BABY FRIENDLY HOSPITAL AND COMMUNITY (BFHC) DALL'AULA ALLA RETE

Luciana Fontana[1], Tatiana Maira[1], Cristina Moletta[1], Tina Pelanda[1], Anna Pedrotti[2], Monica Angeli[3], Rosanna Clementi[4]

[1]Servizio Formazione, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS)
{FormazioneADistanza, cristina.moletta}@apss.tn.it

[2]Dipartimento salute e politiche sociali, Provincia Autonoma di Trento
anna.pedrotti@provincia.tn.it

[3]Coordinatore Servizio per le professioni sanitarie, Ospedale di Rovereto (APSS)
monica.angeli@apss.tn.it

[4]Unità operativa neonatologia, Ospedale Santa Chiara di Trento (APSS)
rosanna.clementi@apss.tn.it

— FULL PAPER —

***ARGOMENTI**: Aziende e reti di formazione - Valutazione del gradimento formazione residenziale vs a distanza - Formazione continua*

Abstract

L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS) è impegnata nell'offrire a bambini e genitori, lungo l'intero percorso nascita, pratiche di assistenza basate su prove di efficacia secondo gli standard dell'iniziativa OMS-Unicef Ospedali e Comunità Amici dei bambini. Gli operatori aziendali a contatto con donne in gravidanza, genitori e bambini sono 2078 sul totale di 8555 dipendenti APSS. Per rispondere alle esigenze formative previste dal percorso di accreditamento BFHC e indicati nella "Politica Aziendale per la salute materno-infantile, l'alimentazione dei bambini e l'allattamento", per tutti gli operatori del percorso nascita ospedalieri e territoriali è prevista una formazione specifica che tradizionalmente era svolta in aula. Per raggiungere in modo efficace e sostenibile gli operatori mancanti si è predisposto un corso e-learning con iscrizione spontanea da agosto 2019. Ad oggi i formati sono 252. Questo elaborato propone il confronto dei questionari di gradimento relativi alla formazione residenziale vs e-learning.

Keywords – BFHC, Innovazione, gradimento utenti

1 PREMESSA

La promozione dell'allattamento materno è considerata da tempo una priorità di salute pubblica, tale da essere espressamente indicato dall'UNICEF come un diritto nell'art 24 della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) raccomanda che i bambini siano allattati al seno in maniera esclusiva fino al compimento del 6° mese di vita e che l'allattamento prosegua anche dopo l'introduzione di alimenti complementari, fino a due anni di vita e oltre, e comunque finché madre e bambino lo desiderino.

Il programma dell'UNICEF "Ospedali amici dei bambini", che vede ad oggi accreditati oltre 23 mila ospedali in più di 150 paesi, 28 in Italia e rappresenta uno dei più vasti programmi al mondo per la promozione e la diffusione della cultura dell'allattamento. La Baby-friendly Hospital Initiative (BFHI) è stata lanciata dall'OMS e dall'UNICEF nel 1991, in seguito alla Dichiarazione Innocenti del 1990.

L'iniziativa è uno sforzo globale per implementare pratiche che proteggono, promuovono e sostengono l'allattamento al seno.

1.1 Il contesto

L'impegno e l'attenzione della Provincia autonoma di Trento e APSS nei confronti della salute materno-infantile si sono concretizzati in una serie di azioni e interventi che ha portato al riconoscimento nel 2014 dell'Ospedale Santa Chiara (riconfermato nel 2017) come "Ospedale amico dei bambini" e nel 2018 alla sottoscrizione della Politica aziendale per la salute materno-infantile, l'alimentazione dei bambini e l'allattamento.

Provincia, Azienda sanitaria e UNICEF hanno lavorato fianco a fianco per sviluppare in tutto il

Trentino una rete di ospedali e comunità riconosciuti e impegnati nel percorso "Amici dei Bambini", secondo gli standard di qualità Oms-UNICEF già raggiunti dall'Ospedale Santa Chiara. Anche gli ospedali di Rovereto, Cles e Cavalese e tutto l'ambito territoriale hanno iniziato infatti il percorso per essere riconosciuti "Ospedali amici dei bambini" o "Comunità amica dei bambini", superando la prima fase della valutazione UNICEF.

La formazione rappresenta uno degli snodi chiave per il "cambiamento culturale degli operatori e l'implementazione di nuove procedure e modelli organizzativi": il mantenimento degli standard raggiunti per l'Ospedale S. Chiara e il superamento della seconda fase di valutazione del percorso di certificazione di tutte le altre strutture prevede interventi informativi/formativi ad hoc che vede come destinatari tutti i soggetti che a vario titolo sono coinvolti nel percorso nascita. Gli standard prevedono che tutti (100%) gli operatori dell'APSS a contatto con donne in gravidanza, genitori e bambini siano informati sugli standard di assistenza previsti dalla Politica e sul loro ruolo nella loro attuazione.

