsi;
- 35847 crediti erogati;

Formazione a distanza:

- nuovo approccio alla formazione in e-learning;
- dispone di un team formato e dedicato specificamente;
- Obiettivo: formazione in modalità e-learning e riconoscimento crediti ECM tramite test;



Il Servizio Formazione e Aggiornamento

L'erogazione del corso avviene attraverso tre tipologie formative:

la **Formazione residenziale** che comprende le iniziative che si svolgono in ambiente didattico tipo aula;

la **Formazione sul campo** che utilizza, per l'apprendimento, le strutture sanitarie, le competenze dei diversi professionisti impegnati nelle attività lavorative e le occasioni di lavoro. Determina un incremento innovativo di conoscenze e competenze finalizzato a modificare gli aspetti della pratica professionale;

la **Formazione a distanza** che consente di partecipare ad un insieme di attività formative strutturate in modo da favorire un apprendimento autonomo e personalizzato, svincolato dai limiti imposti dalla presenza fisica e temporale della formazione residenziale





Tecniche di PM a supporto

Problemi interni:

- Elevato numero di attività;
- Complessità elevata;
- Elevato numero di stakeholder;

Richieste esterne:

- Maggiore attenzione alla spesa per la formazione;
- Garanzia dei tempi;
- Controllo e monitoraggio sulla qualità e risultati della formazione;



Adozione di tecniche di Project Management

Si è scelto un approccio graduale, con l'introduzione di specifici strumenti da integrare nei processi esistenti.



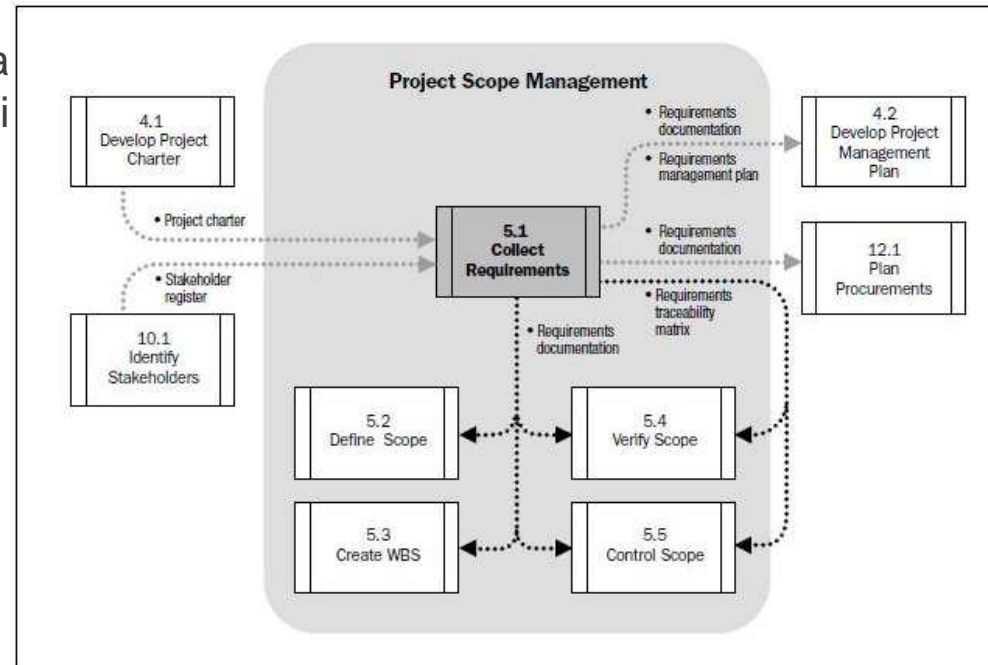
Definizione dei contenuti

Non sempre i progetti vengono dettagliati negli obiettivi e definendo quale sia il contesto entro cui devono operare
(un ipotetico corso di formazione: indirizzato a chi? Aperto a chi? Con quali obiettivi? Come li misuriamo?)



