



AMD e la Scuola di Formazione: Il Sistema Gestione e Qualità (SGQ) per la Certificazione

Maria Rita Cavallo



CERTIFICAZIONE COSA SIGNIFICA ?

Scegliere un modello organizzativo basato su requisiti di buona gestione e quindi di pianificazione, realizzazione, controllo, misura e monitoraggio dei PROCESSI e realizzarlo nell'attività quotidiana



Il sistema di gestione per la qualità di AMD è stato certificato per la prima volta il 23/01/2004

a partire dalla sua scuola

Evoluzione norma ISO 9001 dalla sua prima edizione del 1987

- ISO 9001:1994 enfasi sulle azioni preventive e primo timido tentativo di ridurre il sistema documentale
- ISO 9001:2000 (VISION 2000) gestione per la qualità e non solo più controllo ed assicurazione qualità; approccio per processi
- ISO 9001:2015 gestione del rischio, business performance, ulteriore riduzione del sistema documentale

LA PROSSIMA REVISIONE E' PREVISTA PER FINE 2025

cambiamenti climatici, intelligenza artificiale, sfide etiche di globalizzazione



GESTIONE

Insieme delle azioni, attività, processi che un'organizzazione pone in essere per perseguire i suoi obiettivi e compiere scelte riguardanti le relazioni tra i suoi elementi costitutivi (persone e tecnologie)





Il ciclo P-D-C-A e l'Approccio per Processi

A tutti i processi può essere applicato il "Ciclo di Deming" :

PLAN: stabilire gli obiettivi e i processi necessari per fornire risultati in accordo con i requisiti del cliente e con le politiche dell'organizzazione

DO: dare attuazione ai processi

CHECK: monitorare e misurare i processi ed i prodotti a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti e riportarne i risultati

ACT: adottare azioni per migliorare in modo continuo i processi



I punti cardine di un sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

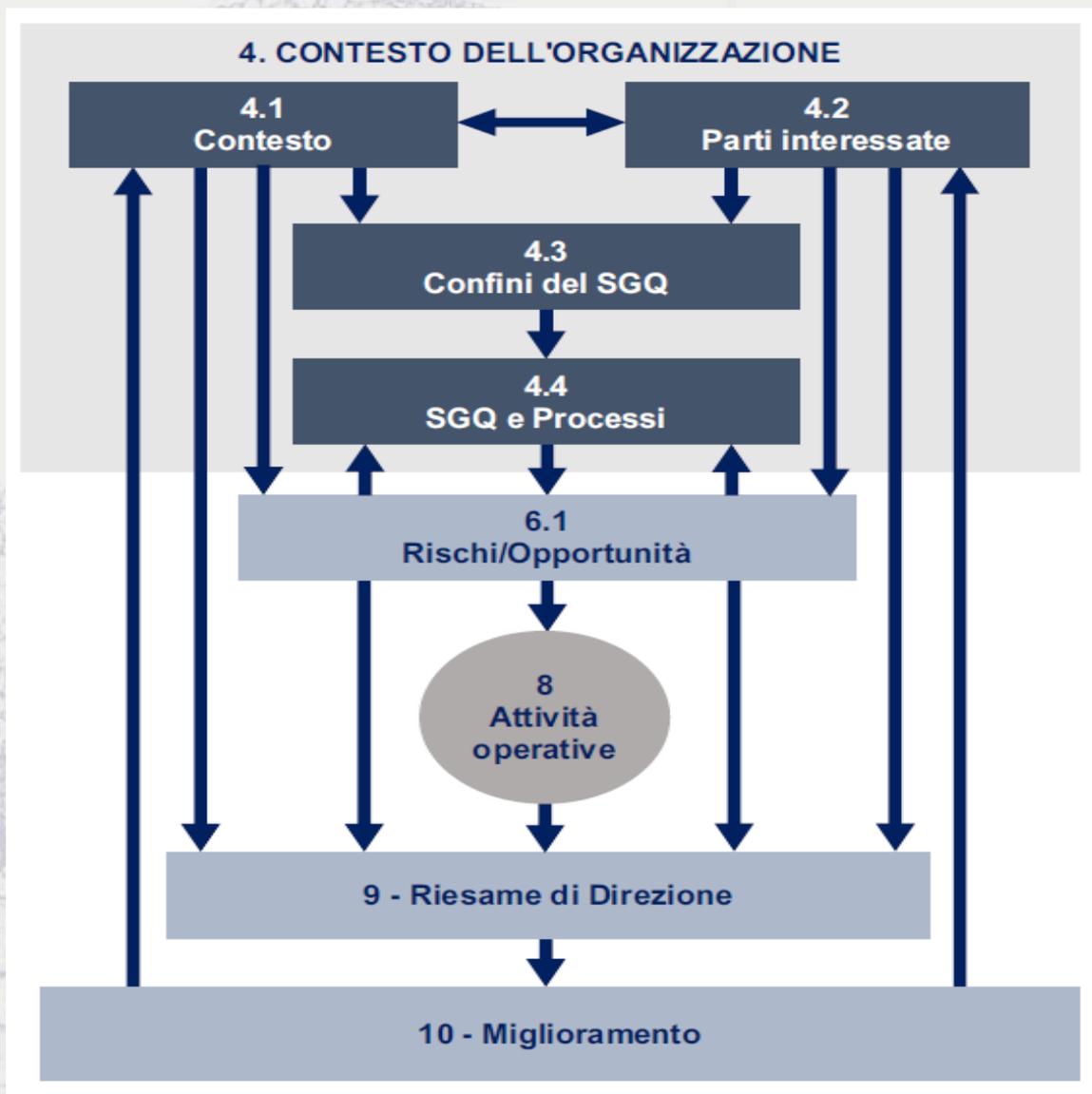
L'**identificazione del Contesto dell'Organizzazione** come punto di partenza per lo sviluppo del Sistema di Gestione: l'organizzazione deve valutare la propria organizzazione e il suo contesto attraverso l'identificazione dei fattori esterni (ad esempio, analisi di mercato e della concorrenza) e dei fattori interni (ad esempio, valore e cultura aziendale) e l'analisi dei punti di forza e di debolezza dell'Organizzazione.