1.2 Il gruppo di progetto

In questa progettazione i formatori esperti, il Servizio Formazione (SF) dell'APSS hanno lavorato in partnership con il Dipartimento Salute e Politiche Sociali - Provincia Autonoma di Trento (PAT) e hanno iniziato ad erogare il primo corso di orientamento alla politica della durata prevista di due ore nel 2018 con le modalità tradizionali d'aula, sviluppando successivamente il progetto di formazione elearning di seguito descritto che è diventata formazione certificata ECM nel secondo semestre 2019.

2 DALL'AULA ALLA FORMAZIONE E-LEARNING

Gli operatori dell'APSS a contatto con donne in gravidanza, genitori e bambini sono 2078 sul totale di 8555 dipendenti APSS. Fino a luglio 2019 il Corso di orientamento alla Politica era tradizionalmente offerto con le modalità d'aula. Nel primo semestre del periodo febbraio-luglio 2019 sono state erogate in aula 11 edizioni, con un totale di 338 formati con una media di 31 formati ogni edizione.

La modalità didattica "aula in presenza", ha determinato un carico organizzativo molto impegnativo, sia per l'onere richiesto ai docenti esperti dovuto alla disseminazione degli eventi su tutto il territorio dell'APSS, che per la pianificazione preventiva della turnistica degli operatori sanitari (OS), nonché nel reclutamento degli altri soggetti coinvolti (volontari…) sulle varie edizioni. Tutto ciò si è dimostrato un problema rilevante dato che il percorso di certificazione prevede che la formazione sulla Politica (Corso di orientamento) sia garantita a tutti gli operatori a contatto in qualsiasi forma con donne in gravidanza, bambini e genitori e in caso di neoassunto entro un mese dall'assunzione (in caso di dipendenti). Ne consegue che talvolta si è reso necessario erogare in aula edizioni di corsi con un basso numero di discenti, con un impatto rilevante in termini di costi per l'organizzazione o, viceversa, che venissero sospese delle edizioni di corso per lo stesso motivo, determino un mancato adempimento della Politica APSS.

Già in primavera 2019 si è quindi valutato l'opportunità di impegnarsi per trasferire/trasformare in un corso e-learning tutti i contenuti trattati in aula in modo accattivante ma completo, al fine di raggiungere in modo efficace, sostenibile e interattivo tutti gli operatori che ancora dovevano adempiere alla formazione e pianificare in modo strutturato la massima diffusione della Politica.

3 LA CONVERSIONE DEI MATERIALI

Siamo partiti dai materiali utilizzati in aula, modificandoli per le caratteristiche dell'e-learning, valorizzando l'esperienza dei formatori aziendali in allattamento, le competenze nell'e-learning del servizio di formazione, i contributi di tutte le strutture, dei tutor Unicef, di altri professionisti non sanitari.

3.1 L'accessibilità al corso

Il corso vede come destinatari prioritari il personale neoassunto in APSS, ed in secondo luogo tutti coloro che non hanno svolto il corso in modalità residenziale. Per tutti i neoassunti è prevista l'iscrizione direttamente sulla piattaforma Moodle e non sul sito ecmtrento, al fine di facilitarne l'accesso anche agli inesperti. Sulla piattaforma Moodle, infatti, è stata predisposta una categoria "corsi per neo-assunti" (fig.1), dove sono disponibili con iscrizione spontanea un certo numero di corsi (es: sicurezza, anticorruzione, BFH) dedicati a questa tipologia di utenti. Si articola in 9 sezioni.

Figura 1 – Homepage del corso

3.2 Le strategie didattiche – attività su Moodle

Il corso si articola in 9 sezioni:

SEZIONE 1 - Supporto al percorso di autoformazione, con:

- GLOSSARIO,
- MATERIALE DIDATTICO in formato PDF,

SEZIONE 2 - Presentazione del corso, con:

- Locandina
- Introduzione al corso
- Destinatari e Obiettivi del corso

SEZIONE 3 - Modulo 1 - Il contesto

- La Politica aziendale e il ruolo degli operatori
- I riferimenti OMS per la salute materno infantile, l'alimentazione dei bambini e l'allattamento ❖ L'iniziativa OMS- UNICEF "Ospedali e Comunità Amici dei bambini".

SEZIONE 4 - Modulo 2 - La Politica in APSS

- La Politica e le buone pratiche dell'APSS

SEZIONE 5 - Area valutazione

- Prova di valutazione 2019

SEZIONE 6 - Area Gradimento

- Questionario di Gradimento per chi conclude il corso dal 1 al 30 novembre

SEZIONE 7 - Area Attestazione di Completamento

- Attestato di completamento BFH 2019

SEZIONE 8 - Documenti di approfondimento

SEZIONE 9 – Sitografia

I contenuti sono stati sviluppati utilizzando il software Articulate 360®.

Le lezioni delle sezioni 2 e 3 sono state sviluppate utilizzando dei percorsi lineari; mentre per l'ultima lezione - Sezione 4 modulo 2 - abbiamo ideato un percorso interattivo, che a partire dalla quarta slide si articola in 9 percorsi, a fruizione condizionata (fig.2).