Introduzione del «project charter»:

- *un documento formale;*
- *sottoscritto dallo direzione strategica e stakeholder di riferimento;*
- *definizione del progetto, timeline, qualità richiesta e risorse assegnate;*



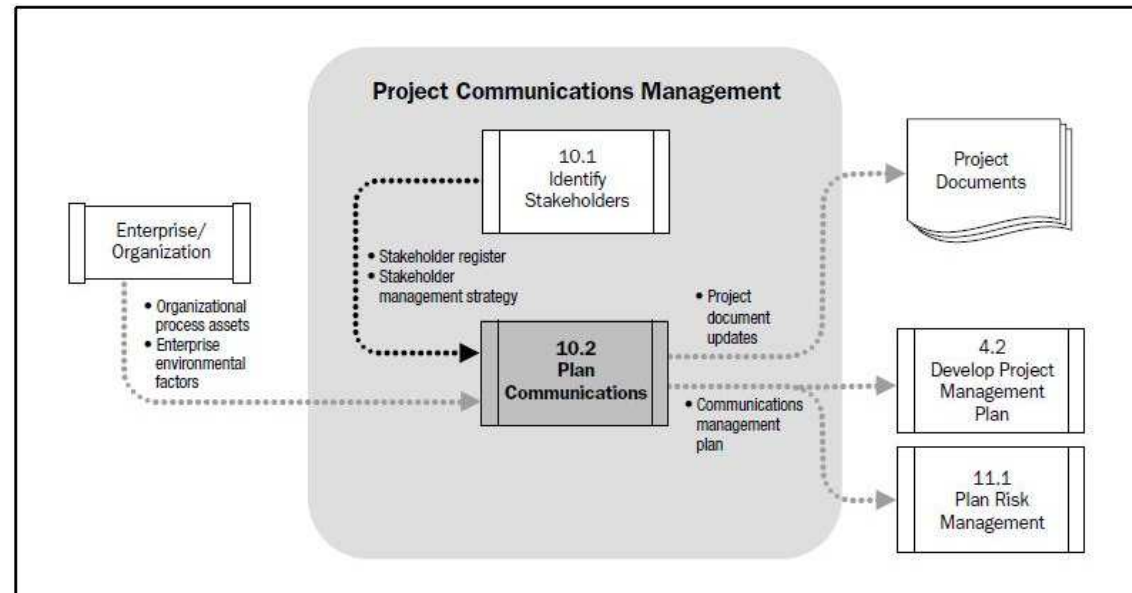


Coinvolgimento degli Stakeholder

Nei progetti, le aspettative della direzione strategica e/o di direttori di dipartimento/UOC o professionisti non venivano colti e questo causava incomprensioni e problemi.



- adozione di un «registro degli stakeholder»
- Adozione di una matrice dei bisogni, al fine di individuare precisamente le diverse necessità
- individuazione dei canali comunicativi più efficaci, con un ovvio risparmio di tempo e denaro.





Comunicazione

"Le anatre depongono le loro uova in silenzio. Le galline invece schiamazzano come impazzite. Qual è la conseguenza? Tutto il mondo mangia uova di gallina"

Henry Ford

Più livelli di comunicazione:

- ✓ Comunicazione delle linee progettuali (verso l'azienda e/o fuori azienda)
- ✓ Comunicazione verso gli iscritti
- ✓ Comunicazione durante l'evento di formazione

Strumenti:

- email
- piattaforme
- locandine
- newsletter (anche in busta paga)
- Software gestionale

Modalità:

