

# Processo di miglioramento continuo alla formazione informatica per l'ULSS N.9 di Treviso

Alberto Mercurio<sup>1</sup>, Silvana Maccari<sup>1</sup>  
Formazione Unindustria Treviso  
Via Libertà, 4 - 31020 Carità di Villorba TV  
[informatica@unindustriatv.it](mailto:informatica@unindustriatv.it)

*Nel settore sanitario il “non sapere” informatico comporta il rischio di un mancato adeguamento delle specifiche professionalità ad un ambiente che diviene più complesso e sempre più informatizzato e che fa emergere costi per una mancata alfabetizzazione informatica stimati attorno a 850 milioni di euro l'anno.*

*Formazione Unindustria Treviso ha realizzato per l'Azienda Unità Locale Socio Sanitaria N.9 di Treviso il progetto “Implementazione dell'uso dell'informatica a supporto dell'attività in azienda” nell'ottica di un miglioramento continuo.*

## 1. Formazione Unindustria Treviso

Provider di formazione dell' **Unione degli Industriali** della provincia di **Treviso**, certificata UNI EN ISO 9000, accreditata presso la Regione Veneto nell'ambito della formazione continua, Test Center LN\_\_0348 autorizzato da AICA all'erogazione delle certificazioni ECDL e EQDL. Opera sul territorio dal 1991, favorendo lo sviluppo e l'evoluzione del sistema produttivo della provincia attraverso iniziative formative rivolte alle oltre 2300 aziende associate.

## 2. Azienda Unità Locale Socio Sanitaria N.9

- 1<sup>a</sup> Azienda ULSS per abitanti serviti: 400.000 ab. per 37 Comuni;
- 3° Ospedale del Veneto: 1100 posti letto;
- 4.555 dipendenti (568 medici, 22 veterinari, 847 laureati, 133 diplomi universitari, 1.771 infermieri, 695 operatori sanitari, 519 amministrativi).

L'Azienda ULSS 9 crede a tal punto nella correlazione tra informatica e sanità da avere introdotto negli ultimi anni una serie di **progetti** relativamente alla telemedicina, alla gestione documentale, fino alla cartella clinica informatizzata. A seguito di ciò nel **2008** il **Dott. Claudio Dario - Direttore Generale** è risultato il **Vincitore del premio Innovatore Forum P.A. Sanità per lo sviluppo dell'informatizzazione.**

### 3. Numeri e fasi storiche del progetto

Visto il processo di innovazione tecnologica innescato, è risultato evidente soffermarsi ad analizzare le competenze informatiche dei dipendenti. La conseguenza è stata intraprendere un'attività di formazione rivolta, almeno in una prima fase, alle tematiche legate all'office automation. Nel periodo che va dal 2005 al 2010 sono state formate più di **1.000 persone**, per un totale di quasi 1800 ore di formazione. Tale processo può essere suddiviso in diverse fasi: la prima nel 2005, la seconda dal 2006 al 2007, la terza nel 2008 e l'attuale che terminerà nel 2012.

#### 3.1. Processo formativo 2005

*Nascita:* emergono carenza e scarsa uniformità nella competenza.

*Sviluppo:* l'azione formativa si è sviluppata stabilendo:

1. **soggetti da sottoporre a formazione**, su indicazioni dei **responsabili**;
2. **test in** (a crocette) necessario per poter formare le classi, suddivise per argomento (Word, Excel, Access, Powerpoint) e per livello (base - avanzato);
3. **programmi ad hoc; materiale didattico e griglie di soddisfazione**;
4. **tutor aziendale** per classe, a supporto del docente;
5. **erogazione della formazione in aula** e predisposizione di **esercitazioni**;
6. **test out** per valutare l'efficacia dell'intervento;
7. **correzione dei test, griglie di valutazione, attestati** di partecipazione;

*Criticità:* **difficoltà** a far **avanzare** alcuni corsisti dopo aver fatto un "solo" corso base; **dubbia interpretazione** relativamente alla lettura dei grafici.

#### 3.2. Processo formativo 2006-2007

*Nascita:* richiesta di riformulare il percorso inserendo un **livello intermedio**.

*Sviluppo:* si è proceduto con l'inserimento dei livelli intermedi.

*Criticità:* si manifesta in modo marcato l'**eterogeneità** delle classi.

#### 3.3. Processo formativo 2008

*Nascita:* adozione da parte del committente di **licenze Open Source**.

*Sviluppo:* **test in** predisposto ed erogato dal CED dell'ULSS 9 al fine di profilare gli utenti; ri-pianificazione; predisposizione di nuovi materiali didattici; erogazione della formazione "doppia"; **test out**; consegna di griglie e attestati.

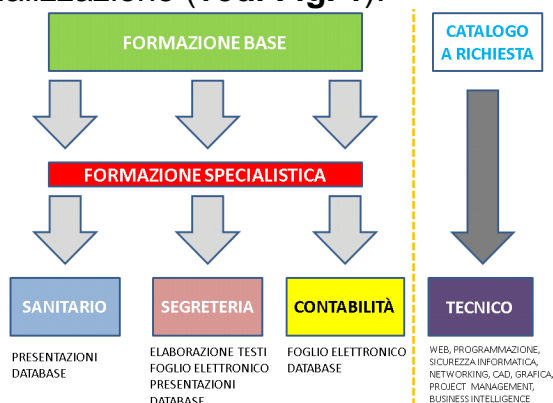
*Criticità:* accesso ai corsi di partecipanti con **competenze diverse rispetto alla formazione proposta**.

### 4. Processo formativo 2009 - 2012

In risposta ai precedenti punti critici e in accordo con l'azienda committente, il nuovo approccio vuole evidenziare il netto passaggio **da una formazione individuale ad una trasversale**, che includa anche una metodologia più coinvolgente per il partecipante.