La visualizzazione dei contenuti è stata impostata "a cascata"; cioè la visualizzazione del primo contenuto abilitava la visualizzazione del contenuto successivo … e così via.

Tutte le slide sono state doppiate con la funzione text to speech, in modo da facilitare la fruizione anche degli OS madrelingua o ipovedenti. Questa opzione ci ha consentito inoltre di stimare con precisione la durata effettiva del corso.

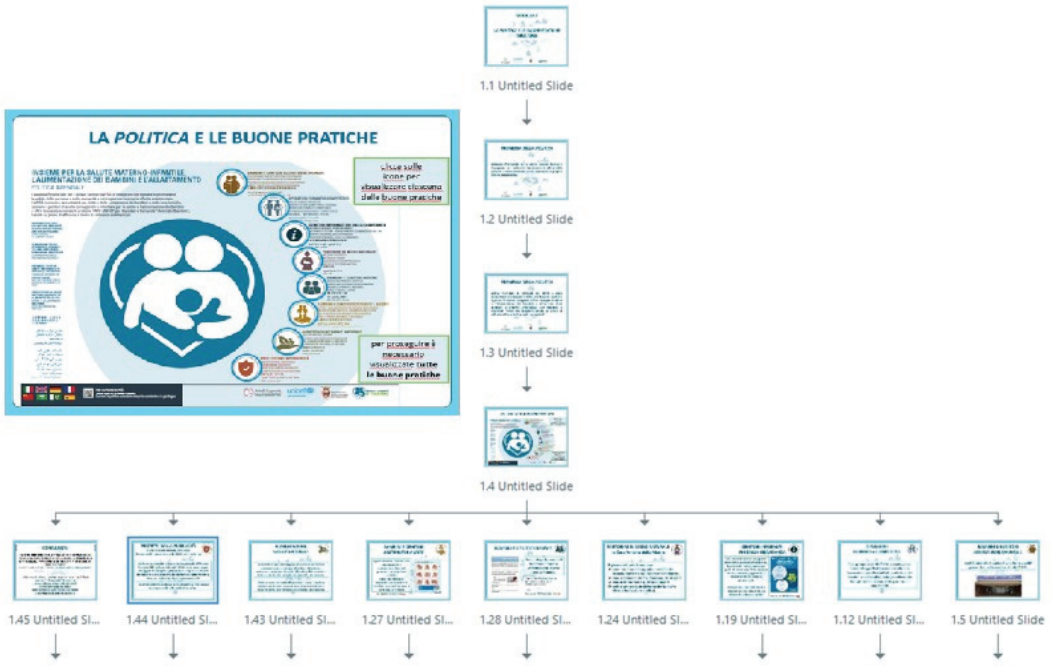

Figura 2 – Struttura ramificata interattiva della Sezione 4 – modulo 2

3.3 La validazione e l'accreditamento

Concluso l'allestimento del corso sulla Piattaforma Moodle, il corso è stato supervisionato da parte di esperti esterni ad APSS che affiancano le strutture in qualità di tutor (ed aperto a degli utenti test) il corso è quindi stato validato. Il corso è stato erogato sulla piattaforma Moodle APSS; i contenuti sono stati prodotti con Articulate®. L'utilizzo di questo software ha consentito di proporre contenuti interattivi e multimediali. Oltre ai pacchetti Scorm obbligatori, con visualizzazione "a cascata, si è sono messe a disposizione dei discenti anche le slide in formato PDF, tutti i materiali collegati all'iniziativa, i principali documenti di approfondimento e i principali siti di riferimento.

Al temine del corso è stato previsto un questionario di gradimento (obbligatorio per l'accreditamento ECM (Educazione Continua in Medicina), comprensivo di una domanda aperta. Il corso ha la durata stimata di due ore ed i crediti assegnati dal sistema ECM sono 2.

3.4 La popolazione

A partire da agosto è stata diffusa l'informativa a livello di APSS per promuovere l'iscrizione spontanea da parte degli OS coinvolti nel percorso nascita. L'adesione, anche nel periodo estivo, è stata molto soddisfacente ed in seguito alla valutazione dei questionari di gradimento, si è deciso di sospendere definitivamente la formazione in aula. Da ottobre la partecipazione è stata allargata anche agli studenti del Polo Universitario che effettuano lo stage nel dipartimento materno-infantile. In totale, nel periodo 3 agosto – 27 novembre, il corso è stato completato da 266 OS.