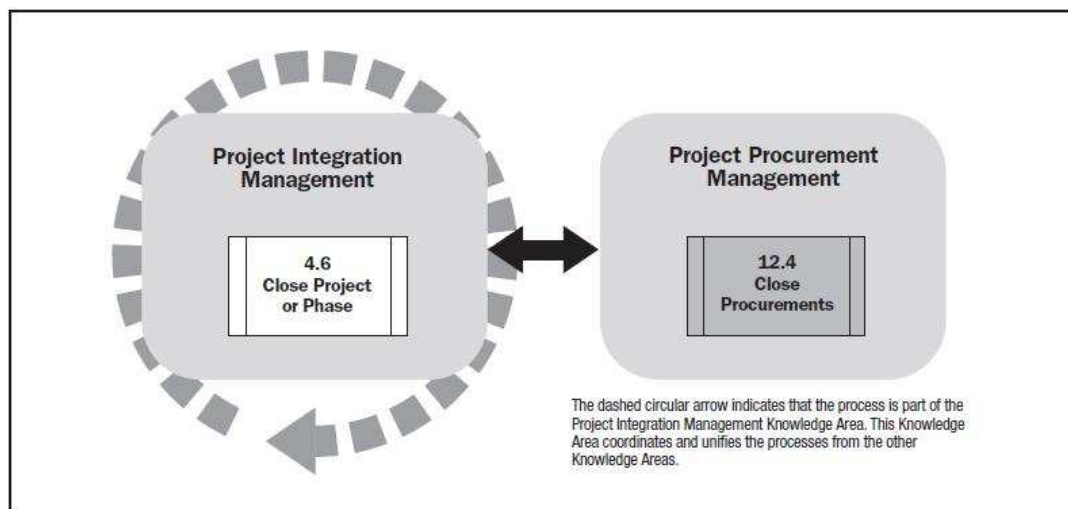
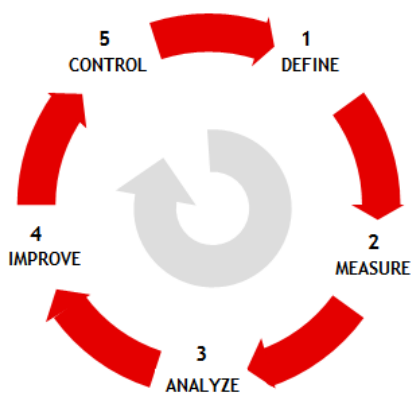
- più canali;
- contenuti semplici;
- comunicazione bidirezionale;
- ripetere spesso!



Realizzazione dell'evento verifica dei risultati

Il progetto concluso viene valutato:

- Internamente tramite un confronto del gruppo di lavoro (autopsia del progetto e *lessons learned*);
- Tramite pareri esterni con l'uso di appositi questionari per la soddisfazione dei fruitori del corso (misura del grado di soddisfazione e individuazione aree di miglioramento).



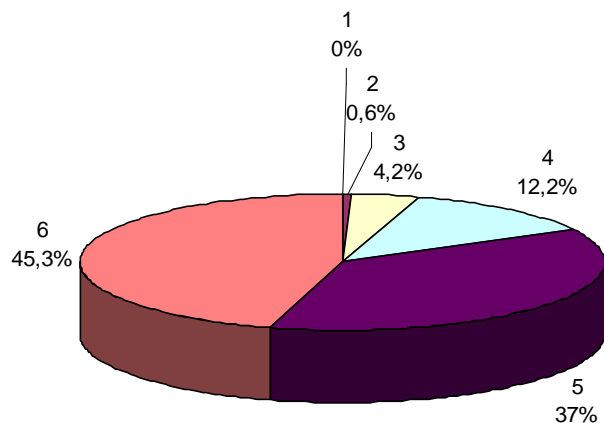
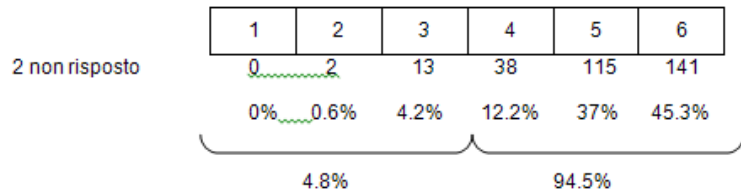


Realizzazione dell'evento verifica dei risultati

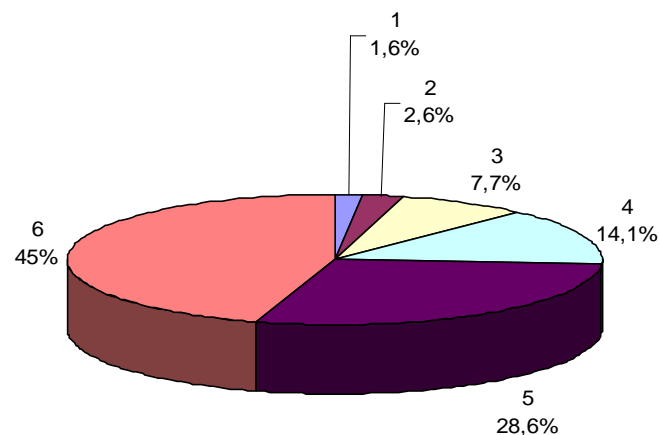
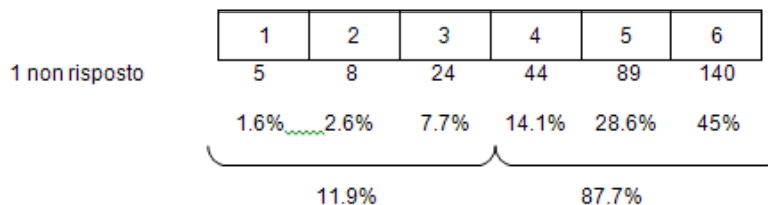
Alcuni esempi