Concetto di Leadership: la qualità è responsabilità di tutti gli attori e l'impegno per la qualità è a tutti i livelli dell'Organizzazione.

La gestione dei rischi con un approccio "**risk based thinking**".
A fronte di un rischio vi è sempre un'opportunità di miglioramento da cogliere!

Maggiore snellezza documentale: "**informazioni documentate**" che serviranno a fornire evidenza di una corretta gestione dei processi, in linea con i requisiti della normativa.

Risalto della valutazione e dello sviluppo delle competenze del personale: la conoscenza e la competenza del personale diventa sempre più un elemento chiave per lo sviluppo dell'azienda.





Il contesto

4.2 Il contesto in cui opera AMD.

AMD opera nel contesto della sanità italiana, nello specifico del quadro delle patologie croniche, per la prevenzione e cura del diabete.

I riferimenti di questo contesto sono il Piano della cronicità e il Piano Nazionale Diabete.

E' noto che l'ambito delle patologie croniche attualmente è preponderante rispetto a quello delle patologie acute. Si stima che circa il 70-80% delle risorse sanitarie a livello mondiale sia speso per la gestione delle patologie croniche tra cui il diabete ne rappresenta il paradigma.



MANUALE DEL SISTEMA DI
GESTIONE PER LA QUALITÀ

(norma UNI EN ISO 9001:2015)