Nelle prime 4 edizioni le figure professionali che hanno fruito il corso sono così distribuite (fig.3):

INFERMIERE	101
MEDICI	41
OSTETRICA	39
OPERATORE SOCIO SANITARIO	33
FISIOTERAPISTA	10
TECN.SANIT. RADIOLOGIA MEDICA	8
TECN.EDUCAZ./RIABILITAZIONE	5
LOGOPEDISTA	4
STUDENTE	3
ASSISTENTE AMMINISTRATIVO	3
COADIUTORE AMM.VO ESPERTO	3
COORDINATRICE OSTETRICA	3
COORDINATORE - INFERMIERE	3
OPERATORE TECNICO	2
INFERIMERE. PEDIATRICO	2
TERAP.NEURO/PSICOMOTRICISTA	2
OPERATORE TECN.SPEC.AUTISTA AMBULANZA	1
EDUCATORE PROFESSIONALE	1
COORDINATORE TECN. SANIT.LAB.BIOMEDEDICO	1
TECN.SANIT. NEUROFISIOPATOLOGIA	1
	266

Figura 3 – professionisti che hanno completato il corso suddivisi per profilo di ruolo

Le professioni rappresentate, ad oggi sono quasi esclusivamente appartenenti al profilo sanitario. Questo dato e importante perché, vista la tematica, sarà importante coinvolgere anche i professionisti appartenenti all'area amministrativa, visto il loro importante ruolo di front-office. Gli operatori tecnici (es. portieri), i volontari, saranno progressivamente coinvolti. Per la formazione degli studenti delle professioni sanitarie sono stati informati del corso i referenti dei tirocini del Polo Universitario; i quali richiedono di volta in volta la produzione di credenziali ad hoc. L'iscrizione da parte di operatori non appartenenti ad APSS è sempre stata gestita con la creazione manuale delle credenziali; ma, considerando l'elevato numero di destinatari esterni ad APSS potenzialmente coinvolgibili, sarà prevista l'attivazione di una iscrizione come utente esterno con parola chiave (per evitare accessi impropri); così potrà essere anche per gli studenti del Polo Universitario.

Entrando poi nel dettaglio nell'area di appartenenza dei profili "infermiere" e "medico", abbiamo potuto verificare che parte dei professionisti che hanno concluso il corso NON sono direttamente riconducibili, come attività lavorativa, all'area "materno-infantile". Questo dato ci consente di affermare che la campagna di promozione alla fruizione del corso è stata accolta anche dai sanitari che operano in dipartimenti differenti da quello "materno-infantile" pur rientrando a pieno titolo nella categoria "personale informato".

4 ANALISI DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO

4.1 Il confronto del "gradimento corso" formazione residenziale vs e-learning

Per entrambe le versioni del corso, residenziale ed e-learning, il sistema di accreditamento ECM prevede la somministrazione di un questionario di gradimento. I questionari non sono identici, quindi non tutti gli item proposti sono confrontabili.

Di seguito proponiamo alcune comparazioni che, pur essendo interessanti, non consentono una analisi statistica in quanto la formulazione delle domande NON è identica.

4.2 Analisi delle domande "confrontabili"

Domanda 1	
Domanda corso residenziale:	Quanto Le erano noti gli obiettivi del corso al momento di entrare in aula
Domanda corso e-learning:	Gli obiettivi del corso erano chiari?

L'analisi delle risposte (fig.4) in merito a questa prima domanda fa emergere che tutti coloro che hanno fruito del corso online erano maggiormente informati sugli obiettivi che il corso online si prefigge rispetto a coloro che hanno frequentato il corso residenziale; probabilmente ciò è dovuto alle risorse che si sono messe in campo per pubblicizzare l'evento formativo conseguente anche alla criticità che si intravedeva nel proporre questo passaggio dall'aula all'e-learning nel trattare una tematica che impatta molto nella realtà professionale soprattutto di alcuni dei profili coinvolti come gli infermieri e le ostetriche.

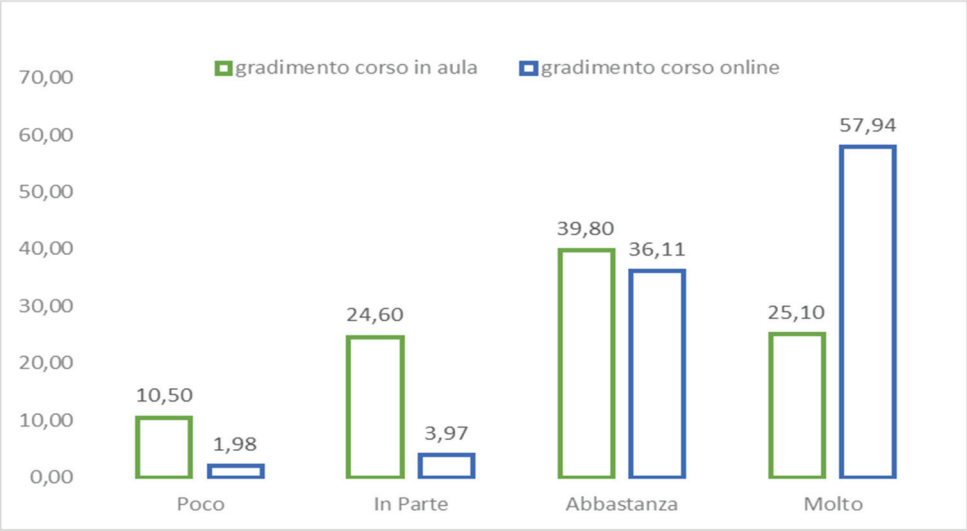

Figura 4 – % degli iscritti che conoscevano gli obiettivi prima di fruire il corso

Domanda 2	
Domanda corso residenziale:	Quanto riportato nel programma e stabilito nel patto formativo è stato coerente con quanto accaduto realmente?
Domanda corso e-learning:	Il corso ha soddisfatto gli obiettivi proposti?

