

Progetto formativo dei Responsabili della Centrale Operativa Territoriale
--

PREMESSA

La formazione degli operatori della “Centrale della Continuità” avviene attraverso un percorso integrato che accomuna, oltre a momenti di confronto operativo, anche la partecipazione ad un momento di alta formazione promosso e guidato dalla Regione Veneto, realizzato in collaborazione con la Fondazione S.S.P., alla quale è affidata l’organizzazione e l’attivazione del corso.

Il percorso formativo è finalizzato a formare operatori in grado di operare per la gestione integrata e garantire la continuità dell’assistenza, in una logica di condivisione delle responsabilità anche con gli operatori di Ospedale e Territorio in funzione alle attività svolte, conformemente alla programmazione regionale.

Nello specifico il Responsabile della Centrale Operativa Territoriale dovrà possedere le seguenti competenze:

- recepire i bisogni, strutturarli per informazioni relazionate, al fine di connotarne la natura e conseguentemente codificarli in domanda per indirizzarli verso una linea produttiva che ne garantisca una risposta appropriata;
- raccogliere i bisogni che non trovano una risposta strutturata all’interno dell’organizzazione aziendale, costituendo una banca di dati e informazioni utili per pianificare ed attuare eventuali linee produttive di risposta;
- conoscere i dati derivati da flussi sanitari/amministrativi a livello locale-regionale, per relazionarli al processo domanda-offerta locale, e permettere di ottenere ulteriori elementi per valutare l’importanza (considerando l’equità e la sostenibilità) dei bisogni rilevati che non hanno trovato risposta;
- abbandonare il lavoro per compiti, per acquisire la consapevolezza, le competenze e le abilità per lavorare per obiettivi, dove la logica dei Percorsi integrati, multiprofessionali e multispecialistici ne rappresentano lo strumento principale;
- conoscere le “nuove risorse” rappresentate dal PSSR e presenti sul territorio, per concorrere ad attivarne la partecipazione, ottenendo il massimo rendimento dalle loro potenzialità;
- assicurare la presa in carico nel “Sistema Salute”, intervenendo (coordinando, gestendo, guidando e monitorando) la gestione integrata dei pazienti che transitano attraverso i diversi *setting* assistenziali;
- essere facilitatori delle relazioni che consentano un dialogo operativo nei processi intra-Aziendali e inter-Aziendali;
- concorrere alla reingegnerizzazione dei processi attivi nel Sistema al fine di assicurarne la tenuta rispetto agli eventi avversi e promuovere la creazione di percorsi strutturati, qualora ne emerga la necessità determinata da fallimenti o errori.

Al fine di conseguire i migliori risultati sia in termini di conoscenze-competenze-capacità dei singoli, che in termini di *outcome*, grazie alla sistematica e sinergica applicazione delle stesse all’interno delle singole realtà Aziendali e del Sistema Veneto, le modalità formative devono essere strutturate in un progetto caratterizzato dai seguenti elementi:

- le tematiche affrontate non possono limitarsi a meri contenuti d’aula, ma devono stimolare e far emergere i reali bisogni degli operatori e risponderne in modo puntuale;
- il processo di apprendimento, oltre che parte importante dell’impianto formativo, deve prevedere il cosiddetto “apprendimento situato”, grazie all’elaborazione guidata dell’esperienza e delle relazioni esistenti nell’organizzazione di appartenenza, per contestualizzare l’apprendimento del soggetto al contesto organizzativo e sociale in cui opera;

- la persona/operatore non deve essere considerato in base al suo ruolo ricoperto nell'organizzazione, e pertanto connotarne i contenuti formativi solamente relazionati a questo, ma rappresentare il nuovo ruolo determinato anche dalla consapevolezza dell'attività degli altri operatori coinvolti nel processo multiprofessionale e multispecialistico;
- i contenuti formativi non devono limitarsi a definire e implementare solo gli aspetti cognitivi, ma devono sviluppare altresì gli elementi che permettono di adattare gli aspetti comportamentali ed emotivi finalizzati alla possibilità di realizzare le attività in loco, coinvolgendo altre persone;
- l'obiettivo è di realizzare una nuova esperienza formativa che, oltre ad agire in modo significativo sulla motivazione all'apprendimento, stimoli anche l'elaborazione creativa permettendo così un coinvolgendolo globale del soggetto.