Cronicità

Competenze

Formazione

Complessità

**Ed.
terapeutica**



Le parti interessate

Associazioni

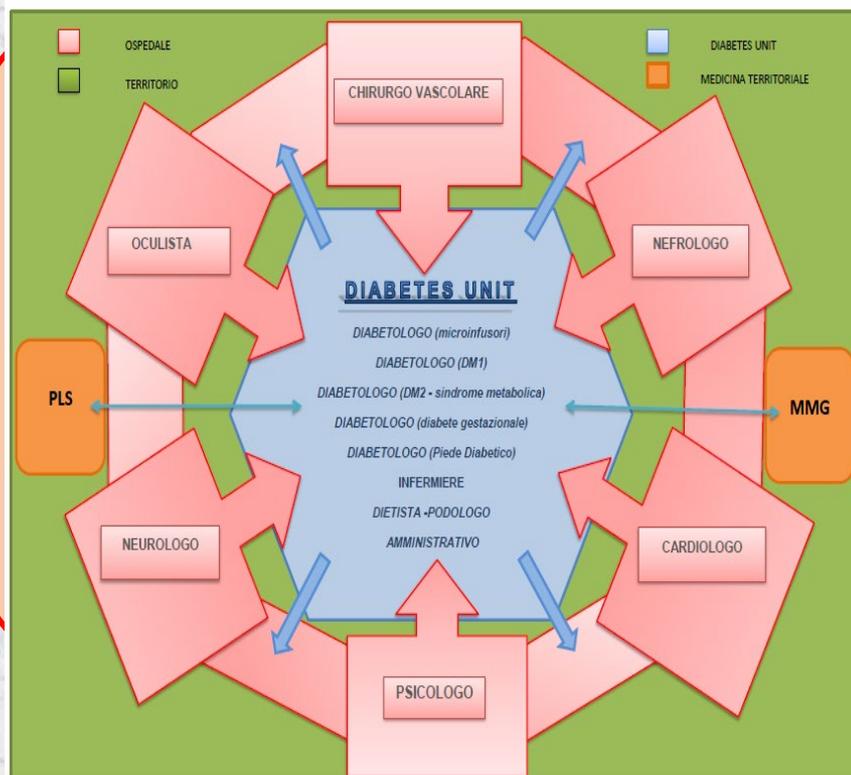
Istituzioni

Pazienti

Società
scientifiche

Partecipanti
ai corsi

Agenas





I processi del SGQ di AMD

I processi che AMD ha identificato e descritto e che costituiscono il suo Sistema di Gestione per la Qualità sono:

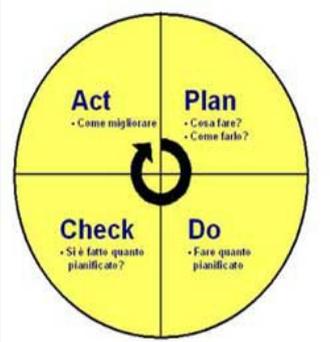
- Definizione del piano formativo
- **Progettazione ed erogazione di eventi formativi**
- ECM
- Realizzazione di eventi associativi nazionali
- Formazione formatori e aggiornamento permanente formatori
- Collaborazioni Scuola in eventi formativi



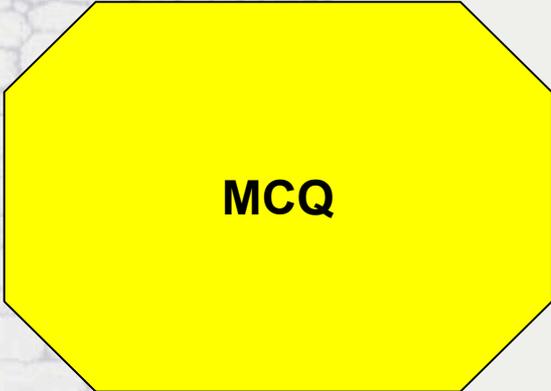


Macroprocesso progettazione ed erogazione di eventi formativi

Analisi dei bisogni



Verifica
Riesame



Obiettivi

Implementazione
Progettazione
erogazione

Pianificazione
(PIANO
FORMATIVO)





IL CONTROLLO DEI PROCESSI

- ◆ Quali sono le funzioni responsabili del processo ?
- ◆ Che cosa si deve ottenere dal processo (obiettivi) ?
- ◆ Quali sono i requisiti degli elementi in entrata e in uscita ?
- ◆ Qual è la sequenza logica delle attività che governano tutto il processo (pianificazione) ?
- ◆ Quali sono i fattori chiave che più influenzano il risultato ?
- ◆ Quali sono i parametri che devo misurare per tenerlo sotto controllo ?
- ◆ E per migliorarlo ?



SCELTA STRUMENTALE PER PIANIFICARE

*Descrivere le attività e le loro
interrelazioni attraverso:*

SCHEDE PROCESSO



SP AMD 002

Revisione n° 0

Data di emissione:

17 febbraio 2018

Approvato ed emesso
in originale**Progettazione ed erogazione eventi formativi**

| | |
|---|---|
| Denominazione: Progettazione e erogazione eventi formativi | Responsabilità/Autorità Process owner: Comitato Scientifico Altro: Responsabile scientifico di ogni singolo corso Direttore Scuola |
| Scopo: Definire le modalità di progettazione ed erogazione degli eventi formativi | |
| Identificazione clienti e parti interessate - Soci AMD, personale operante nelle SC/UO Diabetologia, personale sanitario, società scientifiche | Identificazione del prodotto evento formativo |
| Bisogni ed esigenze del cliente e di tutte le parti interessate | Requisiti del prodotto |
| Realizzazione di evento formativo Acquisizione di conoscenze e competenze per attività assistenziale Acquisizione di elementi per il raggiungimento di obiettivi strategici associativi | 1. accreditabile 2. rispondente ai bisogni/obiettivi individuati 3. supportato da adeguata registrazione 4. erogato in conformità alla progettazione 5. progettato in accordo con la Vision e la Mission di AMD |