L'analisi delle risposte (fig.5) alla seconda domanda fa emergere una sostanziale equivalenza delle due tipologie di corsi per quanto riguarda la coerenza dei contenuti del corso rispetto agli obiettivi esplicitati nel programma

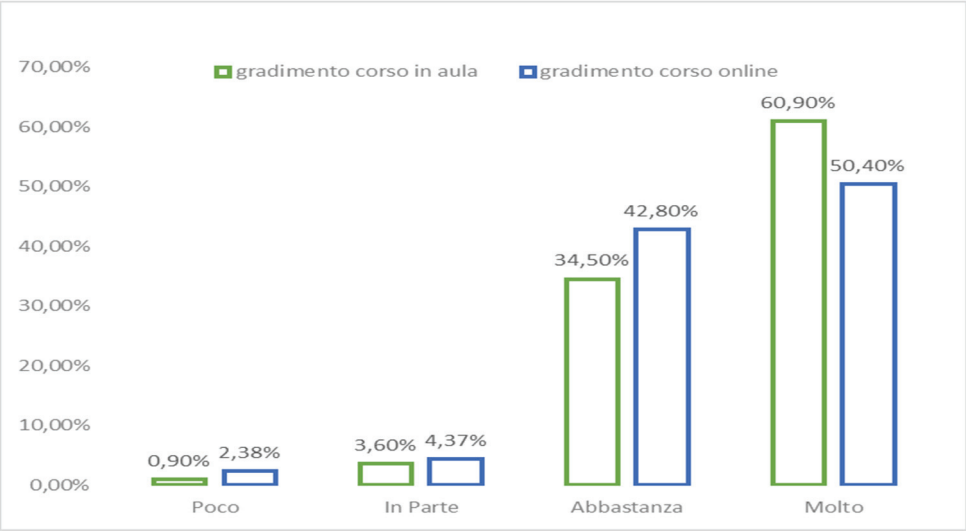

Figura 5 – % degli iscritti che confermano coerenza tra programma e contenuti proposti

Domanda 3	
Domanda corso residenziale:	L'efficacia delle tecniche e dei metodi didattici impiegati in questo evento è stata
Domanda corso e-learning:	L'utilizzo della metodologia "a-distanza" è adeguato per gli argomenti trattati in questo corso

L'analisi delle risposte (fig.6) alla terza domanda fa emergere che le strategie didattiche utilizzate nella costruzione/progettazione del corso e-learning sono state ritenute di un elevato standard e questo ci consente di affermare che è possibile utilizzare l'e-learning anche per eventi formativi che affrontano tematiche ad alto impatto emozionale/relazionale.

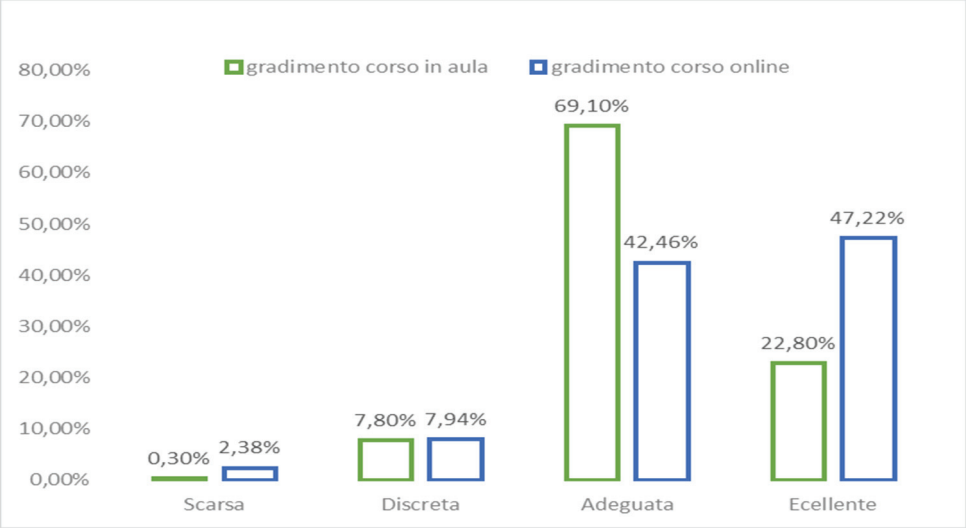

Figura 6 – % degli iscritti che confermano l'efficacia della metodologia didattica

Domanda 4	
Domanda corso residenziale:	L'efficacia formativa dell'evento in termini di acquisizione di conoscenze e competenze è stata
Domanda corso e-learning:	La strutturazione degli argomenti e la loro successione logica sono efficaci

L'analisi delle risposte (fig.7) alla quarta domanda conferma che la formazione online è efficace nell'acquisire conoscenze, come e forse di più che la formazione residenziale; un elemento di forza a supporto di tale strumento è probabilmente rappresentato dalla possibilità di poter rivedere più volte i contenuti e di poter accedere con facilità ai documenti da consultare senza dover intraprendere ricerche autonome in rete nelle banche dati o negli archivi aziendali.