## 5. Analisi dello scenario

L'obiettivo rimane **garantire le conoscenze indispensabili** per la produttività aziendale e rendere autonome le risorse interne in base alla specifica attività. Dalla nuova analisi emerge la necessità di rendere subito omogenee le competenze di base di tutto il personale, lavorando poi per successivi step di specializzazione (**vedi Fig. 1**).



**Fig.1 - Modello di applicazione**

Per trovare la migliore soluzione e avvalendoci del nostro rapporto con AICA, abbiamo studiato attentamente la pubblicazione sui costi dell'“ignoranza informatica” proprio nell'area della Sanità, ove le analisi condotte hanno portato a stimare un ritorno annuale per una formazione di base, tipo ECDL, superiore ai 2 miliardi di Euro [Borgonovi et al, 2004]. Da queste valutazioni è diventato fondamentale elaborare un progetto di intervento integrato e differenziato - per aree e tempi di attivazione - in grado di gestire in modo dinamico l'evoluzione della matrice delle competenze, implementando modalità operative articolate (aula, auto-training on-line, luoghi di conoscenza virtuali).

## 6. Pianificazione

Dopo la prima fase di analisi, l'Azienda ULSS 9 è passata alla profilazione delle risorse in base a inquadramento, livello, ruolo e attività svolte, identificando necessità formative indispensabili, criticità, limiti e arrivando alla pianificazione di specifici moduli per un primo gruppo di 130 persone, valutando l'esistenza dei programmi certificati secondo lo **standard ECDL**.

## 7. Formazione, Training e Monitoraggio

Per sviluppare al meglio le competenze specifiche, si è pensato ad un percorso che muovendo dalla formazione tradizionale, desse modo a tutti gli attori coinvolti di sfruttare le tecnologie esistenti sulla simulazione operativa e sul monitoraggio e fosse utilizzabile anche come supporto al di fuori dell'aula per “mettersi alla prova” (**vedi Fig. 2**). Dopo una lunga software selection e seguendo le indicazioni di AICA, è stato identificato “SKILL on LINE” come partner tecnologico con il quale abbiamo sviluppato, congiuntamente per un anno, la piattaforma “**Skill and Training**” [<http://fut.skillandtraining.com/mytest>].

Il sistema è in grado di **erogare specifiche simulazioni** pratiche intervenendo in caso si verificassero delle lacune con delle **“pillole formative”** e di **monitorare** in modo continuo il livello di apprendimento, senza dover attendere la fine dell’attività, per avere il polso della situazione in maniera sincrona all’erogazione e controllare tempestivamente il ritorno della formazione.

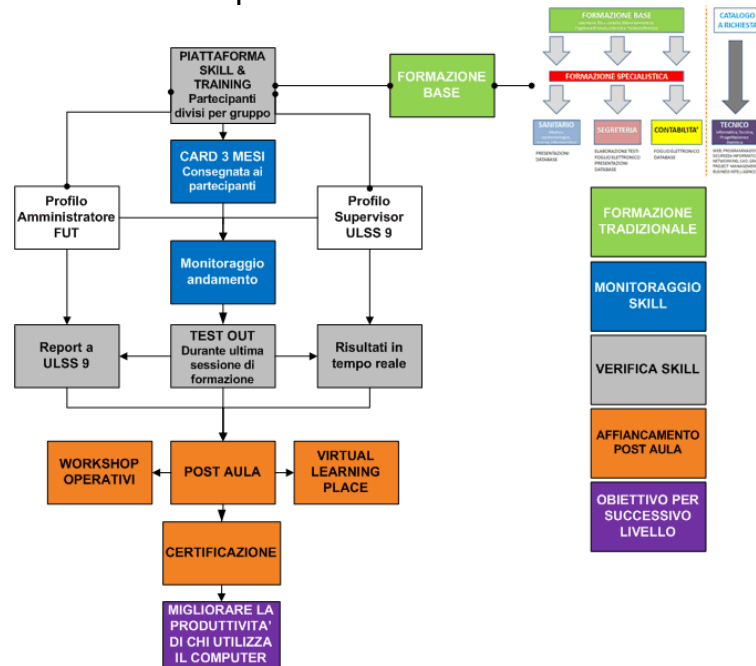


Fig.2 - Workflow processo formativo completo

## 8. Conclusioni

Da tutto ciò emerge chiaramente come l’analisi per l’individuazione di una base di competenze e necessità omogenee possa rendere realmente efficace e concreta l’attività stessa. Altro aspetto da sottolineare riguarda gli strumenti di assessment e di valutazione, i quali non possono che essere informatici, vista la mole di informazioni che deve essere trattata, ma allo stesso tempo necessitano della presenza di soggetti che devono favorire l’interpretazione e l’extrapolazione dei dati che vi sono contenuti.

In particolare, come supporto e non in sostituzione della formazione tradizionale, è importante riferirsi alle **comunità virtuali di pratica**, dove la condivisione del sapere diventa il motore per avere riscontro immediato di dubbi e criticità. Solo agendo su **più canali** si potrà da un lato **fidelizzare**, assecondando ogni esigenza in tempi stretti, senza però perdere in qualità, e dall’altro incontrare le richieste di **efficacia e flessibilità** di un processo formativo sempre più distante dai corsi “generalisti”, ove sarà possibile generare un nuovo **sapere partecipato** per argomenti di interesse.

## 9. Bibliografia

Elio Borgonovi, Pier Franco Camussone, Giulio Occhini, L’ignoranza informatica: il costo nella Sanità, 18 Giugno 2004.

Skill and Training, <http://fut.skillandtraining.com/mytest>