

All. To det. n. 652/AV3
del 8 GIU. 2015

FORM*impresa*

Formimpresa Group s.r.l. : Via Amsterdam, 138 - 00144 Roma - Tel. 06 51884255 - Fax 06 51604802
<http://www.formimpresagroup.it>
Codice Fiscale e Partita IVA 11561241008

ASUR Marche - Area Vasta n. 3

“Percorsi critici in Pronto Soccorso”

Follow up e continuità

Offerta tecnica ed economica – maggio 2015

1. IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Nell'ultimo trimestre 2014, l'azione di miglioramento e revisione dei processi dell'A.V. n. 3 ha interessato il Pronto Soccorso, preparando circa 80 operatori a individuare e correggere le disefficienze organizzative che si generano sia al suo interno sia a valle dello stesso, nel deflusso frequentemente complesso verso le unità Operative di degenza.

Il progetto formativo, affidato a Formimpresa Group, si è concretato in un corso di due giornate, svolto in tre edizioni rispettivamente a Macerata, Civitanova Marche e Camerino.

Sebbene l'approccio formativo utilizzato sia stato eminentemente pratico, per ottenere un ritorno applicativo è opportuno che siano organizzati dei workshop, cosicché i partecipanti guidati nei passaggi fondamentali da un esperto esterno possano portare dei risultati concreti e applicabili all'organizzazione.

2. L'ATTIVITA' FORMATIVA

FINALITA'

Il progetto formativo in proposta si rivolge a operatori del Pronto Soccorso e delle UU OO, interessate dai collegati percorsi diagnostici terapeutici, che dovranno analizzare le criticità esistenti dal punto di vista dei diversi attori coinvolti, individuare percorsi trasversali concordati e garantire l'appropriatezza delle prestazioni.

OBIETTIVI ORGANIZZATIVI

Applicare le competenze concettuali e tecniche¹ dei partecipanti, acquisite con il corso svolto nell'ultimo trimestre del 2014, in modo che si avvii una concreta ri-progettazione dei processi critici che si sviluppano a monte, all'interno e a valle del Pronto Soccorso, sulla base delle criticità individuate nel corso citato.

OBIETTIVI DIDATTICI

Al termine dell'intervento formativo, i partecipanti saranno in grado di:

- Elaborare un'ipotesi condivisa d'intervento, sulla base delle metodologie apprese, finalizzata alla risoluzione delle criticità rilevate.

CONTENUTI

I partecipanti del corso svolto nel 2014, suddivisi in tre gruppi omogenei (Pronto Soccorso e UUOO collegate di Camerino, di Civitanova Marche, di Macerata) e assistiti dal facilitatore, imposteranno un piano operativo per la riduzione delle

¹ In questo progetto viene utilizzato l'approccio basato sulla Theory of constraints (http://it.wikipedia.org/wiki/Teoria_dei_vincoli); per maggiori dettagli sulla TOC si può fare riferimento all'allegato I dell'offerta tecnica ed economica del corso già svolto.

disefficienze individuate che si sviluppano all'interno e a valle del Pronto Soccorso.

Il workshop seguirà il seguente percorso metodologico tipico della Teoria dei vincoli.

Selezione del caso concreto con la ripresa del lavoro svolto nel precedente corso e la messa a punto ed analisi dell'albero della realtà corrente prodotto da ciascun gruppo (a titolo di esempio):

- Il gruppo di Camerino potrà dedicarsi alla "carenza letti nei reparti dovuta a una mancata condivisione della definizione di priorità per il lavoro di specialisti e reparti;
- Il gruppo di Civitanova Marche potrà lavorare sul "congestionamento in PS con prolungato stazionamento di pazienti in PS su letti d'emergenza dovuto alla inappropriatazza di molti afflussi e alla copertura ritenuta insufficiente di macchinari ma soprattutto di diagnostici";
- Il gruppo di Macerata potrà rivolgersi alla "eccessiva attesa dei pazienti barellati in PS, alla cui radice c'è una mancanza di condivisione chiara sulle priorità e sugli obiettivi dei reparti che invece di collaborare finiscono per ostacolarsi e danneggiare il flusso complessivo".

