

## ASL NAPOLI 1 CENTRO

### U.O.C. Sistemi Informatici e I. C. T. & U.O.C. Qualità e Umanizzazione

#### Programma Corso ECM “Enterprise 2.0 per il miglioramento della qualità”



Si propone il corso di formazione in oggetto al fine di attivare un processo di Enterprise 2.0 (McAfee) per aggiornare le informazioni relative all'organizzazione delle strutture sanitarie dell'ASL Napoli 1 Centro, riguardanti l'accessibilità dei servizi, pubblicata sul sito web dell'Asl Napoli 1 Centro e co-costruire una efficace comunicazione con il territorio.

Enterprise 2.0 si riferisce all'impiego in modalità emergente di piattaforme e di social software all'interno delle aziende e fra esse e la comunità, volto a stimolare flessibilità, adattabilità e innovazione per rispondere alle nuove caratteristiche ed esigenze della sanità, indispensabile in questo periodo di emergenza pandemica.

Il “sistema di rete” crea contenuti e legami tra persone, le cui idee o intuizioni vanno oltre il ruolo che ricoprono all'interno delle aziende, impiegati o dirigenti che siano. Non conta il meccanismo o il modo, quanto la percezione di essere parte attiva all'interno di una realtà in evoluzione; introduce in azienda nuovi schemi collaborativi rivoluzionando le strutture preesistenti; attenua la percezione negativa della gerarchia, coinvolgendo e rafforzando il senso di appartenenza all'azienda; per ultimo favorisce la partecipazione di tutti i dipendenti motivandoli e coinvolgendoli fino a generare vantaggi in termini di innovazione ed evoluzione. Aprirsi al modello Enterprise 2.0 infatti:

- Stimola la generazione di idee,
- Abbatte i costi di mail e telefonate,
- Semplifica l'accesso alle informazioni,
- Coinvolge i dipendenti,
- Riconosce in modo informale la partecipazione e il valore portato da ogni singolo dipendente.

A tal proposito diventa fondamentale l'apporto di alcune Unità Operative interne all'azienda che partecipino alla costruzione di una Mappa dei Servizi ovvero al miglioramento della qualità della comunicazione e della *customer satisfaction* come l'U.O.C. Qualità e Umanizzazione che ha progettato il presente corso, unito ad interventi precipui della proponente Unità Operativa Complessa Sistemi Informatici ed ICT di educazione all'uso e Comunicazione web. Per costruire tale mappa di sistema (*system map*) ovvero rendere possibile una sistematizzazione opportuna delle informazioni erogate all'esterno ed uno scambio congruo di valori, documenti o altro, sarà necessario individuare il target a cui erogare il presente modulo formativo, ovvero i soggetti coinvolti nell'erogazione di un servizio/attività assistenziali. I diversi attori da coinvolgere nella co- costruzione della Mappa potranno offrire spunti per un miglioramento della qualità del servizio erogato. Si propone dunque un percorso a più obiettivi, da attivare attraverso processi collaborativi e tecnologie di “Content management system” CMS (sistema di gestione dei contenuti), a supporto della raccolta, della gestione e della pubblicazione di informazioni parallelamente condivise su Iper testo da più persone/Servizi in cui il Team partecipa al suo aggiornamento (formale e sostanziale) fino alla pubblicazione definitiva. Qui in particolare, si fa riferimento alla condivisione di informazioni, di file e documenti di tipo multimediale e di qualsiasi altro tipo di informazione e documentazione che necessiti di una gestione del ciclo di vita dei contenuti.

#### **Obiettivi generali:**

1. Miglioramento della comunicazione istituzionale ed inter-personale;
2. Sensibilizzazione alla condivisione di obiettivi comuni.

#### **Obiettivi formativi specifici:**

1. Miglioramento dell'efficacia comunicativa del sito;
2. Favorire una efficace comunicazione in team attraverso sistemi multimediali;

## **Destinatari I – II – III edizione:**

- P.O. San Paolo
- D.S. 25
- P.O. Loreto Mare e Distretto Sanitario 31

30 dipendenti ASL NA 1 Centro tra Coordinatori infermieristici ospedalieri e territoriali, personale infermieristico e tecnico-sanitario delle strutture ospedaliere e territoriali previste.

Sono previsti anche max 12 uditori non in ECM.

## **Metodologia**

La modalità didattica sarà per l'80% della durata del corso svolta in laboratori pratici basati sul "cooperative learning" e affronta le seguenti tematiche:

- Alfabetizzazione informatica web 2.0;
- Gestione e umanizzazione della relazione tramite internet;
- Adattamento al cambiamento e alle situazioni nuove;
- Problem Solving;
- Competenze di comunicazione interpersonale e sociale.

