

AIPO in ambito ECM e la Certificazione di Qualità

a cura di Carlo Zerbino e Cristiano Guarneri

L'Associazione Italiana Pneumologi Ospedalieri lavorando come Provider accreditato dal Ministero con numero 818, nel 2003 decise di rivedere tutti i suoi processi interni e di certificare il processo di **"Progettazione di eventi formativi e congressi nell'ambito sanitario"**. In questi ultimi 6 anni dal raggiungimento della sua Certificazione e Mantenimento della Qualità, AIPO ha ottenuto dati di attività formativa attendibili, significativi

e riproducibili; dati che sistematicamente vengono analizzati, consentendo alla Società di programmare e pianificare nuove e più significative attività formative, di definire migliori strategie di supporto e di correggere ed attuare azioni correttive che rendano "oggettivabile" il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni formative erogate.

Tab. 1.1 | **Indici di Qualità monitorati da AIPO a partire dal 2003**

1. Numero corsi organizzati da AIPO provider cod. 818
2. Numero di corsi con ottenimento di accreditamento ECM
3. Rapporto tra i corsi che hanno ricevuto credito e le richieste di accreditamento
4. Numero di ore di formazione complessiva
5. Numero di crediti complessivi ricevuti
6. Numero di crediti su ora di formazione erogata
7. Numero di ore medio di formazione per evento
8. Numero di partecipanti effettivi
9. Grado di soddisfazione complessiva dei partecipanti (%)
10. Efficacia formativa degli eventi (%)
11. Numero di docenti impiegati
12. Livello di valutazione del docente

AIPO ha sviluppato il sistema di gestione per la qualità, oltre che per il rispetto dei vincoli previsti per i provider di eventi formativi, rispondenti alle regole dell'ECM, anche per i seguenti motivi:

garanzia di trasparenza nei confronti di Soci;

miglioramento del rapporto con i fornitori;

mantenimento della continuità gestionale;

miglioramento continuo della qualità.

AIPO inoltre, volendo proporsi, come interlocutore delle istituzioni (Ministero della Sanità, ISS, Regioni, ASL) comprese l'importanza di ampliare le proprie attività di formazione, tenendo in forte considerazione le esigenze ed i fabbisogni dei propri "soci -

clienti". L'unico modo possibile per perseguire tali obiettivi è lo sviluppo della **"cultura organizzativa"** della sua organizzazione attraverso l'applicazione nella prassi quotidiana di opportuni processi e definite metodologie di lavoro.

Tutto ciò ha determinato la realizzazione e l'applicazione di un modello organizzativo basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2008 che è da stimolo per la Società Scientifica e ha portato ad individuare ed implementare nuovi metodi e nuove procedure per definire l'organizzazione (in riferimento allo statuto) assegnando compiti e responsabilità e chiarendo a tutti i livelli i ruoli societari. Aggiungiamo che tale evoluzione ha permesso alla Società di:

- definire ed analizzare i propri processi sia di carattere organizzativo, sia di carattere scientifico/formativo (es. progettazione e realizzazione di eventi formativi, sviluppo degli standard tecnici, organizzazione dei corsi, ecc.) (Fig.1.1);
- definire obiettivi annuali nazionali e regionali in linea con gli obiettivi della Politica della Società;
- definire indicatori per il "misura" degli stessi (es. stato dell'arte dei progetti, risultati prodotti, ecc.);
- effettuare misure sui processi e determinare gli standard di qualità propri della Società (es. valutazione della "customer satisfaction" mediante questionario per i partecipanti ad un corso/convegno, controllo del prodotto all'arrivo dalla tipografia, ecc.);
- attivare azioni per il miglioramento degli standard e per il raggiungimento di nuovi obiettivi (es. anticipazione temporale per la scelta di un argomento di formazione, ecc.);
- ridurre eventuali utilizzi impropri delle risorse e conseguentemente ottimizzazione l'utilizzo delle stesse.

