

## FORMAZIONE PER DIRIGENTI ED OPERATORI DEI PROGRAMMI DI SCREENING NAZIONALI

Il programma prevede la realizzazione di quattro corsi di formazione: tre corsi di base, 12-13 giugno a Firenze, 20-21 giugno a Roma, 26-27 giugno a Milano, e un corso avanzato a Roma il 24-25 giugno.

I corsi base avranno la durata di 2 giornate, per 16 ore d'aula, il corso avanzato avrà la durata di un giorno e mezzo, per 12 ore d'aula.

Il Sistema Sanitario deve essere in grado di comunicare limiti e incertezze, ma allo stesso tempo deve ascoltare i soggetti coinvolti, poiché è grazie alla loro partecipazione che è possibile ottenere un miglioramento continuo della qualità di servizi e prestazioni. La scelta strategica è quella dell'empowerment, che ha l'obiettivo di fornire alle persone sufficienti competenze per effettuare scelte responsabili e partecipare attivamente alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione.

### **Corso di base – Il coinvolgimento degli stakeholders nei Programmi di Screening nazionali: metodi e strumenti**

#### Obiettivo formativo

Trasferire la dimensione del coinvolgimento e la cultura di partecipazione degli stakeholders, attraverso l'acquisizione di strumenti e metodi di lavoro

#### Obiettivi di apprendimento

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- introdurre la dimensione del coinvolgimento degli stakeholder in tutti i programmi di screening, attraverso la diffusione della cultura del coinvolgimento e competenze degli operatori e dei cittadini nella gestione delle attività ad essa connesse;
- diffondere e promuovere l'utilizzo delle metodologie e degli strumenti prodotti attraverso la ricerca a tutti i programmi di screening, con riferimento a:
  - raccolta di opinioni, percezioni, proposte dei cittadini e degli operatori attraverso questionari ad hoc
  - interpretazione dei risultati delle specifiche indagini
  - elaborazione e condivisione di progetti di miglioramento sulla base dei risultati conseguiti
  - adozione degli strumenti nella operatività quotidiana.

### **Programma didattico**

Prima giornata

9,00 – 9,30 **Apertura presentazione programma e obiettivi**

*Sessione di interviste: proiezione di filmati con testimonianze d'eccellenza in tema di azioni di coinvolgimento e partecipazione sul territorio*

*Metaplan: i processi di coinvolgimento – il nostro ruolo, le leve, le azioni*

9,30 – 11,00 **Unità didattica 1: il sistema degli stakeholders e i programmi di screening**

*L'evoluzione del concetto di stakeholders engagement efficace*

*Il sistema di stakeholders engagement applicato ai programmi di screening: analisi dei benefici*

**Coffee break**

**Gruppi di lavoro:** *“la mappa degli stakeholders – dalla influences agli attori chiave”*

11,15 – 13,00 **Unità didattica 2: il processo comunicativo nei programmi di screening**

*Comunicare nel contesto medico*

*Processi di comunicazione e empowerment dei cittadini nei programmi di screening*

*Programmi di screening, fasi di lavoro e barriere comunicative: i bias*

**Laboratorio esperienziale: "Il piano di comunicazione nei programmi di screening"**

**Pranzo**

14,00 – 15,30 Unità didattica 3: Costruire la relazione di sostegno attraverso i programmi di screening

*La governance locale ed i modelli di partecipazione territoriale dei cittadini*

*Costruire la relazione col cittadino: meccanismi partecipativi e relazione di sostegno*

*Lo strumento del feedback: modalità di accertamento verso l'utenza*

*La tecnica delle domande e la tecnica dell'ascolto come strumenti per la rilevazione*

**Coffee break**

15,45 -18,00 Unità didattica 4: metodi di indagine

*Tecniche e strumenti di accertamento e rilevazione: tecniche strutturate e non strutturate*

*I questionari interviste*

*Articolazione e somministrazione del questionario*

**Laboratorio esperienziale – FASE 1: "Strumenti di lavoro: la costruzione di un questionario efficace per l'utenza"**

*Il questionario: dalla raccolta delle opinioni, percezioni e proposte, all'interpretazione dei risultati*

**Laboratorio esperienziale – FASE 2: "Strumenti di lavoro: la costruzione di un questionario efficace per gli operatori"**

**Seconda giornata**

9,00 – 11,00 Unità didattica 5: Rilevazioni e analisi dei dati

*Tecniche d'intervista per i processi d'accertamento*

*Temi d'intervista e domande d'intervista*

*L'intervista aperta: i livelli di profondità*

**Laboratorio esperienziale – FASE 1: "Strumenti di lavoro: la preparazione di un'intervista"**

*Intervista individuale e di gruppo*

*Il Focus group: indicazioni operative*

**Laboratorio esperienziale – FASE 2 "Realizzare un focus group con gli operatori"**

Unità didattica 5: Rilevazioni e analisi dei dati

*Raccolta e analisi dati*

*Sistemi di misurazione e indicatori di rilevazione*

*Scale di misurazione*

*Sistemi rappresentativi e lettura dei dati*

*Usare i dati per il miglioramento delle azioni*

**Case Study: "analisi e interpretazione dei risultati dei questionari di rilevazione per l'utenza"**

**Coffee break**

11,15 – 15,30 Unità didattica 6: come migliorare il coinvolgimento negli screening