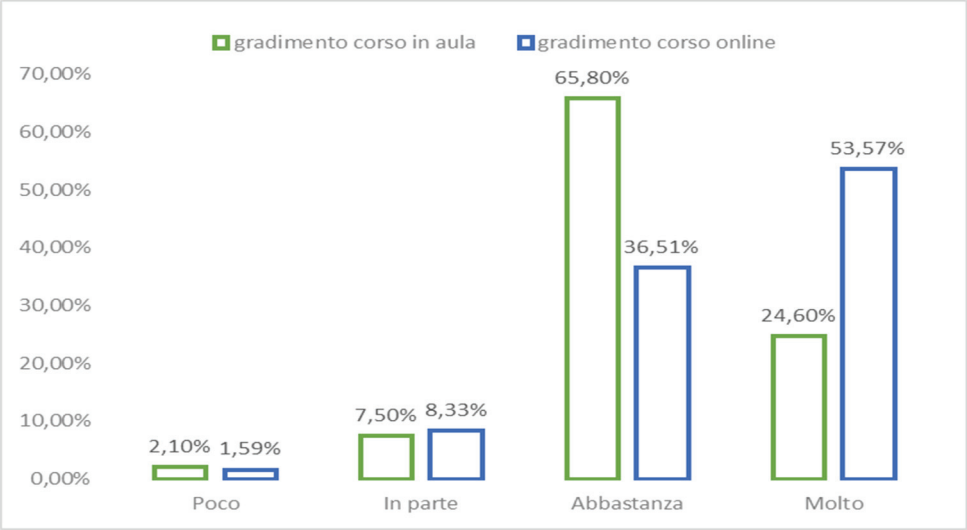

Figura 7 – % degli iscritti che confermano l'efficacia della struttura del corso

Domanda 5	
Domanda corso residenziale:	Complessivamente è soddisfatto della partecipazione a questo evento
Domanda corso e-learning:	L'esperienza di e-learning si è rivelata soddisfacente

L'analisi delle risposte (fig.8) alla quinta domanda ci conforta in quanto ci si aspettava comunque che la formazione residenziale, come modalità formativa, fosse più gradita rispetto alla formazione online. Questo risultato è particolarmente rilevante anche perché questo corso vede come destinatari i neoassunti in APSS non ancora addestrati/abili nell'utilizzo della piattaforma FAD dell'APSS.

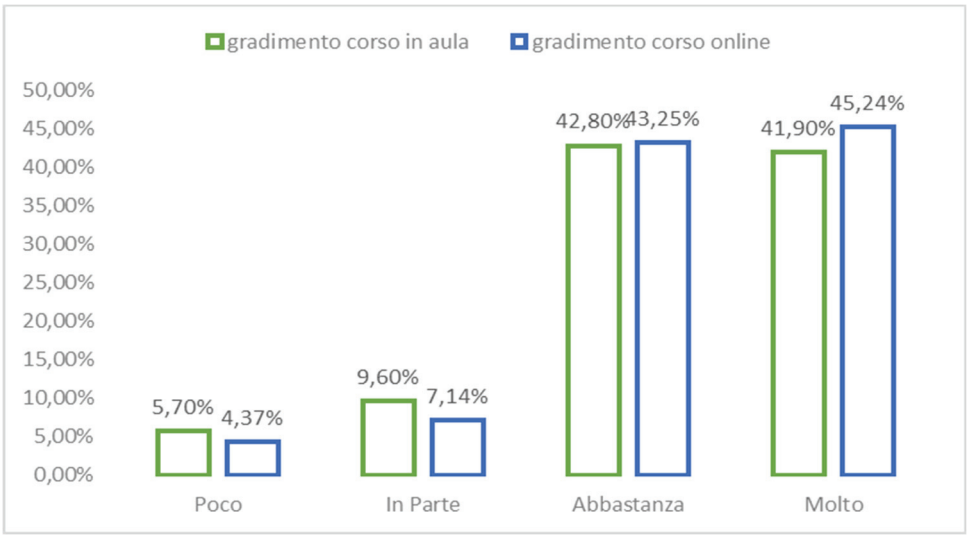

Figura 8 – % degli iscritti soddisfatti del corso

I professionisti coinvolti fino a questo momento sono soprattutto appartenenti al profilo sanitario; per questi profili la fruizione di corsi online facilita e non impatta sull'attività lavorativa; per altri operatori invece, la formazione residenziale potrebbe essere desiderata, anche come momento di socializzazione e di inserimento nella nuova realtà. Ci riserviamo quindi di rivalutare questo dato nelle successive edizioni correlandolo al profilo di ruolo dei fruitori.