La metodologia proposta è di co-costruzione di un documento condiviso attraverso l'utilizzo di Nuove Tecnologie (NT) e il Knowledge Management (KM) in un processo di formazione e alfabetizzazione digitale, quale settore di conoscenza sempre più indispensabile, in costante cambiamento ed evoluzione. In uno scenario di profondo mutamento, i professionisti impegnati nella sanità ad ogni livello devono sapersi adattare a nuovi modelli organizzativi, strumenti e processi di lavoro, ed accettare nuove modalità operative che comportano l'acquisizione di nuove conoscenze, competenze e skills personali prima ancora che professionali.

Il corso e la certificazione **ECM** diventano un'occasione per acquisire o consolidare le hard e le life skills di base che costituiscono un prerequisito per tutti gli addetti del settore sanitario, come modalità attuativa e inter-operativa per un uso più consapevole e professionale degli strumenti informatici di loro attinenza e della stessa nella relazione personale e interpersonale medico-paziente. Queste due aree, infatti, si possono reciprocamente supportare nella capitalizzazione della conoscenza prodotta in azienda. Il fattore soggettivo e quello sociale favoriscono la partecipazione alle attività permettendo la creazione di spazi prossimali di apprendimento riconosciuti e di un ambiente di "*social collaboration*".

## **Contenuti**

Il modello tecnologico e la piattaforma e-learning per l'erogazione del corso, attraverso la fruizione di videolezioni digitalizzate, offre lo sviluppo di processi di apprendimento ipertestuali e multimediali che permettono da un lato di arricchire e potenziare le strategie metacognitive, ma che favoriscono dall'altro la personalizzazione dei percorsi di apprendimento. In ultima istanza, le videolezioni consentono di attivare processi di apprendimento attivi, costruttivi e interattivi. Il corso intende inoltre, fornire competenze specifiche sull'utilizzo dei sistemi informativi aziendali, con particolare riferimento agli aspetti di integrazione interna ed esterna; offre l'opportunità di sviluppare capacità di comunicazione e di Empowerment per implementare iniziative di politica sanitaria incentrate su cure disponibili, sicure e sottoposte ad un monitoraggio di qualità. **Sedi didattiche e Strumenti**

Sedi locali attrezzate per video conferenza; Strumenti e Supporti necessari per la partecipazione al team in formazione: videocamera e collegamento al P.C. per ogni postazione.

## **Valutazione**

Il corso prevede la creazione di contenuti per l'aggiornamento del sito web, co-costruendo una mappa interattiva dei Servizi che sarà alla base della valutazione dei discenti. Il miglioramento della qualità di comunicazione istituzionale e interpersonale esplorate nel percorso formativo saranno validati da test psicodinamici e di efficacia curati dalla U.O.C. Qualità e Umanizzazione che progettato la modalità di valutazione. Le scale utilizzate ex-ante ed ex-post sono:

- BWB
- Body Self Awareness
- Confini Corporei
- DIADE

La Somministrazione dei tests psico-valutativi in ex-ante e in ex-post è a cura dei Tutors/Gruppo di Psicologia dell'U.O.C. Qualità e Umanizzazione.

La Somministrazione dei Test di efficacia ECM è a cura della Segreteria Organizzativa.

## **Strutturazione didattica**

Totale di complessive ore 35 di formazione da svolgersi in 5 incontri interattivi che si terranno dalle **ore 8.00 alle ore 15.00** ad intervalli quindicinali, così strutturati:

- I fase: lezione frontale;
- II fase: interattiva esperienziale;
- III fase: laboratoriale;
- IV fase: focus group sulla tematica.

Ai partecipanti sarà fornito materiale didattico adeguato alla comprensione della tematica trattata dai conduttori e supporti informatici per le attività laboratoriali.

#### **Follow up**

Stabilito ad un mese dalla fine del percorso formativo dei tre moduli comprende la restituzione dei risultati dei test valutativi/autovalutativi in ex-ante/ex-post a cura dei Tutors e del Gruppo di Psicologia dell'U.O.C. Qualità e Umanizzazione e la discussione proattiva dei contenuti della Mappa dei Servizi co-costruita dai discenti dei tre moduli e finalizzata alla ricezione degli obiettivi.

Lo stesso Corso prevede più edizioni nell'anno 2021:

- **Convegno on line di Presentazione I – II – III edizione**  
**Data 13 ottobre 2021**
- **I edizione dedicata in via prioritaria al P.O. San Paolo**  
**Date: 18.10.2021, 27.10.2021, 10.11.2021**  
**Follow-up: 13.12.2021**
- **II edizione dedicata in via prioritaria al D.S. 25**  
**Date: 20.10.2021, 03.11.2021, 15.11.2021**  
**Follow-up: 15.12.2021**
- **III edizione dedicata in via prioritaria al P.O. Loreto Mare e Distretto Sanitario 31.**  
**Date 25.10.2021, 8.11.2021, 22.11.2021**  
**Follow-up: 16.12.2021**

**Segreteria Organizzativa:** Personale tecnico e amministrativo messo a disposizione dall' U.O.C. Servizi Informatici e I.C.T.: Torquato Di Maio, Espedito Semprevivo con la collaborazione del dr. Giuseppe Cinquegrana, U.O.C. Qualità e Umanizzazione.