OBIETTIVI FORMATIVI ED ARTICOLAZIONE DEL CORSO

Gli obiettivi, i contenuti formativi e la declinazione degli incontri sono stati definiti in funzione dell'innovativo ruolo del Responsabile COT e delle finalità correlate allo stesso, collocati nell'attuale periodo di riorganizzazione del Sistema Sanitario Veneto, con la disponibilità di nuovi strumenti di organizzazione assistenziale.

Si è ritenuto, quindi, opportuno porsi quale obiettivo iniziale la conoscenza del contesto e dell'organizzazione su cui insiste l'attività delle "Centrali della Continuità".

Nello specifico, da un lato i corsisti vengono guidati a sviluppare capacità di contestualizzazione e utilizzo delle fonti informative divenendo capaci di costruire quadri di riferimento cui rapportare: le caratteristiche della popolazione, rilevate nel corso delle attività quotidiane di analisi-codifica del bisogno; le risposte strutturate già presenti e attive nella propria realtà; e le risposte da strutturare, in un'ottica di equità e sostenibilità coerentemente alla programmazione nazionale e regionale.

Dall'altro, sviluppare e consolidare la conoscenza dei nuovi attori e nodi della Rete (Medicine di Gruppo Integrate, ecc), conoscere le loro interazioni e potenzialità per rispondere ai bisogni-domanda emergenti.

Successivamente, per introdurre le conoscenze necessarie alla promozione e conduzione dei processi produttivi e degli interventi di miglioramento nelle singole realtà, il percorso formativo si sviluppa seguendo lo schema PDCA di Deming, rappresentandone i concetti che danno sostanza al sistema, ma anche il pensiero coerente che ne deriva: un "nuovo modo di pensare" diventa necessario. in ogni fase di cambiamento.

OBIETTIVO GENERALE	OBIETTIVI SPECIFICI	CONTENUTI
<p><i>Conoscere il contesto e l'organizzazione del SSR</i></p>	<p>Sviluppare capacità di lettura e contestualizzazione dei dati derivati dai flussi sanitari/amministrativi, al fine di elaborare un quadro della domanda-bisogno espressa, e poterla confrontare con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la domanda che ha trovato risposta assistenziale nella realtà locale; ▪ il bisogno-domanda rilevato dalla COT, a cui non è seguito un processo assistenziale. 	<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi dei dati offerti dal SER ▪ Analisi dei dati ACG ▪ Evidenza dei bisogni/domanda espressa e contestualizzazione a livello locale <p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connotazione della domanda/bisogno relazionata alla risposta assistenziale offerta nella realtà locale ▪ Connotazione della domanda/bisogno che non ha trovato risposta nella realtà locale <p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confronto e comparazione dei dati derivanti dai flussi regionali e i dati specifici della realtà locale
	<p>Conoscere e avere consapevolezza delle potenzialità offerte dalle risorse disponibili sul territorio regionale e dalla loro interazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evoluzione di ruolo e professionalità socio-sanitarie esistenti ▪ Evoluzione del paziente, famiglia e caregiver ▪ Il nuovo ruolo delle associazioni dei pazienti
	<p>Conoscere e avere consapevolezza delle scelte legislative regionali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. strumenti introdotti dal PSSR; 2. principi di sostenibilità ed equità. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ processi integrati di cura e i PDTA; ▪ COT; ▪ Medicine di Gruppo Integrate (presa in carico, continuità, ...); ▪ Medicina di Iniziativa; ▪ Strutture Intermedie; ▪ Strumenti informativi-informatici. ▪ Valorizzazione del Terzo settore (associazioni e privato no-profit) ▪ Strumenti di programmazione aziendale (Piano di Zona, Piano Attuativo Locale, ecc.) <ul style="list-style-type: none"> ▪ La legge di stabilità 2016 ▪ Il Patto per la Salute
<p><i>Sviluppare capacità di analisi delle domande/bisogni</i></p>	<p>Sviluppare e consolidare capacità di analisi critica delle tipologie di domande/bisogni (sanitario, sociale e socio-sanitario) e, in collaborazione con gli altri operatori della filiera dell'assistenza, codificarli in domanda rilevandone gli aspetti peculiari, al fine di individuare il settore operativo di competenza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi di analisi del bisogno ▪ Informazioni necessarie per meglio connotare il bisogno, rilevazione degli elementi peculiari e discriminanti ▪ Identificazione del bisogno ed eventuale prioritizzazione ▪ Standardizzazione e Codifica della domanda ▪ Sviluppo di indicatori funzionali a leggere il processo
	<p>Sviluppare capacità di analisi critica della situazione esistente nelle specifiche realtà, relativamente ai bisogni/domande espresse, utilizzando gli strumenti di analisi, precedentemente acquisiti, e con l'utilizzo dei relativi indicatori per addivenire ad un</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto metodologico pratico a processare la domanda e i bisogni presenti nelle specifiche realtà, e misurare, con gli strumenti di analisi, l'appropriatezza del processo valutativo

