



SPERIMENTAZIONE DI UN MODELLO DI MAPPATURA DELLE COMPETENZE E RELATIVO MANTENIMENTO AOUI Verona



Cametti E.¹, Lomeo A.M.¹, Bellini P.¹, Martinelli E.², Palladini F.³, Agazzi G.³, Carlucci M.⁴.

1. UOC Qualità, Accreditemento e Rischio Clinico, Azienda Ospedaliera Univeritaria Integrata di Verona 2. Scuola di Specializzazione in Igiene e Medicina preventiva, Università degli Studi di Verona 3. UOC Direzione Medica Ospedaliera per le funzioni igienico-sanitarie e prevenzione dei rischi, Azienda Ospedaliera Univeritaria Integrata di Verona 4. Direttore Sanitario, Azienda Ospedaliera Univeritaria Integrata di Verona

Parole chiave: competenze, qualificazione, norma ISO 9001:2015

INTRODUZIONE

La complessità e la competitività dell'attuale sistema sanitario comporta che gli operatori sanitari che vi lavorano siano competenti, altamente specializzati e costantemente aggiornati in merito alla tipologia di attività che esercitano.

La tematica delle competenze è un elemento rilevante sia per la normativa in materia di di autorizzazione e accreditamento che per i modelli di certificazione come ad esempio la Norma ISO 9001:2015.

E' necessario pertanto predeterminare le competenze per lo svolgimento di ciascuna attività clinica, assistenziale, tecnica ed amministrativa, dimostrare di aver seguito un idoneo percorso di qualifica, documentare l'acquisizione delle competenze e il relativo mantenimento.

CONTENUTI

Nel contesto dell'Azienda Ospedaliera Univeritaria Integrata di Verona (AOUI), *mission* didattica ricerca e assistenza, la UOC Miglioramento Qualità ha elaborato un modello di Scheda di Qualificazioni con l'obiettivo di standardizzare a livello aziendale la modalità di individuazione delle competenze e relativo mantenimento, in relazione ad interi processi o in alternativa a singole attività particolarmente critiche. Tale modello, strutturato sia come documento prescrittivo che di registrazione, permette di gestire l'acquisizione delle competenze ed il loro mantenimento e di definire la modalità con cui gli operatori sanitari, in relazione allo specifico contesto lavorativo, acquisiscono e mantengono specifiche competenze riguardanti attività e/o processi.

Il modello si struttura in 3 items:

- le competenze: conoscenze teoriche e abilità di base, attitudini e motivazioni di un operatore sanitario necessarie per garantire la qualità dei processi, unitamente a ulteriori competenze richieste per attività complesse, e che si declinano nel "sapere", "saper fare" e "saper essere"
- i requisiti: ciò che è necessario soddisfare al fine di sviluppare una determinata competenza, che si declinano ad esempio nella conoscenza di specifica documentazione, nella partecipazione a corsi di formazione, nell'affiancamento e nell'esecuzione di una determinata attività, individuandone i volumi minimi
- le evidenze: elemento oggettivo che supporta e dimostra il soddisfacimento dei requisiti e quindi il raggiungimento della competenza

Il modello prevede inoltre che il progressivo raggiungimento delle competenze si traduca nell'acquisizione di livelli di qualificazione crescenti per l'operatore:

I = Ha bisogno di ulteriore training per effettuare l'attività specifica

II = E' competente per effettuare l'attività specifica ma con supervisione

III = E' competente per effettuare l'attività specifica in maniera autonoma senza supervisione

IV = E' competente per effettuare l'attività specifica e per formare altri professionisti

CONCLUSIONI

Il modello di AOUI Verona si propone di offrire uno strumento standardizzato e replicabile per la definizione, gestione, acquisizione e mantenimento delle competenze degli operatori e il monitoraggio del relativo livello di qualificazione degli stessi.

La correlazione tra progressiva acquisizione delle competenze attese e il raggiungimento di crescenti livelli di qualificazione consente di avere contezza e tracciabilità del percorso di qualificazione degli operatori nonché di orientare i percorsi di progressione in modo mirato.

Il modello risulta quindi un vero e proprio strumento di governance per il monitoraggio delle competenze e la garanzia di un'assistenza finalizzata a garantire un più elevato standard di qualità.