SP AMD 002

Revisione n° 0

Data di emissione:

17 febbraio 2018

Approvato ed emesso

in originale

Progettazione ed erogazione eventi formativi

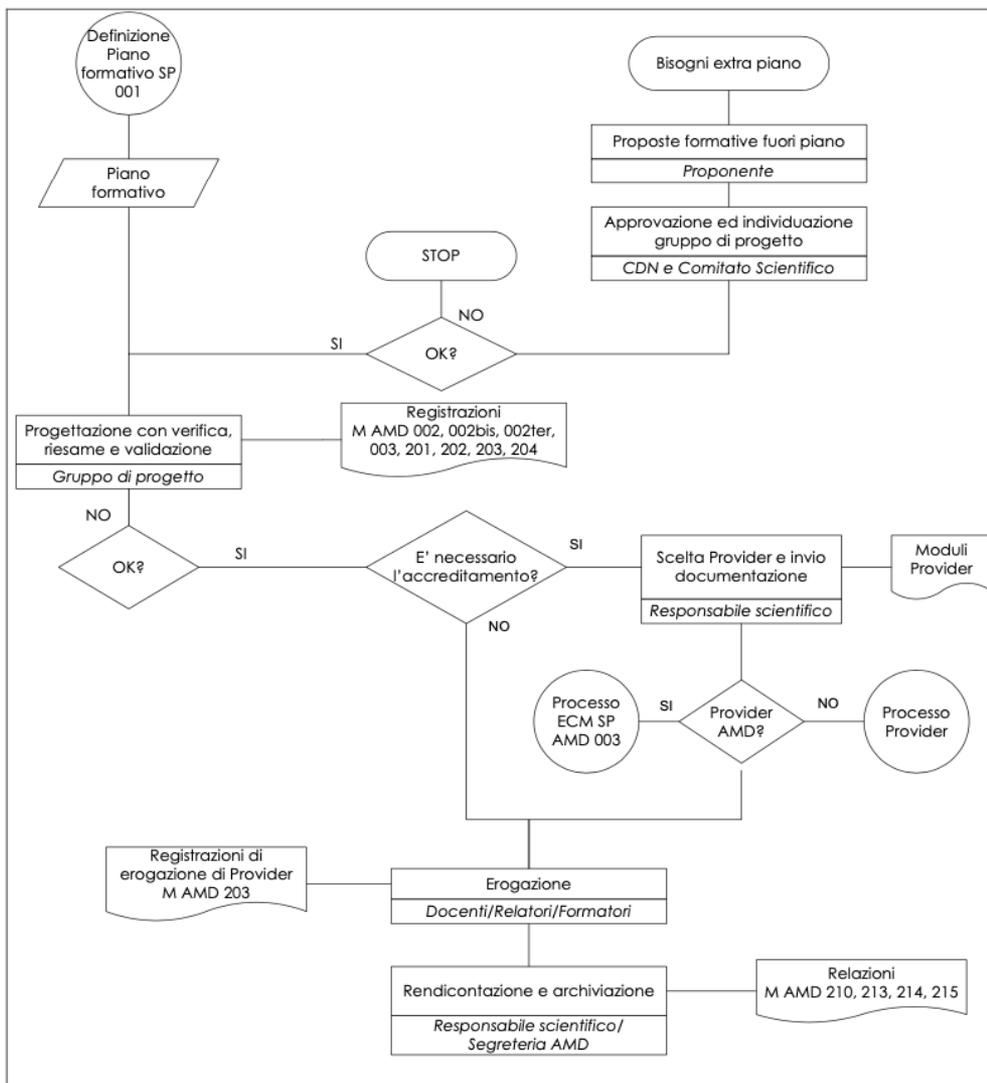
| | |
|--|--|
| Denominazione: | Responsabilità/Autorità |
| Progettazione e erogazione eventi formativi | Process owner: Comitato Scientifico Altro: Responsabile scientifico di ogni singolo corso Direttore Scuola |
| Scopo: | |
| Definire le modalità di progettazione ed erogazione degli eventi formativi | |
| Identificazione clienti e parti interessate | Identificazione del prodotto |
| - Soci AMD, personale operante nelle SC/UO Diabetologia, personale sanitario, società scientifiche | evento formativo |
| Bisogni ed esigenze del cliente e di tutte le parti interessate | Requisiti del prodotto |
| Realizzazione di evento formativo | 1. accreditabile |
| Acquisizione di conoscenze e competenze per attività assistenziale | 2. rispondente ai bisogni/obiettivi individuati |
| Acquisizione di elementi per il raggiungimento di obiettivi strategici associativi | 3. supportato da adeguata registrazione |
| | 4. erogato in conformità alla progettazione |
| | 5. progettato in accordo con la Vision e la Mission di AMD |