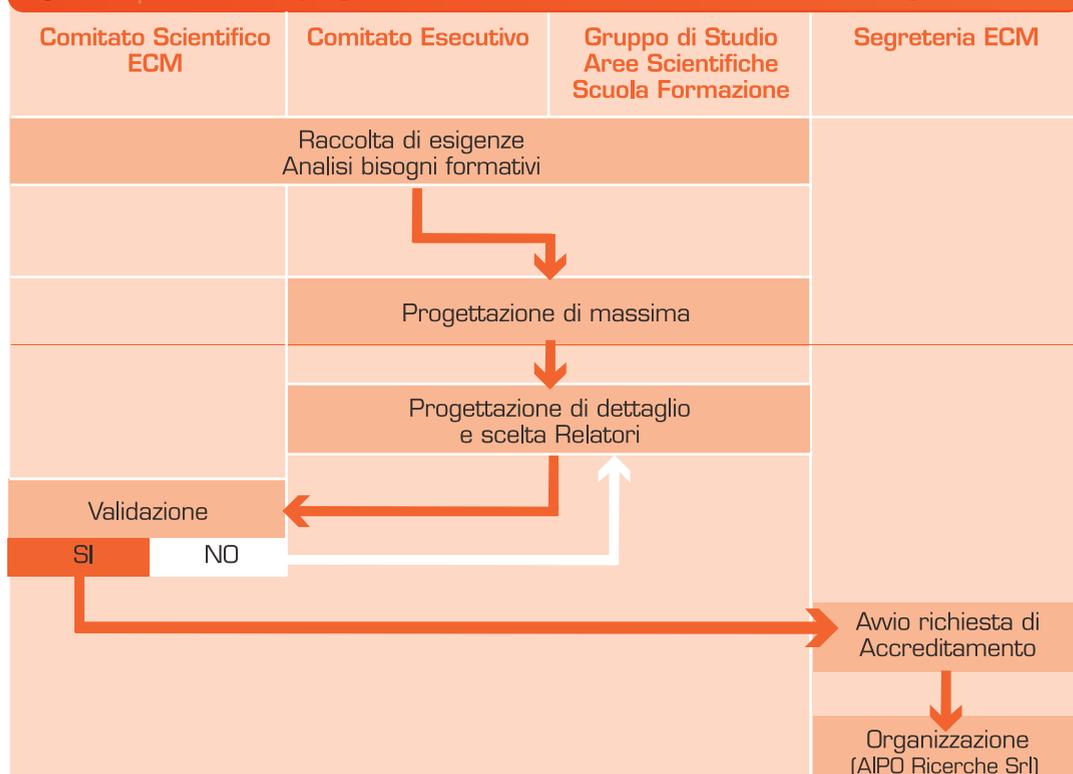
Lo sviluppo di questo percorso è stato realizzato innanzitutto con l'individuazione di risorse economiche interne che fossero in grado di competere con altre organizzazioni, ma anche di risorse umane che si sono adeguate al Sistema di Qualità AIPO. Insieme a tali capacità, AIPO ha voluto strutturare in modo più organico e deciso i processi che determinano "valore", dotandosi di Know-how tecnico ed umano in grado di garantire continuità nel tempo.

Una volta realizzato il sistema e approntata la documentazione necessaria (Manuale della Qualità e Documenti di processo), la EmmEffe S.r.l., società di consulenza, partner in questi anni di AIPO, ha seguito tutto il percorso ed ha effettuato una preliminare valutazione di completezza e coerenza rispetto alle norme ISO (audit interno). L'audit interno è stato la verifica per superare l'audit di certificazione, condotto da un organismo di Certificazione (TUV Italia), che in Italia lavora sotto il controllo del Sincert (www.sincert.it), l'ente che consente ai vari organismi la possibilità di rilasciare le certificazioni.

La certificazione del Sistema Qualità Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 è l'attestazione, rilasciata da un organismo riconosciuto dal Sistema Qualità Italia, che dimostra la rispondenza a criteri e standard di gestione per la qualità definiti nell'articolazione della norma.

AIPO in ambito ECM e la Certificazione di Qualità

Fig. 1.1 | Processo di progettazione di eventi formativi in ambito Pneumologico



INPUT che attivano il processo	OUTPUT del processo	CLIENTI coinvolti nel processo
Piano Sanitario Nazionale	Catalogo Formativo	AIPO Ricerche
Piani Sanitari Regionali	Piano di Formazione Nazionale biennale	Soci AIPO
Convenzione Stato-Regione	Scuola di Formazione Permanente in Pneumologia	Istituzioni Pubbliche
Aggiornamento previsto dall'Ordine dei Medici	Centro Studi AIPO	Aziende Ospedaliere
Obiettivi Formativi AIPO		ASL
Obiettivi delle Aree Scientifiche di AIPO		Università
Linee Guida diagnostiche e terapeutiche		Istituzioni private
Protocolli		