4.3 Gli item del questionario specifici dell'e-learning

I questionari di gradimento prevedono inoltre degli item specifici per la formazione e-learning che indagano la corretta stima della durata dichiarata del corso, l'accessibilità della piattaforma e adeguatezza delle funzioni di navigazione. Il grafico che segue (fig.9) evidenzia come la durata dichiarata del corso sia coerente con la percezione della durata da parte del fruitore. Questo dato ci consente di confermare l'idoneità delle strategie utilizzate per calcolare la durata dei corsi

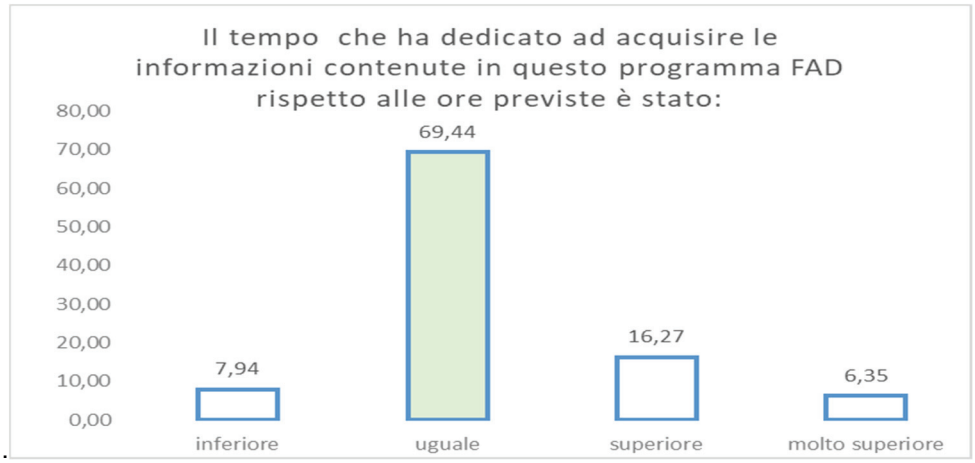

Figura 9 – valutazione della stima della durata del corso %

Il dato che valuta l'accessibilità della piattaforma (fig.10) è significativo, soprattutto considerando il target dei destinatari. Il fatto che la maggioranza dei fruitori ritengano in corso facilmente accessibile, dal nostro punto di vista significa che la guida per l'accesso alla piattaforma FAD consegnata nel corso del colloquio di assunzione, che contiene anche le indicazioni per l'auto-iscrizione al corso, è sufficiente mente chiara.

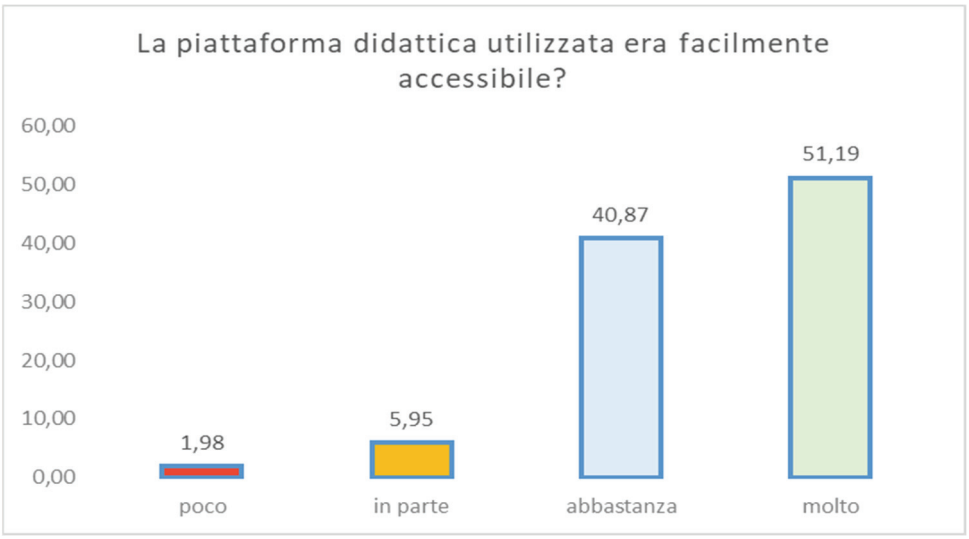

Figura 10 – valutazione della facilità di accesso alla piattaforma %

Anche il dato relativo alla "funzioni di navigazione" (fig.11) è particolarmente confortante. Il corso infatti contiene un certo numero di attività interattive, quali domande in itinere inserite nei pacchetti scorm, percorsi guidati interattivi, attività condizionate. Ciò nonostante, la richiesta di supporto tecnico, in rapporto al numero degli iscritti, è stata di gran lunga inferiore alla media.

