

Progetto

Didattica & Apprendimento degli Adulti
Didaktik & Erwachsenenlernen
Teaching & Adult Learning



Bolzano - Bozen
30-31 / 03 / 2006
Alto Adige - Südtirol (Italy)

Abstract

La Qualità della formazione: valore etico e organizzativo

Il percorso dell'istituto Zooprofilattico Sperimentale (IZS) delle Regioni Lazio e Toscana

Realizzato da/von

Antonella Bozzano

Medico Veterinario, Responsabile Reparto Formazione, Comunicazione e Documentazione
IZS Lazio e Toscana

Area tematica/Themenbereich: *Valori e culture/Werte u. Kulturen*

Workshop: *Dove siamo/Wo sind wir*

I temi della Qualità pervadono le organizzazioni pubbliche e private in Italia specie dall'inizio degli anni '90. Nelle Pubbliche Amministrazioni, sanità compresa, i concetti di qualità sono stati veicolati, assieme ad altri strumenti e metodologie, da diverse disposizioni legislative (es. D.L.vo 29/1993 - Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego; D.L.vo 502/92 - Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421) indirizzate a favorire un significativo cambiamento negli organismi pubblici, in un momento in cui sia la finanza pubblica, sia la qualità dei servizi offerti ai cittadini avevano raggiunto livelli critici. In tal senso, la qualità e i relativi sistemi di accreditamento e di certificazione, è stata interpretata e adottata o come un adempimento legislativo o come un utile impulso per un cambiamento organizzativo, in cui la qualità assurgeva a cultura e a valore. Tra questi due poli si sono sviluppate situazioni intermedie.

Ieri. L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Regioni Lazio e Toscana, ente pubblico sanitario di natura veterinaria facente parte del Servizio Sanitario Nazionale, contestualmente alla riorganizzazione della struttura ha, a partire dal 1996, iniziato un percorso di costruzione di un sistema qualità che riguardava principalmente le attività di laboratorio, in adempimento ad una norma (UNI CEI EN 45001 - Criteri generali per il funzionamento dei laboratori di prova.), che sebbene non cogente, lo diventava di fatto per conferire validità internazionale alle analisi di laboratorio effettuate sugli alimenti di origine animale. Anche la struttura di formazione (Reparto Formazione e Documentazione), nata nel 1996, è stata coinvolta in questo processo, in quanto impegnata ad assicurare un'ideale formazione teorico-applicativa del personale tecnico.

Gradualmente, da una qualità essenzialmente tecnica, in cui il Reparto Formazione ha cominciato a sentirsi "stretto", in quanto più indirizzato a

logiche organizzativo-gestionali quali la gestione delle risorse umane e lo sviluppo delle competenze, è iniziata un'apertura alla qualità come valore etico e organizzativo, utile sia come forma mentis e modus operandi delle persone, sia come metodo e strumento organizzativo per processi. Ciò in un'ottica in cui il cliente, che usufruisce del servizio formazione, è centrale, e in cui l'organizzazione del Reparto si configura per processi, per mirare ad una maggior efficacia ed efficienza dei servizi prestati.

Oggi. Su queste premesse, maturate anche da un articolato e lungo percorso formativo dei dirigenti del Reparto, si è passato alla riorganizzazione della struttura e delle pratiche organizzative (mappatura delle attività e riorganizzazione per processi; ridefinizione di ruoli e competenze; percorsi formativi ad personam; sistemi di autovalutazione e valutazione del personale e dei dirigenti), contestualmente ad un percorso di formazione permanente sui temi della qualità. Ciò è stato facilitato, da un rinnovamento quasi completo delle risorse umane del Reparto, con l'accesso di persone giovani, con titoli di studio diversificati (Sociologia, Psicologia, Lettere, Biologia, Veterinaria, Ragioneria, ecc.) , entusiaste e disponibili a sperimentare nuove soluzioni, nonostante provvisti di contratti di lavoro a tempo determinato. Dodici sono le persone in forza al Reparto. Si è quindi costruito un sistema qualità, riferendosi essenzialmente ai principi e ai requisiti delle norme della serie ISO 9000:2000, con particolare riferimento alla ISO 9001:2000, sulla base del quale viene fornita attività di formazione sia al personale dell'Istituto (circa 400 persone di diversi profili professionali), sia ai clienti esterni (figure sanitarie; allevatori e produttori del settore agricolo-zootecnico; studenti, ecc.). Attività che, per circa il 90%, viene accreditata dal sistema ECM (Educazione Continua in Medicina) del Ministero della Salute. Nel dicembre 2004 il Reparto ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione della qualità secondo la norma ISO 9001: 2000, da parte del CERMET (n. di registrazione 4948).

Questo traguardo è stato utile anche come momento di visibilità e di legittimazione all'esterno e all'interno dell'ente, Direzione compresa, rappresentando una delle ragioni per continuare ad investire risorse a favore del Reparto e della formazione. Dal punto di vista tecnico e documentale il sistema è articolato in un Manuale della Qualità, in sei procedure gestionali, che riflettono i principali processi in cui si sviluppa l'attività (analisi dei fabbisogni formativi e indagine di customer satisfaction; pianificazione della formazione; progettazione, erogazione, verifica e valutazione degli eventi formativi; approvvigionamento di beni e servizi) e in diversi documenti di registrazione. Il sistema è cresciuto intorno agli stakeholders del Reparto, in particolare ai clienti/utenti e al personale del Reparto stesso, inteso come parte direttamente interessata al successo dall'organizzazione. La definizione dei ruoli, delle responsabilità e degli ambiti di autonomia di ciascuna figura professionale, l'adozione di uno stile di leadership di tipo partecipativo e la promozione della delega ai diversi livelli della struttura, tutti aspetti non molto

comuni nelle organizzazioni pubbliche, ha favorito una forte motivazione del personale, che ha spesso consentito di "ammortizzare" l'impegno e la fatica necessari alla costruzione del sistema.

Domani. Oggi la qualità è un valore, anzi il valore, delle persone e della struttura della formazione, che trascende, almeno in parte, la mera applicazione delle procedure. Ciò ha bisogno di una azione di formazione permanente e di un confronto continuo tra tutte le persone coinvolte, con aggiornamenti e modifiche del sistema, in un'ottica di miglioramento continuo. In prospettiva, il sistema valoriale e culturale dovrà consolidarsi e divenire base imprescindibile per la attività e la vita del Reparto. Nel contempo, il sistema dovrà semplificarsi nei suoi aspetti più burocratici, anche tramite una più consistente azione di benchmarking, e curare maggiormente anche l'efficienza dei processi, in una situazione in cui le risorse della sanità pubblica tendono sempre più ad assottigliarsi, con un sempre maggior pericolo per le attività di formazione.