

L'esperienza digitale ECM di Regione Lombardia: Il Digital Learning per i professionisti sanitari e i nuovi modelli di controllo per i provider lombardi

Mariangela Devercelli¹

¹Polis-Lombardia, Milano, mariangela.devercelli@polis.lombardia.it, www.polis.lombardia.it

INTRODUZIONE (BACKGROUND)

L'orientamento post-pandemico di Regione Lombardia è stato capitalizzare l'esperienza sviluppata sul versante digitale sotto un duplice profilo: per favorire l'accREDITAMENTO di metodologie formative innovative per i professionisti sanitari, per definire nuovi modelli di gestione del processo dei controlli attraverso l'Osservatorio ECM. In entrambe i casi obiettivo dominante creare una cultura del digitale tra i provider lombardi.

Rispetto al *primo ambito*, è degno di rilievo un progetto *Digital oriented* a tappe. così suddiviso:



Figura 1 – Le tappe del progetto Digital oriented

I step: Percorso di Digital Education per la Commissione e Osservatorio ECM, per far acquisire conoscenze e strumenti di base del digitale a progettisti di formazione e tecnici

informatici (circa 60 utenti) e quindi favorire la graduale internalizzazione delle competenze sulla progettazione dell'e-learning.

Output: Creazione di un Modello teorico di Digital Learning con i requisiti minimi standard del digitale.

Il step: 2022-2023 realizzazione di 4 laboratori sperimentali di progettazione FAD

Erogazione, monitoraggio e valutazione progetti FAD accreditati nei piani formativi dei provider per verificare la sostenibilità del modello

Output: 2 Plenarie, di sintesi dell'esperienza e di trasferimento delle competenze a nuovi provider

III step: 2024-2025 realizzazione di 6 nuovi laboratori di progettazione FAD

Erogazione, monitoraggio e valutazione progetti FAD accreditati nei piani formativi dei provider per verificare la sostenibilità del modello

Output: Plenaria conclusiva esperienze digitali e bilancio punti di forza e criticità

Il *secondo ambito* ha come focus la definizione di nuovi modelli di gestione del processo dei controlli ai provider accreditati. Da più di 15 anni PoliS-Lombardia assicura la disciplina dei controlli attraverso il gruppo di lavoro dedicato della Segreteria della Commissione ECM. Da ottobre 2019 sulla base della competenza pregressa coordina i controlli in modalità digitale svolti dall'Osservatorio di Regione Lombardia.

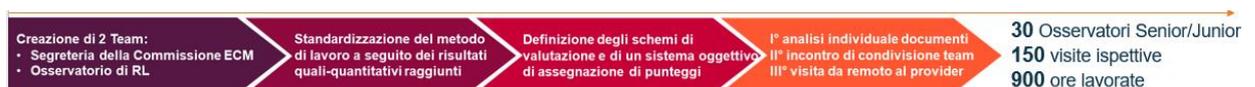


Figura 2 - L'attività dell'Osservatorio per la verifica della qualità della formazione ECM

MATERIALI E METODI

Il primo ambito, relativo alla formazione dei professionisti sanitari, è stato caratterizzato dalla costituzione dei laboratori sperimentali di progettazione di FAD e dall'accreditamento nel 2023 dei 4 progetti FAD nei piani formativi aziendali di provider pubblici e privati del sistema ECM-CPD in un'ottica di integrazione e scambio di esperienze e di messa a sistema del know-how posseduto.

Il secondo ambito relativo ai nuovi modelli di controllo per i provider lombardi è stato caratterizzato da:

- a. un lavoro tra pari sperimentale (in fase COVID) con due team con due livelli di competenza (accreditamento - la Segreteria della Commissione ECM - PoliS-Lombardia), (qualità l'Osservatorio di Regione Lombardia). L'istruttoria dei rispettivi requisiti è stata svolta con il supporto dei documenti forniti dal provider oggetto di controllo
- b. sistematizzazione metodo di lavoro come standard a seguito dei risultati qualitativi raggiunti. Il campo di applicazione, le visite documentali svolte dal 2019 al 2023 relative alle diverse tipologie di provider standard
- c. metodologia qualitativa definita e sperimentata idonea a rilevare attraverso schemi di valutazione e un sistema oggettivo di assegnazione di punteggi, la qualità del provider associandola a un apposito sistema di rating.
- d. tre fasi operative per ogni team: I° analisi individuale documenti, II° incontro di condivisione team, III° visita da remoto al provider.

RISULTATI

Per quanto riguarda i risultati conseguito attraverso la creazione dei “*Laboratori per il digitale*”, sono stati coinvolti nel processo n. 16 provider distribuiti in 4 laboratori e oltre 200 professionisti hanno fruito delle FAD prodotte da ciascun laboratorio. Tra il 2022-2025 si prospetta un'apertura al digitale di circa il 41% dei provider di Regione Lombardia (su 107 totali ad oggi accreditati).