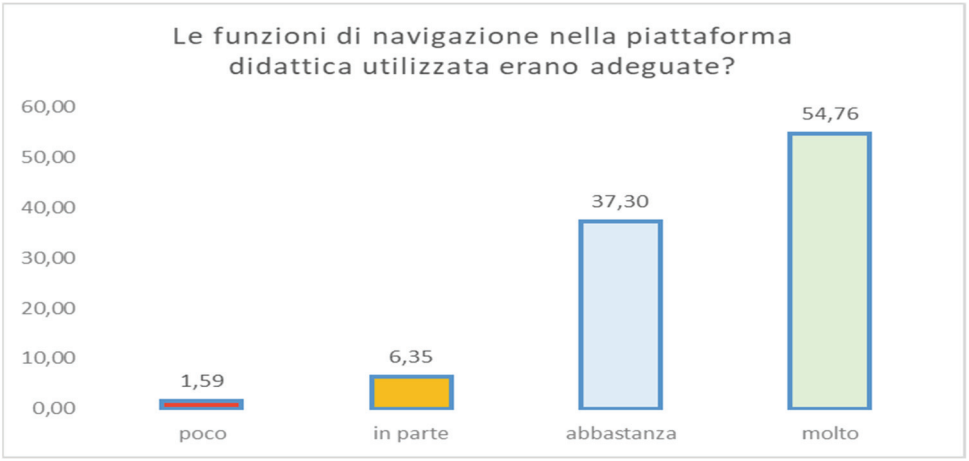

Figura 11 – valutazione della facilità di navigazione nella piattaforma %

Interessante è anche osservare che (fig.12), nonostante il corso fosse obbligatorio e quindi fruibile in orario di servizio, ben il 50% dei discenti lo hanno svolto nel loro tempo libero.

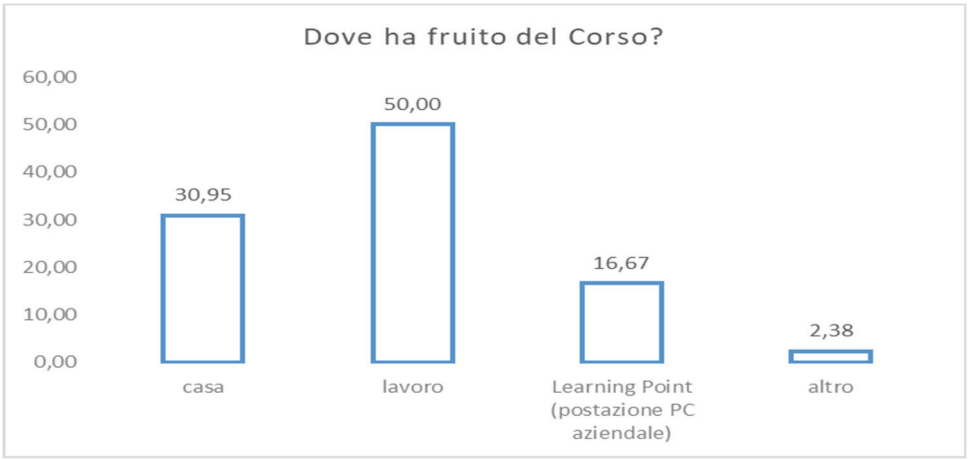

Figura 12 – modalità / luogo di fruizione del corso %

5 CONCLUSIONI

Non siamo in grado di rielaborare i dati dei questionari di gradimento "per profilo di ruolo di appartenenza", perché sono somministrati in forma anonima però, dopo l'inserimento dei dati nel sistema di accreditamento ECM, è possibile estrapolare questo dato e fare delle riflessioni in merito alla popolazione coinvolta nelle varie edizioni.

Il gradimento degli operatori è risultato oltre le aspettative. I dati emersi dai questionari sono particolarmente confortanti e ci consentono di affermare che questo corso ha avuto un impatto positivo sia sui fruitori che sull'organizzazione, soprattutto per il mancato distacco dalle UUOO degli operatori, per la tempestività della formazione e per lo sgravio sul carico lavorativo dei docenti coinvolti nel progetto.

La Baby-Friendly Hospital Initiative una attività promossa a livello mondiale da UNICEF. A livello Nazionale un gran numero di Aziende Sanitarie partecipano al progetto con 28 strutture ospedaliere e 7 comunità certificate. Questa esperienza è stata presentata anche al XIV° incontro della rete "Insieme per l'allattamento" (Bergamo 25 settembre 2019) ed ha generato particolare interesse.

La formazione e-learning potrebbe quindi stimolare anche altre realtà nell'utilizzare questa modalità per la formazione base, che vede come destinatari l'ampio spettro di professionisti "Informati"; e rappresentare il prerequisito per l'accesso alla formazione avanzata "in aula" per il personale coinvolto o "dedicato". In futuro permetterà inoltre di raggiungere anche operatori non sanitari (esempio educatori operatori sociali) e volontari che vicini a genitori e bambini.

6 SITOGRAFIA:

[1] Ministero della salute:
http://www.salute.gov.it/portale/donna/menuContenutoDonna.jsp?lingua=italiano&area=Salute%20don na&menu=nascita

[2] UNICEF - Progetto Ospedali e Comunità Amici dei bambini:
https://www.unicef.it/doc/148/ospedaliamici-dei-bambini.htm

pagina lasciata intenzionalmente vuota