(tratti da questionari sottoposti al termine dello svolgimento del corso di formazione, scala da 1 a 6 con 1= "per niente" e 6 = "totalmente")

I contenuti del seminario hanno corrisposto alle Sue aspettative?



Ritiene la Sua partecipazione al seminario coerente con la Sua posizione organizzativa?





Gli Strumenti Sviluppati

L'introduzione di un nuovo approccio alla gestione della formazione (più strutturato) e di nuovi strumenti (documenti quali il project charter, il registro degli stakeholder, ecc.) ha richiesto l'adozione di un gestionale con lo scopo di monitorare, tracciare e verificare lo stato dei progetti.

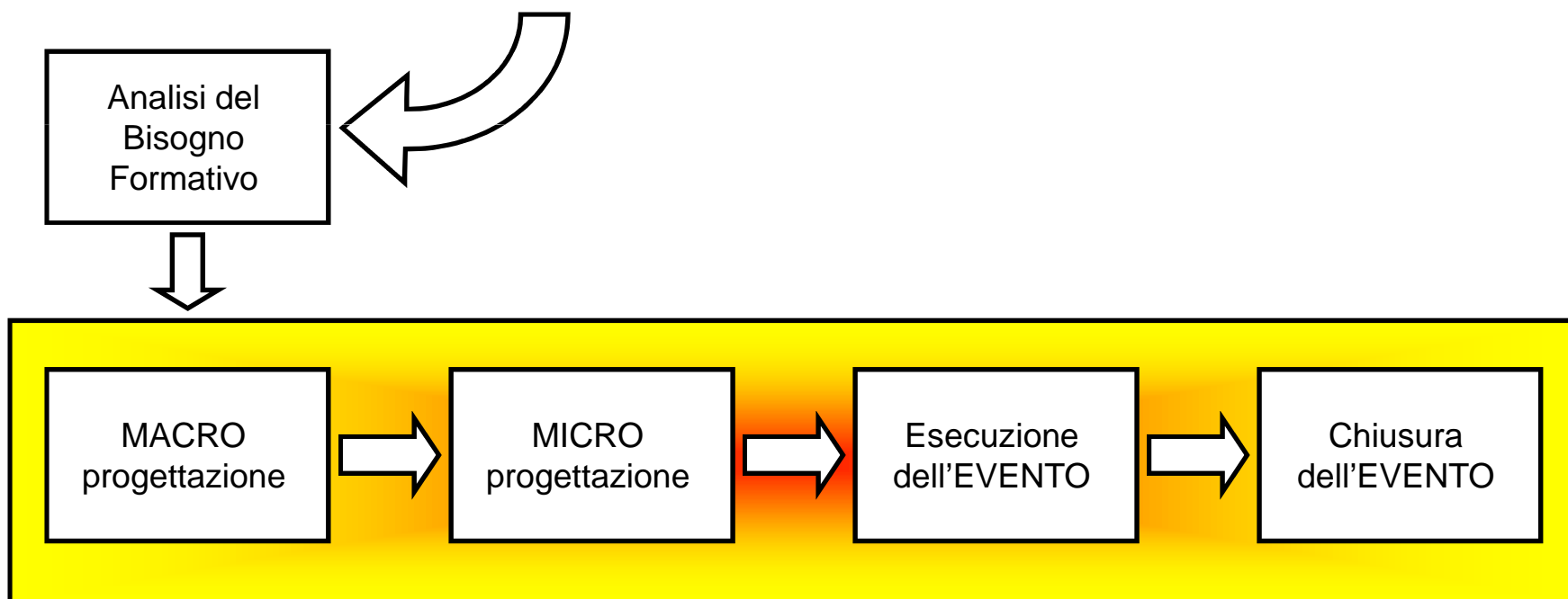
***progetto “SW Gestionale
Formazione ULSS 9”***