Con riguardo ai i risultati afferenti alla definizione di nuovi modelli di gestione del processo dei controlli ai provider accreditati, protagonisti del nuovo processo da remoto sono stati 30 Osservatori senior/junior formati da PoliS-Lombardia in circa 150 visite tra il 2019-2023 dedicando 6 ore a provider per un totale di 900 ore lavorate con un focus specifico sulla qualità della formazione e degli organizzatori. È di prossima pubblicazione anche una guida pratica dell'Auditor che ha lo scopo di favorire un maggior allineamento delle competenze e dei linguaggi dei diversi team di componenti e di creare un vero e proprio codice di comportamento per gli Osservatori.

DISCUSSIONE

Il progetto sulla digitalizzazione di Regione Lombardia prende avvio nel 2021 in una fase post-pandemica caratterizzata da un generale ripensamento di modelli organizzativi e metodologici più consoni all'ondata di rinnovamento generata dal Covid-19. che ha impresso una accelerazione, nel cambiamento in atto, al processo del digitale.

In questo contesto innovativo si inserisce il progetto di PoliS-Lombardia, che si prefigge - attraverso alcune tappe di lavoro - di costruire nuovi modelli metodologici formativi digital oriented per i professionisti sanitari, ma anche di gestione dei controlli da remoto per i provider accreditati in Regione Lombardia.

Rispetto all'implementazione di un modello di formazione digital oriented, nel 2021 ha preso avvio un percorso di alfabetizzazione al digitale per i componenti della Commissione e dell'Osservatorio di Regione Lombardia, finalizzato a costruire un dialogo tra i progettisti di formazione e i tecnici informatici delle istituzioni rappresentate, in un'ottica di internalizzazione delle competenze digitali. Dal percorso è derivato come prodotto un Modello teorico di Digital Learning per tutti i provider di Regione Lombardia, pubblicato sulla piattaforma ECM-CPD da febbraio 2022.

Come trend degli ultimi anni si aggiunga che la maggior parte degli Uffici Formazione dei provider lombardi ha visto nella formazione a distanza un metodo utile ad accelerare e ottimizzare la diffusione delle informazioni e della conoscenza, abbattendo i vincoli di tempo e spazio. Per dare continuità al processo in atto e favorendo un accompagnamento strutturato verso il digitale, PoliS-Lombardia nel biennio 2022-2023 ha lanciato la prima esperienza di laboratori digitali per testare la sostenibilità del Modello di Digital Learning per incentivare alla progettazione digitale altre categorie di provider anche privati e per creare delle comunità di pratica di formatori pubblici e privati all'interno delle quali sviluppare contesti di confronto e di cooperative learning.

Sono stati quindi proposti 4 laboratori di progettazione digitale a composizione mista pubblico-privato per favorire lo scambio di prassi condivise e una maggior integrazione di buone pratiche. I 4 progetti FAD generati nell'ambito di ciascun laboratorio sono stati accreditati nei piani dei provider capo-progetto nel proposito di mettere in risalto le eventuali distonie tra il modello teorico di Digital Learning e la sperimentazione pratica attraverso la formazione.

Ai laboratori sperimentali hanno aderito 17 provider (9 pubblici e 8 privati) selezionati sulla base di alcuni criteri: l'esperienza pregressa in progetti FAD, l'interesse marcato e la

disponibilità, le competenze, le risorse umane e infrastrutturali possedute e da poter dedicare al progetto.

Le FAD realizzate, hanno delineato un percorso strutturato, metodologico potenzialmente fruibile e replicabile da ulteriori provider che intendano intraprendere tale esperienza nel 2024.

I laboratori in primis e di seguito i gruppi di lavoro digitali sono stati un'opportunità di apprendimento cooperativo, di scambio e condivisione di esperienze tra provider di diversa natura comunemente proiettati ad affrontare la sfida del digitale per costruire dei modelli di percorso replicabili in futuro anche su altri contenuti.

Sempre in un'ottica di sensibilizzazione al digitale del maggior numero di provider accreditati al sistema ECM-CPD lombardo, PoliS-Lombardia ha creato un ulteriore strumento semplificato, le brevi video-pillole di supporto e indirizzo ai provider nell'individuazione dei requisiti base per erogare una FAD.