Elaborazione del piano di sviluppo con le soluzioni proposte

- Studio del core problem
- Soluzioni al core problem
- Scelta della soluzione
- Elaborazione del percorso "verso dove cambiare"
- Individuazione dei punti chiave del "come facilitare il cambiamento"

Realizzazione dell'albero della realtà futura con lo studio degli effetti collaterali

- Descrizione della situazione risolta
- Ricerca dei potenziali effetti collaterali
- Superamento dei rami collaterali
- Validazione dell'albero

Redazione del piano d'azione da presentare alla direzione

- Che cosa occorre come prerequisito per intervenire
- Ricerca delle possibili resistenze
- Individuazione degli argomenti per superare le resistenze
- Stesura del piano d'azione e individuazione degli indicatori di passaggio

3. METODOLOGIA FORMATIVA

La metodologia interattiva proposta si fonda sul modello esperienziale. Le metodologie didattiche esperienziali mettono al centro del processo di apprendimento l'esperienza reale dell'individuo e consentono di:

- Sviluppare le potenzialità personali e/o del gruppo;

- Modificare il sistema di atteggiamenti e comportamenti dell'individuo o del gruppo;
- Facilitare e accelerare il processo di apprendimento.

La metodologia didattica esperienziale si basa su:

- *Osservazione e riflessione*: applicata ai comportamenti di tutti permette di scambiarsi feedback di sviluppo;
- *Concretezza e coinvolgimento*: per favorire un apprendimento e un cambiamento effettivo;
- *Esplorazione*: per avanzare in situazioni sconosciute dove è più facile lasciarsi andare all'azione spontanea e al conseguente apprendimento;

Il partecipante, dunque, è soggetto attivo nel processo di sviluppo. Ciò avviene grazie a un equilibrato uso delle moderne metodologie didattiche del *learning by doing*.

4. PARTECIPANTI PER EDIZIONE, PROPEDEUCITA'

Massimo 30 (trenta) operatori, tra dirigenti e comparto, del Pronto Soccorso e di UU OO specificamente individuate per ciascuna delle 3 (tre) edizioni del corso.

Al corso possono partecipare gli operatori che hanno frequentato il modulo teorico del corso, svolto nel quarto trimestre del 2014.

5. DURATA DEL CORSO

Ogni edizione del corso ha una durata di *una giornata formativa*, ciascuna di otto ore.

6. SEDE FORMATIVA

Il corso si svolgerà in una sede messa a disposizione dall'Area Vasta. Si suggerisce di fruire di un'aula spaziosa, convenientemente attrezzata per il lavoro in gruppi e sottogruppi.

7. STRUMENTI DI VALUTAZIONE

QUESTIONARIO DELL'APPRENDIMENTO

Al termine del corso i partecipanti risponderanno, entro un tempo prestabilito, a un questionario di verifica composto di domande chiuse a scelta multipla, valido ai fini del rilascio dei crediti ECM.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO

Al termine del corso i partecipanti compileranno un questionario a scala di valutazione pentenaria, che verificherà il *livello percepito* di: conoscenza e approfondimento dei contenuti; coerenza degli argomenti trattati; approfondimento della trattazione; utilità professionale degli argomenti svolti; coerenza della metodologia didattica utilizzato riguardo all'apprendimento dei contenuti e delle competenze; metodologia didattica utilizzata a proposito dello scambio di informazione e di esperienze tra i partecipanti; qualità dei materiali didattici; capacità didattiche del docente; soddisfazione delle aspettative del partecipante.

In alternativa potrà essere utilizzato un questionario di valutazione del gradimento proposto dalla stessa Area Vasta.

8. DOCENTI

I docenti proposti alla realizzazione del corso sono degli esperti di formazione e/o di consulenza direzionale; essi hanno svolto molti interventi formativi per il personale di Aziende Sanitarie; un loro sintetico curriculum professionale è posto in allegato (all. 1).