*Dal piano di comunicazione alle azioni di coinvolgimento sul territorio*

*Principi di mktg territoriale per il coinvolgimento dei cittadini*

*Sistemi di patnership e networking*

*Project work: "Costruzione di un progetto di miglioramento per un efficace coinvolgimento dei cittadini e del personale negli screening"*

(Dalle 13 alle 14 è prevista una pausa per il pranzo)

**Swot analysis:** restituzione in plenaria del lavoro fatto sui project work e de briefing

15,45 – 17,45 **Chiusura e ricostruzione della mappa di apprendimento**

**Roadmap:** razionalizzazione e sistematizzazione dei metodi e degli strumenti appresi

15,45 – 18,00 Consegna dei materiali didattici e del Kit operativo per il coinvolgimento degli stakeholders

## **Corso avanzato – Formazione per dirigenti e operatori dei programmi di screening nazionali**

### Obiettivo formativo

Trasferire prassi e strumenti per il monitoraggio della valutazione d'impatto del coinvolgimento degli stakeholders nei programmi di screening

### Obiettivo di apprendimento

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- riconoscere potenzialità e limiti dei più efficaci metodi e strumenti di monitoraggio delle opinioni dei cittadini e del personale
- analizzare i risultati delle indagini in relazione ad altri indicatori
- utilizzare una metodologia per valutare l'impatto del coinvolgimento

### **Programma didattico**

Prima giornata

9,00 – 11,00 **Apertura presentazione programma e obiettivi**

*Tavola rotonda con un Testimonials d'eccezione sul tema: L'importanza degli indicatori nei processi di valutazione del coinvolgimento*

*Analisi dei casi eccellenti*

### **Coffee break**

11,15 – 13,00 Unità didattica 1: la governance nel processo di screening

*Il processo di screening: attori coinvolti e responsabilità*

*Dalla pianificazione al monitoraggio dei programmi di screening*

*La valenza strategica del monitoraggio delle attività di screening*

*Requisiti di qualità di un programma di screening*

**Swot analysis – FASE 1:** analisi dei metodi e degli strumenti di monitoraggio delle opinioni dei cittadini

**Swot analysis – FASE 2:** analisi dei metodi e degli strumenti di monitoraggio delle opinioni del personale

### **Pranzo**

14, -16,30 Unità didattica 2: la costruzione degli indicatori per valutare l'impatto del coinvolgimento

*Come si costruisce un indicatore: le quattro fasi di Lazarsfeld*

*La gestione delle variabili all'interno degli indicatori*

*La "matrice dati". Lo strumento per favorire il passaggio degli indicatori alla lettura della realtà*

*Criteri per la scelta degli indicatori*

### **Coffee break**

16,15 – 18,00 **Laboratorio esperienziale:** "Strumenti di lavoro: la costruzione di un indicatore attraverso le 4 fasi di Lazarsfeld"

**Gruppi di lavoro:** *“La Mappa degli indicatori coinvolti nella valutazione dei programmi di screening”*

Seconda giornata

9,00 – 11,00 Unità didattica 5: La costruzione di un progetto di implementazione attraverso le metodologie apprese

**Workshop:** *costruiamo un progetto di implementazione dei sistemi per valutare l'impatto del coinvolgimento attraverso le metodologie apprese*

**Coffee break**

11,15 – 12,30 Presentazione dei lavori di gruppo

12,30 – 13,00 Chiusura e ricostruzione della mappa di apprendimento

Roadmap: razionalizzazione e sistematizzazione dei metodi e degli strumenti appresi

Consegna dei materiali e del Kit operativo per il monitoraggio e la valutazione del coinvolgimento

Ai partecipanti verrà fornito materiale didattico per seguire i corsi e per adottare le metodologie proposte nella operatività dei servizi.

I corsi non prevedono quota d'iscrizione, al termine sarà consegnato un attestato di partecipazione.

Sedi dei corsi:

ISPO – Villa delle Rose, Via Cosimo il Vecchio, 2 - 50139 **Firenze**

Ernst & YoungRM - Via Po, 28 - 00198 **Roma**

Ernst & YoungVia Wittgens, 6 - 20123 **Milano**

Per ulteriori informazioni e per le iscrizioni si prega di contattare Martina Rossi:

e-mail [formazioneons@ispo.toscana.it](mailto:formazioneons@ispo.toscana.it)

tel: 055/7972512

cell: 339 7279456