Il processo formativo



La formazione Aziendale è a supporto dell'Organizzazione:

- Segue il Documento delle Direttive
- Supporta lo sviluppo professionale
- Sostiene il cambiamento nei processi di innovazione



Software Gestionale



Percorso di implementazione

- Necessità di avere un SW gestionale a supporto del Servizio Formazione e Aggiornamento;
- Analisi dei processi interni;
- Benchmarking con Azienda PD *(ruolo dei coordinatori...);
- Innovazione dei processi interni;
- Trasferimento di indicazioni dettagliate a società assegnataria dell'incarico;
- Integrazione tra le varie aree (anche amministrativa);
- Confezionamento “su misura” del SW;
- Utilizzo del SW per i processi interni

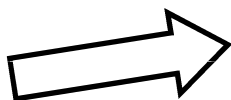
Il portale di accesso



INTRANET



INTERNET



The screenshot shows the 'Progetto Formazione ULSS n.9' portal. At the top, it features the logo of Azienda ULSS 9 Treviso and the title 'Progetto Formazione ULSS n.9' with the subtitle 'Sistema di Gestione dei Corsi di Formazione ULSS n. 9'. A navigation menu includes 'HOME', 'ULSS 9', 'FORMAZIONE', 'STRUTTURA', 'NORMATIVA', 'PARTNER', 'TEAM', and 'CONTATTI'. The main content area has a header 'Ready for tomorrow.' with a 'Segue' button. Below this is a 'PRESENTAZIONE' section with a 'Leggi' button. To the right, there is an 'AREA RISERVATA' login box with 'Accedi' and 'Segui' buttons. Further right are 'FORMAZIONE' and 'NEWS' sections, each with a 'Leggi' button. The footer contains contact information for Azienda ULSS 9 Treviso and accessibility options.

Al "SITO" si accede liberamente:
➔ Accesso ai contenuti e alle news.

Al "GESTIONALE" si accede con username & password (Direttori, coordinatori, referenti organizzativi, ...).



Utente

- Accede alle aree pubbliche (ricerca corsi, informazione sui corsi, materiale didattico,...)
- Accede al proprio Fascicolo Formativo (con attestati, materiale specifico, ...)

Coordinatore (o delegato)

- Gestisce in primis gli eventi formativi (iscrizione dei collaboratori, documentazione, autorizzazioni,...)

Responsabile (o delegato)

- Ha facoltà di visione e gestione sulle aree funzionali di sua competenza

Ufficio Formazione

- Gestisce tutto il processo formativo aziendale
- Funzione di back-office e governo generale
- Gestione del Sito

Progetto Formazione ULSS n.9 Treviso - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo <http://utenti.formazioneulss.tv/microp/index.asp>

Progetto Formazione ULSS n.9

Martedì 18 gennaio 2011 9:37:02 Logout

HOME PAGE MACROPROGETTAZIONE MICROPROGETTAZIONE ISCRIZIONE CORSI

Benvenuto De Martin Andrea, sei in home page.

LISTA SCHEDE DI MICROPROGETTAZIONE

Cliccare sulla richiesta per andare alla scheda

RICHIESTE

14/01/2011 14.36.03 [001]
PROVA AGAWEB

Progetto Formazione ULSS n.9 Treviso - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo <http://utenti.formazioneulss.tv/microp/step1.asp?id=26>

Progetto Formazione ULSS n.9

Martedì 18 gennaio 2011 9:37:41 Logout

HOME PAGE MACROPROGETTAZIONE MICROPROGETTAZIONE ISCRIZIONE CORSI

Benvenuto De Martin Andrea, sei in home page.