SP AMD 002

Progettazione ed erogazione eventi formativi

Revisione n° 0
Data di emissione:
17 febbraio 2018
Approvato ed emesso
in originale





SP AMD 002

Progettazione ed erogazione eventi formativi

Revisione n° 0
Data di emissione:
17 febbraio 2018
Approvato ed emesso
in originale

ANALISI DEL RISCHIO

| FASE/MACROATTIVITÀ DEL PROCESSO | Cosa potrebbe andare "storto" | Quali effetti critici ci sarebbero |
|--|--|---|
| ELABORAZIONE PROPOSTE FORMATIVE FUORI PIANO | Interpretazione non corretta dei bisogni | Eventi non perfettamente rispondenti ai bisogni con spreco di risorse e formazione non efficace |
| MACROPROGETTAZIONE | Scelta della tipologia di evento | Formazione non efficace Spreco di risorse |
| | Obiettivi non chiari o non congruenti con i bisogni | Formazione non efficace Spreco di risorse |
| | Errata scelta della tempistica di erogazione | Pochi partecipanti |
| | Scelta non adeguata della location | Difficoltà di erogazione Minor efficacia della formazione |
| MICROPROGETTAZIONE | Scelta non adeguata dei relatori | Formazione non efficace |
| | Scelta non adeguata degli strumenti | Formazione non efficace |
| | Criteri di scelta dei partecipanti | Scarsa partecipazione |
| EROGAZIONE | Setting d'aula non idoneo Non rispetto dei tempi | Formazione non efficace Non erogazione crediti Ridotta efficacia della formazione |
| RENDICONTAZIONE E ARCHIVIAZIONE | Rendicontazione assente o non adeguata Mancata opportunità di eventuale riprogettazione | Non controllo del processo Mancata erogazione crediti Perdita di tempo Perdita di esperienza pregressa |

Per la valutazione iniziale di rischio ed il miglioramento vedi M AMD 106.



MISURA E MONITORAGGIO

*dei processi e dei prodotti
attraverso dati raccolti con*

REGISTRAZIONI

INDICATORI



VERIFICA

Già in fase di pianificazione è possibile identificare punti di controllo che aiutino a monitorare il processo e ogni singola attività se necessario



NON CONFORMITA'

Scostamento da un requisito definito

Evento indesiderato

IMPARARE DAGLI ERRORI



AZIONI CORRETTIVE

Azione posta in atto per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate



RIESAME

Cosa ho fatto
Quali risultati ho ottenuto
I punti di forza
Le criticità
Cosa farò

Ma non basta...non basta
certificare i processi...
Non basta il rigore con cui si
progetta ...
Perché esiste una variabile
la Persona
il suo vissuto
le sue emozioni





Il Formatore

....è un lavoro che richiede capacità da
equilibrati,

è come arrampicarsi su una scala di corda,
non solo essere in grado di percorrerla,

ma anche, in alcuni momenti, di costruirla
intrecciando la corda
(J Pinnock: La scala di corda)

Non pura tecnica, ma **lungo esercizio** per acquisire competenza
anche rispetto agli aspetti umani e interiori delle relazioni
interpersonali

Natalia Visalli





S AMD 005

Percorso formativo Scuola Permanente di Formazione continua AMD

Revisione n° 1
Data di emissione:
18 aprile 2023
Approvato ed
emesso in originale

| CARRIERA | REQUISITI per la PROGRESSIONE di CARRIERA |
|------------------------------|--|
| FORMATORE TUTOR | CORSO BASE (evento residenziale+FAD sincrone) + 2 giornate di affiancamento in eventi con metodologia AMD Requisiti di mantenimento: 2 giornate di formazione ogni 2 anni come formatore secondo la logica e il metodo AMD |
| ↓ | |
| PROGETTISTA FORMATORE | Dopo 3 anni di attività di formatore tutor e 2 affiancamenti in progettazione di evento con metodo AMD con valutazione positiva Requisiti di mantenimento: partecipare ad un team di progetto almeno 1 volta ogni 2 anni in un evento con metodo AMD |
| ↓ | |
| PROGETTISTA SENIOR | Dopo almeno 2 anni di attività come Progettista Formatore: <ul style="list-style-type: none"> ▪ con almeno 4 progettazioni (negli ultimi 2 anni) di qualunque evento di cui almeno 2 eventi AMD o Scuola ▪ partecipazione a Master Up Level (evidenza di progettazione di un corso AMD con relativa modulistica di progettazione ed erogazione secondo il SGQ di AMD, validazione evento, assegnazione crediti ECM, audit interno) Requisiti di mantenimento: essere componente del Team di Progetto di almeno 1 evento AMD ogni 2 anni |