	quadro comparativo	
<i>Sviluppare le capacità di pianificazione dei processi</i>	Sviluppare capacità di pianificazione delle azioni specifiche della COT, o azioni delegate nel processo assistenziale. Sviluppare capacità di pianificazione con esplicitazione degli indicatori di processo e di risultato coerenti con l'azione pianificata	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gli strumenti del <i>project management</i>, la logica delle linee guida e del <i>clinical pathway</i> (PDTA) ▪ gli strumenti del <i>Lean Management</i> ▪ Il <i>risk management</i>, compreso il rischio relativo al processo di continuità ▪ Indicatori del processo di pianificazione
	Conoscere le strategie di comunicazione e gli strumenti per l'ottimizzazione del dialogo nella "filiera dell'assistenza" degli operatori, facilitare la costruzione di rapporti relazionali all'interno dell'equipe e della linea produttiva, riconoscere e mediare eventuali situazioni di conflitto. Individuare indicatori che permettano la lettura del processo comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche di comunicazione efficace interne all'equipe o alla linea produttiva ▪ Tecniche di comunicazione efficace esterne ▪ Indicatori del processo di comunicazione
<i>Sviluppare capacità di implementazione dei processi pianificati</i>	Sviluppare capacità di attuazione dei programmi pianificati e garantire il risultato anche a fronte di eventi avversi.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strumenti della <i>leadership</i> ▪ Tecniche di <i>problem solving</i>
<i>Essere in grado di verificare e valutare le azioni e risultati</i>	Saper elaborare ed utilizzare gli indicatori di processo e di esito verificando che le azioni siano coerenti con quanto programmato/progettato.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistematizzazione degli indicatori di processo e di esito
	Saper analizzare criticamente i dati disponibili forniti da altre linee produttive.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche di analisi critica dei dati provenienti da altre linee produttive, finalizzate alla valutazione delle <i>performance</i> della COT
	Saper realizzare documenti di reportistica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche di reportistica
	Conoscere le modalità e le tecniche di condivisione, comunicazione e valutazione dei dati con gli altri operatori coinvolti.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche di valutazione condivisa dei dati di attività ▪ Individuazione delle priorità ▪ Individuazione delle azioni correttive e dei relativi indicatori
<i>Essere in grado di consolidare le azioni correttive ed evidenziare settori/aree di intervento futuro</i>	Saper attuare le azioni correttive derivanti dall'analisi delle criticità e dalla loro condivisione con gli attori del sistema, rendendole consolidate e standardizzate. Produrre i valori degli indicatori e procedere alla valutazione.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzo degli strumenti sopra indicati

METODI DIDATTICI, DURATA E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

Al fine di conseguire gli obiettivi prefissati il progetto formativo farà ricorso a più metodologie didattiche, tutte coerentemente finalizzate a concretizzare un approccio di *learning by doing* (cioè un apprendimento attraverso il fare, l'operare, l'attuare azioni), quali:

- formazione d'aula, per la trasmissione dei concetti, informazioni e schemi interpretativi;
- studio di casi: ispirandosi alla metodologia del *problem based learning*, si proporranno in aula dei casi reali, attraverso i quali stimolare nei partecipanti l'esercizio del *problem solving* per la proposta di soluzioni operative coerenti con le finalità della COT;
- lavori di gruppo, per l'applicazione delle tecniche e degli strumenti proposti all'interno dei vari moduli didattici (ad es. costruzione e analisi di indicatori)
- *project work*: è un progetto professionale realizzato dai corsisti in modo collettivo al termine dell'esperienza, finalizzato a consolidare le competenze, favorendo la logica del *management*.

Il percorso formativo si articola in 10 giornate a cadenza quindicinale, organizzate con l'alternanza di momenti dedicati alle lezioni frontali, cui seguiranno momenti dedicati all'approfondimento dei medesimi concetti mediante studi di caso e *problem solving*, durante i quali i docenti accompagneranno i corsisti in riflessioni e argomentazioni guidate, imparando così il "come fare" e il "come ragionare" sulle criticità, creando coerenza tra i concetti assimilati e la realtà operativa.

Inoltre, gli Operatori della Continuità saranno guidati nella creazione di un vocabolario e di strumenti condivisi che entreranno poi nell'utilizzo quotidiano, creando uniformità sinottica ed operativa a livello regionale.

Al fine di creare una continuità di percorso formativo tra un incontro e l'altro, nonché di consolidare le dinamiche del gruppo, la Fondazione SSP metterà a disposizione una piattaforma digitale, nella quale sarà predisposto un forum che renda possibili il continuo confronto, lo scambio di idee ed opinioni e la discussione di criticità operative reali tra i corsisti.

Infine, parallelamente al percorso formativo, il percorso di accompagnamento regionale, proseguirà per tutto il 2016 divenendo prezioso momento di condivisione del percorso formativo anche con le Direzioni Strategiche delle ULSS.

L'integrazione tra percorso di accompagnamento regionale e percorso formativo avverrà già nella prima giornata formativa, nella quale ai partecipanti al corso ed alle direzioni strategiche dell'ULSS verrà presentata l'iniziativa nella sua complessità e le nuove consapevolezze emerse e condivise, connotandosi come "stipula di un contratto d'aula" con tutti i portatori di interessi direttamente coinvolti nelle attività della COT.

FREQUENZA DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE E VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

La frequenza alle attività formative è obbligatoria ed è pari al 100% delle attività previste, e viene documentata con la rilevazione delle presenze. Potrà essere prevista una sessione di recupero in caso di assenza giustificata non superiore al 20% del monte ore complessivo.

A conclusione del percorso formativo per i responsabili delle Centrali Operative Territoriali, è previsto un colloquio finale da svolgersi in un'unica giornata volto alla presentazione di un progetto di fattibilità prodotto anche da più Responsabili di COT, in una logica di nuovo assetto territoriale o di rilevanza regionale. Le tematiche oggetto dell'elaborato dovranno essere previamente autorizzate.

Per la prova di valutazione finale è nominata una Commissione con apposito Decreto del Direttore Generale dell'Area sanità e sociale.

Non sono ammessi a sostenere la prova finale, coloro i quali, anche per giustificati motivi, non abbiano concluso l'intero percorso formativo.

A seguito del colloquio finale sarà rilasciata dalla Regione Veneto, per il tramite della Fondazione SSP, una attestazione delle competenze acquisite.

SCIENTIFIC BOARD

Gianfranco Damiani, docente Università Cattolica del Sacro Cuore

Maria Cristina Ghiotto, dirigente Settore Assistenza distrettuale e Cure primarie, Regione Veneto

Enzo Rizzato, Consulente esperto della Fondazione Scuola di Sanità Pubblica, Regione Veneto

Luisa Saiani, docente Università degli Studi di Verona

Valerio Vergadoro, Direttore Fondazione Scuola di Sanità Pubblica, Regione Veneto