COMPILAZIONE SCHEDA DI MICROPROGETTAZIONE

GENERALE DESTINATARI DOCENTI INFORMAZIONI SVILUPPO (1) SVILUPPO (2) FSC RIFERIMENTI

DESCRIZIONE GENERALE

Codice identificativo: 001

Budget: 10 €

Corso extrapiano: No

Titolo dell'evento: PROVA AGAWEB

Tipologia di formazione: Formazione residenziale

Tipologia di formazione sul campo:

Richiesta Regionale crediti ECM? Sì No

Il corso è rivolto **solo** al personale dipendente? Sì No

Dipartimento proponente: D101 - DIPARTIMENTO DEI SERVIZI OSPEDALIERI

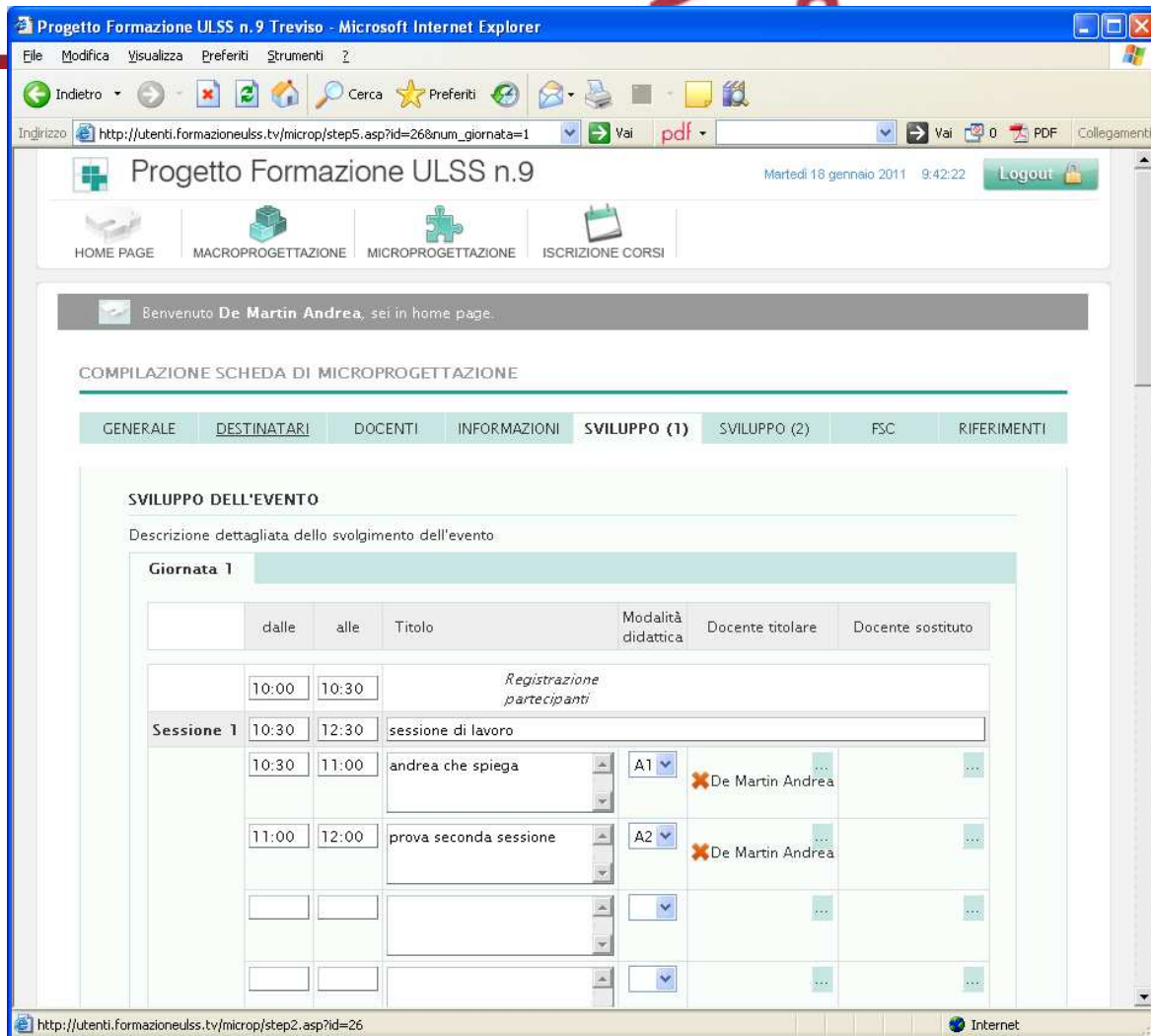
Unità operative coinvolte:

Finalità e obiettivo/i del corso: Prova descrizione finalità del corso

Approccio intuitivo

Il gestionale sostiene il processo formativo.