ISO 9001: 2015

"Risk Based Thinking":

un nuovo modo di affrontare la gestione per la qualità, basato sulla capacità di ciascuno, nell'organizzazione, di assumere decisioni e intraprendere azioni non in modo meccanico ed acritico, ma come effetto di una valutazione razionale delle possibili conseguenze, positive o negative, delle proprie scelte.





ISO 9001: 2015



Il Risk management consente di identificare i rischi nei processi dell'organizzazione e le misure appropriate per gestirli, oltre alla individuazione delle opportunità, cioè delle possibili soluzioni e contromisure per affrontarli



ISO 9001: 2015

Un approccio al lavoro basato su una gestione intelligente del rischio porta benefici enormi perché ci obbliga a gestire nel migliore dei modi le cose ordinarie, lasciandoci spazio, tempo ed energia per fronteggiare eventi inattesi e riuscire a gestirli nel migliore dei modi. Questo significa basare il proprio lavoro su una **cultura della prevenzione e del miglioramento**





M AMD 106
VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Revisione 1
Approvato ed emesso
in originale
20/03/2024

PROCESSO: MACROPROCESSO PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI EVENTI FORMATIVI

| VALUTAZIONE: Data analisi: 14 aprile 2024 | | | | | | | RIVALUTAZIONE: Data analisi: | | | | | | |
|--|--|---|---|---|-----|--|--|--------------------------------------|---|---|---|-----|-------------------------|
| Attività | Cosa potrebbe andare storto | P | G | R | IPR | Causa | Azione correttiva | Riesame Azione correttiva effettuata | P | G | R | IPR | Nuova Azione correttiva |
| Raccolta bisogni formativi | Scarsa attenzione ai bisogni extra istituzionali per non esplicitazione dei bisogni da parte dei soci o difficoltà nella raccolta vista la distribuzione dei soci su tutto il territorio nazionale | 8 | 5 | 5 | 200 | Non capillarizzazione visto il numero di soci e l'estensione territoriale | Coinvolgimento dei Presidenti regionali e capillarizzazione della raccolta e della prima analisi | | | | | | |
| Analisi bisogni formativi e definizione piano formativo | Piano formativo non rispondente ai bisogni dei soci | 5 | 5 | 5 | 125 | Difficoltà nella raccolta dei bisogni | Coinvolgimento dei Presidenti regionali e capillarizzazione della raccolta e della prima analisi | | | | | | |
| Progettazione eventi | Sottovalutare aspetti didattici/metodologici Sottovalutazione logistica | 3 | 7 | 8 | 168 | Non conoscenza del link tra bisogno che si vuole soddisfare e proposta formativa | Diffusione di conoscenze e competenze formative tra socio maggior diffusione al ricorso a | | | | | | |

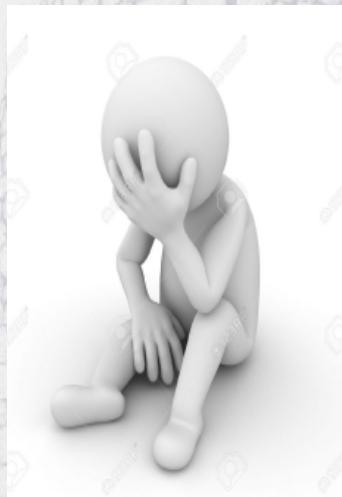
Legenda: P= Probabilità (che l'effetto critico si verifichi); G= Gravità (comporterebbe l'evento critico realizzato); R rilevabilità (capacità di intercettare l'errore) IPR= Indice di Rischio (valore dato da P x G x R)

14-15-16 NOVEMBRE 2024

HOTEL FUNTANA NOA - VILLANOVAFORRU

Corso Base Formazione Formatori AMD

"Il Sistema ad Ansa Chiusa con algoritmo predittivo:
trasposizione simbolica del Percorso Formativo con la SCUOLA AMD"



Da scrivi ciò che fai
e fai ciò che scrivi a ...

SE SERVONO