Con riguardo ai nuovi modelli di gestione del processo dei controlli per i provider accreditati in Regione Lombardia, l'Osservatorio ECM dal 2019 è l'organismo preposto alla realizzazione delle visite documentali e audit qualitativi in collaborazione con la Segreteria della Commissione ECM di PoliS-Lombardia. Dal 2020, per effetto della pandemia, i controlli sono stati remotizzati e svolti da due team di lavoro coordinati da PoliS-Lombardia, la Segreteria della Commissione ECM e l'Osservatorio ECM, chiamati rispettivamente la prima, all'analisi di requisiti di accreditamento e, il secondo, alla verifica di requisiti di qualità, entrambe con il supporto dei documenti prodotti dal provider sui due ambiti di requisiti e l'utilizzo di strumenti di lavoro diversificati. La modalità da remoto da un primo approccio sperimentale è divenuto sistema per il maggior efficientamento dei processi e per la possibilità di contemperare al meglio le esigenze aziendali con quelle correlate al ruolo di Osservatore. L'addestramento alle visite è stato assicurato da PoliS-Lombardia attraverso un percorso teorico pratico agli osservatori senior e in una logica peer to peer agli junior. L'attività di preparazione della visita si articola in alcune fasi di lavoro: fase 1 analisi dei requisiti da parte dei due team; fase 2 condivisione lavori istruttori dei due team che nell'insieme costituiscono il team di verifica; fase 3 visita da remoto al provider per una rappresentazione critica dei risultati dell'istruttoria. Nel periodo compreso tra il 21 marzo 2023 e il 15 giugno 2023 sono state effettuate n. 36 visite documentali prescrittive ai Provider ECM.

Le nuove modalità di lavoro ben si attagliano al processo di rinnovamento che ha investito il paese e che gioco forza coinvolge tutte le istituzioni ad esso afferenti che, dovendo stare al passo con le nuove tecnologie e le innovazioni, devono rinnovarsi e essere capaci di proporre nuovi modelli gestionali, strumenti e metodologie di lavoro efficaci e confrontabili in modo più favorevole con i precedenti e tradizionali modelli analogici.

Ai nuovi modelli si possono ricondurre degli asset di interesse delle Pubbliche amministrazioni quali lo snellimento amministrativo, la dematerializzazione dei processi, l'ottimizzazione di tempi e spazi che permettono di reimpiegare le risorse su ambiti di sviluppo strategico aziendale.

CONCLUSIONI

Lo studio messo in campo da PoliS-Lombardia dal 2021 al 2023, verso la digitalizzazione, ha accompagnato un cambiamento culturale degli attori coinvolti nel sistema.

Il duplice sguardo che caratterizza lo studio è rivolto all'implementazione di nuovi modelli formativi innovativi per i professionisti sanitari, per favorire lo sviluppo di competenze in un'ottica di maggior valorizzazione di crediti ECM, al consolidamento di un nuovo sistema di relazione e controlli in modalità virtuale per tutti gli attori del sistema: i provider, la Segretaria della Commissione ECM e l'Osservatorio, in un'ottica di maggior efficienza ed efficacia dei processi.

L'orientamento al digitale implica investimenti supplementari e un impegno costante necessario per raggiungere i traguardi attesi. In tale direzione si colloca anche l'impegno di PoliS-Lombardia verso la costruzione di competenze digitali di tutti i professionisti che a vario titolo sono user della formazione, i formatori provider, i professionisti sanitari, i tecnici informatici ma anche i team degli Osservatori.

A questo riguardo l'esperienza dei "Laboratori per il digitale" rappresenta un'opportunità unica per accompagnare in modo consapevole e coerente il cambiamento culturale che investe le diverse organizzazioni: e porta con sé lo sviluppo di nuove competenze, un ripensamento di modelli, linguaggi, simboli e strumenti formativi.

Nonostante le difficoltà insite in questo processo, la pandemia ci ha dato un segnale di come sia importante «stare al passo», crescere, adeguarsi, attrezzarsi.

Per favorire una sempre maggior diffusione di conoscenze e competenze sul digitale, PoliS-Lombardia si impegna a disseminare l'esperienza dei laboratori digitali ad altri gruppi di provider potenzialmente interessati all'approccio formativo digitale.

La prima edizione dei “Laboratori sperimentali per il digitale” ha condotto al raggiungimento di risultati significativi che hanno posto le basi per l’avvio di nuovi laboratori con ulteriori provider, favorendo una contaminazione positiva e un trasferimento degli apprendimenti acquisiti producendo come risultato a tendere un progressivo coinvolgimento di circa il 41% dei provider di Regione Lombardia.

Rispetto all’esperienza dei controlli in digitale i nuovi modelli permettono di far fronte a una numerosità di controlli iso-risorse considerata la popolazione di accreditati in Regione Lombardia (n.107 provider) e di garantire, attraverso la rete di circa 30 Osservatori, i controlli di qualità in modo capillare sul territorio lombardo a beneficio in modo incrementale della credibilità del sistema ECM di Regione Lombardia. I risultati di questi ultimi anni hanno favorito la creazione di una rete di 30 Osservatori.