

Esperienze

Formazione efficace? Misuriamola...

L'Azienda Ospedaliera di Ferrara misura con le balanced scorecard momenti strategici della progettazione ed erogazione del progetto Ospedale senza dolore

La formazione manageriale è uno dei punti di forza della Sanità italiana, che punta a far eccellere il proprio personale e a mettere in evidenza sempre più il concetto di educazione permanente. I corsi e gli appuntamenti formativi non sono però di per sé sinonimo di buona pratica, o di successo, se non viene ad essi applicata una qualche forma di monitoraggio. In breve, posti i momenti formativi, è necessario che le aziende si impegnino e dedichino risorse e attività anche al momento della verifica dell'efficacia. In ottica di miglioramento continuo e ottimizzazione dei corsi successivi.

La tecnologia, a questo proposito, può dare una mano, attraverso i sistemi di balanced scorecard, tipicamente utilizzati per il monitoraggio delle performance.

Con questi presupposti, e la tecnologia Sas, è nato il progetto che ha visto protagonisti l'Istituto Europeo di Oncologia e l'azienda Ospedaliera di Ferrara. Le due realtà hanno partecipato a un forum tematico organizzato da Ce.ri.S.Ma.S. (Centro di ricerche e studi in management sanitario dell'Università Cattolica di Milano) sui modelli di misurazione dell'efficacia della formazione in Sanità.

“La misurazione dell'efficacia del momento formativo è una nuova variabile che abbiamo inteso indagare - racconta **Loredana Gamberoni**, Responsabile Unità Organizzativa Formazione e Aggiornamento dell'Azienda Ospedaliera. Il progetto, durato sei mesi nello scorso anno, ha puntato a verificare se e in quale misura la balanced scorecard potesse supportare il processo di misurazione e di governo delle performance nell'area della formazione aziendale. Si è trattato di

un progetto complesso, che ha dovuto innanzitutto definire gli indicatori sui quali costruire il monitoraggio, e in seguito vedere l'impatto di questi ultimi su un progetto formativo. Il momento formativo che siamo andati a indagare, sia noi come azienda ospedaliera ferrarese, che Ieo, è il progetto relativo all'Ospedale senza dolore”.

Governare le performance

Nel gruppo di progetto era inserita anche Sas, la quale ha fornito il sistema in grado di gestire i dati della balanced scorecard. Questo sistema, spiega **Annamaria Ferraresi**, Referente Formazione Area Comparto: “È in grado di raccogliere i dati provenienti da altri sistemi di gestione, per esempio dalla farmacia, e di integrarli con variabili presenti per esempio nei sistemi di gestione delle risorse umane, del laboratorio... Si può intuire facilmente come uno dei plus sia proprio il dialogo costante tra i diversi sistemi. La balanced scorecard che è stata progettata è facilmente utilizzabile,



Annamaria Ferraresi, Referente Formazione Area Comparto dell'Azienda Ospedaliera di Ferrara

graficamente intuitiva: restituisce indicatori con codice colore, e consente di analizzare anche i rapporti causa-effetto tra le variabili e gli ipertesti. In questo modo si può passare da una visione generale a una più approfondita e viceversa”.

Quello che la balanced scorecard è andata ad analizzare è l'efficacia della formazione relativa all'Ospedale sen-

Come alimentare la balanced scorecard

- Estrarre dati dai sistemi transazionali: payroll, HR, Time, Competence, Training and education management etc.,
- Controllare la qualità dei dati e definire le procedure in caso di missing o errore,
- Distribuire l'informazione dal singolo all'intera organizzazione,
- Trasformare i dati inserendo delle variabili calcolate,
- Analizzare l'informazione con differenti dimensioni di analisi,
- Esplorare l'informazione per generare risultati aggregati per il singolo profilo,
- Anticipare per spostarsi dalle analisi al management previsionale,
- Fornire l'informazione alla persona giusta al momento giusto.