Gli utenti abilitati
“creano” il
programma del
Corso, ne
definiscono gli
obiettivi formativi
e lo sviluppo
temporale
dell’evento.



Progetto Formazione ULSS n.9

Martedì 18 gennaio 2011 9:42:22 Logout

HOME PAGE MACROPROGETTAZIONE MICROPROGETTAZIONE ISCRIZIONE CORSI

Benvenuto De Martin Andrea, sei in home page.

COMPILAZIONE SCHEDA DI MICROPROGETTAZIONE

GENERALE DESTINATARI DOCENTI INFORMAZIONI SVILUPPO (1) SVILUPPO (2) FSC RIFERIMENTI

SVILUPPO DELL'EVENTO

Descrizione dettagliata dello svolgimento dell'evento

Giornata 1

	dalle	alle	Titolo	Modalità didattica	Docente titolare	Docente sostituto
	10:00	10:30	Registrazione partecipanti			
Sessione 1	10:30	12:30	sessione di lavoro			
	10:30	11:00	andrea che spiega	A1	De Martin Andrea	
	11:00	12:00	prova seconda sessione	A2	De Martin Andrea	

http://utenti.formazioneulss.tv/microp/step2.asp?id=26



AZIENDA
ULSS 9
TREVISO

Parole d'ordine!

Semplificare

Velocizzare

Automatizzare

Gestire

Controllare

The screenshot shows a web browser window titled "Progetto Formazione ULSS n.9 Treviso - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://utenti.formazioneulss.tv/corsi/data_iscrizione.as". The page content includes a navigation menu with "HOME PAGE", "MACROPROGETTAZIONE", "MICROPROGETTAZIONE", and "ISCRIZIONE CORSI". A user greeting "Benvenuto De Martin Andrea, sei in home page." is displayed. The main content area shows details for a course "EMU - 01 - 08 LA RIANIMAZIONE CARDIOPOLMONARE PEDIATRICA E DEFIBRILLAZIONE (PBLSD)". There are tabs for "DETTAGLI", "ISCRIZIONE", and "LISTA ISCRITTI". The "ISCRIZIONE" tab is active, showing a selection screen for personnel. The screen is divided into two columns: "PERSONALE CENTRI DI COSTO" and "PERSONALE INDIVIDUALE". Under "PERSONALE CENTRI DI COSTO", there are expandable sections for "MEDICINA E CHIRURGIA", "SALUTE", "RIABILITAZIONE", "ORTOPEDIA", "PRONTO SOCCORSO", "CHIRURGIA", and "MEDICINA". Each section contains a list of names with checkboxes. Under "PERSONALE INDIVIDUALE", there is a list of names with checkboxes. At the bottom of each column are "ANNULLA" and "ISCRIVI" buttons.



Il referente organizzativo stampa “in loco”:

- i fogli firma
- il programma
- le schede per l’ECM (precompilate)
- il materiale didattico

Al termine, dopo aver inviato il materiale all’Ufficio Formazione:

- stampa “in loco” gli attestati di partecipazione per i discenti (firmati elettronicamente)

... popolazione automatica del “fascicolo formativo individuale” e “di “équipe”



AZIENDA
ULSS 9
TREVISO

Gestore delle conoscenze



Gestione facilitata del flusso informativo verso la Regione Veneto per l'accreditamento ECM.

Requisito essenziale affinché l'Azienda ULSS 9 diventi "provider" per l'ECM.



Contenitore di formazione



- Creazione del fascicolo formativo individuale
- Visualizzazione – da parte del Coordinatore – del percorso formativo dei propri collaboratori
- Accesso free ai contenuti prodotti nei vari corsi formativi (sito = storage)
- ... accesso alla piattaforma FAD (Formazione a Distanza)



**AZIENDA
ULSS 9
TREVISO**



**PROGETTO
FORMAZIONE**



ACCREDITATION CANADA
Accredited by ISQua

Grazie per l'attenzione!