

La cultura è salute: il ruolo strategico della valutazione dell'efficacia formativa nell'educazione continua in medicina. Risultati di un progetto pilota

Antonella Cinzia Punziano¹, Anna Maria Cucchiarelli², Maria Antonietta Piccinin,³

¹ INAIL Sovrintendenza sanitaria centrale, Roma, Italia, a.punziano@inail.it

³ Inail, Ufficio formazione centrale, Roma, Italia, a.cucchiarellio@inail.it

⁴ INAIL Sovrintendenza sanitaria centrale, Roma, Italia, m.piccinin@inail.it

INTRODUZIONE (BACKGROUND)

Dagli corsi realizzati in presenza nel 2019 sul personale infermieristico e medico è emersa la necessità di dare un nuovo impulso ai modelli organizzativi, per la palese inadeguatezza di alcune radicate consuetudini, che rendevano palpabile l'insoddisfazione dell'utenza e riducevano la qualità percepita del servizio. In ragione di ciò è stato progettato un percorso di formazione finalizzato a ridefinire i modelli organizzativi dei servizi di accoglienza sanitaria attraverso la definizione di flussi e protocolli.

Nella progettazione del corso si è deciso di fare riferimento al modello di valutazione della formazione elaborato da Donald Kirkpatrick nel 1969, adottato ampiamente in Italia, che si basa su quattro livelli di valutazione che forniscono una panoramica completa degli effetti della formazione (Saad, & Mat, 2013). Il livello 1 (reazione), misura la soddisfazione e il coinvolgimento dei discenti, il livello 2 (apprendimento) misura le conoscenze che vengono trasmesse ai partecipanti e le abilità sviluppate, il livello 3 (comportamento) valuta l'impatto

della formazione sui comportamenti dei partecipanti e sulle loro prestazioni professionali ed, infine, il livello 4 (risultati) valuta l'impatto della formazione sulle performance aziendali, collegando l'apprendimento alle prestazioni organizzative e individuali. Nella formazione continua ECM, per la notevole complessità nella realizzazione di tale modello di valutazione ci si limita ai primi due livelli.

Tuttavia, l'obiettivo del percorso formativo ha reso necessario effettuare una valutazione dell'efficacia formativa più avanzata finalizzata a verificare anche il cambiamento comportamentale dei partecipanti, ritenuto indispensabile per la riorganizzazione dei servizi stessi. Si è voluto, pertanto, realizzare un progetto di sperimentazione dell'applicazione del livello 3 (cambiamento comportamentale) nei corsi di formazione continua.

MATERIALI E METODI

Nell'ambito del Piano ECM è stata realizzata una iniziativa formativa finalizzata ad avviare un percorso di riorganizzazione dell'accoglienza degli infortunati che accedono ai servizi sanitari INAIL. L'iniziativa è stata erogata con la metodologia della formazione sul campo (FSC) i cui destinatari erano rappresentati dai Dirigenti medici di II livello e dagli infermieri coordinatori delle unità socio-sanitarie delle regioni Emilia Romagna e Toscana.

La valutazione del cambiamento comportamentale è stata effettuata sulla base di 4 indicatori correlati agli obiettivi didattici individuati in fase di progettazione attraverso la somministrazione di due schede-questionario.

RISULTATI

Hanno partecipato al progetto 41 professionisti sanitari e 21 utenti. Dall'analisi dei dati è emerso un raggiungimento dei comportamenti di performance pari al 97%. Dalla valutazione della Customer Satisfaction delle unità territoriali coinvolte si è osservato un miglioramento dei punteggi della soddisfazione dell'utenza con una media dei giudizi complessiva pari a 4,20/5. L'aspetto maggiormente gradito risulta essere il rispetto della privacy degli utenti presso gli ambulatori (4,50 a fronte di una media d'Istituto pari a 4,49).

DISCUSSIONE

La formazione non si limita alle mere attività di trasmissione di saperi e abilità, bensì è un processo circolare che ricomprende metodologie e azioni organizzative finalizzate ad ottenere un effettivo cambiamento nell'approccio del lavoratore all'esercizio del proprio ruolo in azienda, andando in questo modo ad impattare direttamente sia sull'efficacia che sull'efficienza della prestazione resa e dei servizi resi (Kunche, A., et al., 2011). In sanità, un cambiamento nella prestazione lavorativa si traduce in produzione di salute con un notevole impatto anche sulle risorse economiche e finanziarie del Paese (Hughes, A.M., et al., 2016). Da ciò appare estremamente importante adottare metodi in grado di rendere i percorsi formativi sempre più efficaci nel generare il cambiamento ricercato, razionalizzando e ottimizzando i costi della formazione stessa.

Sulla base dei risultati del progetto è possibile affermare che l'iniziativa formativa è stata efficace, producendo un importante cambiamento comportamentale nella fase di accoglienza degli utenti.

La ricerca del miglioramento dei servizi erogati e della qualità dell'accoglienza è stata espressa attraverso i protocolli elaborati, dove è stata indicata la necessità di valutare elementi quali la qualità percepita dal paziente, la qualità organizzativa e gestionale, l'adeguatezza degli spazi e dei servizi di accoglienza, l'innovazione tecnologica e/o strumentale e la competenza e professionalità del personale. Tali risultati vanno letti alla luce di alcuni limiti che ne limitano la generalizzabilità, infatti, la rilevazione in autovalutazione potrebbe aver generato esiti non del tutto obiettivi. Tuttavia, trattandosi, nel complesso di una modalità di valutazione "incrociata", i risultati positivi, comunque, vengono confermati dalle rilevazioni effettuate presso il cliente esterno, ovvero gli assicurati, soggetti estranei al corso. Ciò stante, nel complesso, il progetto si è rivelato utile ed efficace, per il cambiamento comportamentale ottenuto, ed il miglioramento organizzativo dei percorsi di accoglienza dell'utente infortunato.

CONCLUSIONI

L'intervento formativo è stato particolarmente motivante in quanto ha portato al centro della formazione l'utente ed i suoi bisogni nonché l'esigenza di programmare e mettere in pratica delle strategie d'intervento comuni e verificarne in itinere i risultati. Essa ha altresì consentito ai partecipanti una riflessione sul proprio ruolo anche in riferimento all'etica professionale quale elemento di sviluppo di un ambiente lavorativo sanitario.

BIBLIOGRAFIA

- Saad, A., & Mat, N.B. (2013). Evaluation of effectiveness of training and development: The Kirkpatrick model. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, 2(11), 14-24.
- Kunche, A., Puli, R. K., Guniganti, S., & Puli, D. (2011). Analysis and evaluation of training effectiveness. *Human Resource Management Research*, 1(1), 1-7. doi:10.5923/j.hrmr.20110101.01.
- Hughes, A. M., Gregory, M. E., Joseph, D. L., Sonesh, S. C., Marlow, S. L., Lacerenza, C. N., ... & Salas, E. (2016). Saving lives: A meta-analysis of team training in healthcare. *Journal of Applied Psychology*, 101(9), 1266. doi:10.1037/apl0000120