**Tutors Informatici:** Espedito Semprevivo e Torquato Di Maio.

**Tutors Psicologi:** Giuseppe Cinquegrana, Arianna Glorioso e gruppo di psicologia dell'U.O.C. Qualità e Umanizzazione.

**Tutor Infermieristico:** Andrea Liuzzi

**NOTA BENE: Si specifica che i docenti esterni/ tutor accettano di essere retribuiti come da quota aziendale.**

## **CRONOPROGRAMMA**

### ***Corso ECM “Enterprise 2.0 per il miglioramento della qualità”***

#### **Presentazione 13 ottobre 2021**

*Moderatore* Dott. Ing. Fulvio Paone U. O. C. Sistemi Informatici e I. C. T.

*Ore 8.00* Registrazione Partecipanti

*Ore 8.30 Ore* Saluti delle Autorità

*9.00* Presentazione del corso Dott. Ing. Fulvio Paone

*ore 10:00* Enterprise 2.0 Prof. Giovanni Di Trapani

*ore 11.00* Modalità di Comunicazione via web Prof. A. D'Amore

*ore 12.00* Acquisizione hard skills: Alfabetizzazione digitale Dott. Ing. Francesco Amato

*ore 13.00* Acquisizione life skills: Miglioramento della qualità della comunicazione Dr.ssa Sara Diamare

- **I giornata: Innovazione e Autonomia 18/20/25 ottobre 2021**

Ore 8.00 - 10.00 Policy Maker: l'innovazione dal punto di vista organizzativo e tecnologico

*Dott. Ing. Paone e Dott. Ing. Amato*

Ore 10.00 - 12.00 Avere degli scopi e un senso di direzione nella vita: un percorso di autonomia lab. Life skills/test on line ex ante) *dr.ssa Maria Sabelli e Dr.ssa Sara Diamare*

Ore 12.00 - 14.00 Co-creazione di contenuti per l'aggiornamento del sito web (laboratorio hard skills) *a cura dei Tutors*

Ore 14.00 -15.00 Focus group *a cura dei Tutors Psicologi*

• **II giornata: Digitalizzazione e senso di efficacia personale 27 ottobre 2021 03/08 novembre 2021**

Ore 8.00 - 9.00 Health Innovation: *Prof. Giovanni di Trapani*

Ore 9.00 - 10.00 Digitalizzazione di processi operativi: *Dott. Ing. Amato*

Ore 10.00 - 12.00 Sviluppo personale e senso dell'efficacia (lab. life skills) *dr.ssa Sara Diamare Maria Sabelli*

Ore 12.00 - 14.00 Co-creazione di contenuti per l'aggiornamento del sito web (lab. hard skills) *a cura dei Tutors*

Ore 14.00-15.00 Focus group *a cura dei Tutors Psicologi*

• **III giornata: Avere buone relazioni con gli altri e Umanizzazione 10/15/22 Novembre 2021**

Ore 8.00 - 10.00 Fruibilità dei contenuti web per soggetti disabili: *Dott. Ing. A. Pepino e Dott. Ing. F. Amato*

Ore 10.00 - 12.00 Il miglioramento della relazione con gli altri e gestione dei conflitti (lab. Life skills/test on line ex post): *Dr. Vittorio D'Alterio e Dr.ssa Sara Diamare*

Ore 12.00 - 14.00 Co-creazione di contenuti per l'aggiornamento del sito web (lab. hard skills) *a cura dei Tutors*

Ore 14.00 – 15.00 Focus group *a cura dei Tutors Psicologi*

**Follow up 13/15/16 dicembre 2021**

Moderatore: *Dott. Ing. Paone U. O. C. Sistemi Informatici e I. C. T.*

Ore 8.00 – 10.00 Il Sistema Sanitario in una prospettiva culturale/organizzativa/tecnologica: *Dott. Ing.*

*Amato* Ore 10.00 – 12.00 Presentazione da parte dei discenti dei contenuti del sito web relativi al proprio Servizio di appartenenza (lab. hard skills) *a cura dei Tutors*

Ore 12.00 – 13.00 Autostima: *Dr.ssa Sara Diamare e Dr.ssa Maria Sabelli*

Ore 13.00 - 14.00 Restituzione dei risultati dei test valutativi/autovalutavi *a cura a cura dei Tutors Psicologi*

Ore 14.00 - 15.00 Test di efficacia del corso di formazione *a cura dei Tutors Psicologi*