9. SERVIZI A SUPPORTO DEL PROGETTO FORMATIVO

L'attività formativa si avvarrà di alcuni servizi di supporto, attivati allo scopo di rendere più semplice la gestione amministrativa del corso. In particolare:

A) STRUTTURAZIONE DEL PROGRAMMA DIDATTICO AI FINI ECM

Il programma didattico, comprensivo di eventuali integrazioni e modifiche richieste dal Cliente, sarà redatto in linea con i criteri ECM della Regione Marche forniti dall'AV 3.

B) RELAZIONE DI FINE PROGETTO

A fine corso sarà redatta una relazione sull'andamento didattico che sintetizzerà quanto fatto e i risultati conseguiti. La relazione includerà un'elaborazione grafica, commentata, della valutazione, unitamente alle copie dei documenti elaborati.

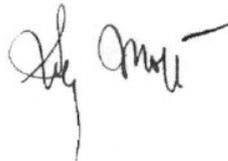
10. OFFERTA ECONOMICA

Il corso in precedenza descritto (tre edizioni, ciascuna di una giornata) comporta un investimento di € 5.100,00 (cinquemilacento/00), *importo esente da IVA ai sensi dell'art. 14 comma 10 della legge 537/93.*

L'importo più sopra indicato, oltre quanto già specificato nel progetto formativo, include il trasporto, vitto e alloggio dei formatori per lo svolgimento del corso nella provincia di Macerata.

L'importo delle prestazioni concernenti il corso sarà fatturato in una unica soluzione a conclusione dell'attività formativa, con pagamento delle fatture a 30 giorni.

Roma, 4 maggio 2015



Luigi Maggi
Amministratore Unico

ALLEGATO 1 - PROFILO PROFESSIONALE DEL DOCENTE

➤ Paolo Pagni (1960)

Dopo aver conseguito la maturità classica al Liceo Ginnasio Beccaria di Milano nel 1979 mi sono iscritto al corso di Laurea in Chimica Industriale presso l'Università degli Studi di Milano, laureandomi con la votazione di 110 e lode nel 1985.

Dall'85 all'89 ho lavorato presso Enichem Sintesi, società di chimica fine del gruppo Enichem, dapprima come tecnico di processo, contribuendo alla definizione di processo per la produzione di Anox PP18 e Anox 20 e al trasferimento della produzione di quest'ultimo dallo stabilimento di Pedrengo (BG) al polo di Ravenna, poi come tecnico commerciale dei medesimi prodotti.

Sono poi passato al gruppo Montedison dove ho svolto ruolo di account per intermedi chimici nelle divisioni *trade and domestic* di Acna Chimica Organica, sviluppando nuovi mercati tra i quali quello delle essenze e degli aromi. In questa fase ho svolto attività di marketing e di trade contribuendo al reperimento di nuovi fornitori specialmente nei mercati del Far East.

Dall'89 al 95 ho ricoperto il ruolo di marketing manager nella filiale italiana della multinazionale Pall Corporation inc. sviluppando idee di commercializzazione dei prodotti ed occupandosi della formazione dei venditori sui temi di marketing e dei clienti sugli aspetti applicativi dei prodotti. Tra le attività di cui vado fiero di quel periodo mi piace citare il contributo alla riorganizzazione della rete commerciale italiana nella fase di sviluppo, trasformando la ripartizione in aree geografiche in business-unit per centro di specializzazione, lo sviluppo della funzione telemarketing e il contributo alla revisione delle procedure per la gestione delle analisi di fluidi contaminati come strumento di marketing per la soddisfazione delle esigenze del cliente. Ho anche introdotto l'azienda nel mercato dei trasformatori elettrici, fino ad allora inesplorato.

Lasciata Pall nell'aprile 95, ho iniziato la carriera di consulente collaborando fino al settembre 98 come consulente e formatore per la società Innova Skills Srl. In questo periodo ho acquisito la certificazione internazionale di facilitatore del gruppo Achieve Global per i programmi delle divisioni Learning International e Zenger Miller.

In questi anni ho lavorato su interessanti progetti con molte società, tra cui:

- AC Nielsen – CRA (sviluppo del piano di marketing e di vendite, con lo studio per una corretta allocazione delle risorse sui singoli progetti e di teamwork con le altre funzioni dell'azienda; individuazione delle aree di forza per singola divisione e dei potenziali rischi)
- Pall (sviluppo del teambuilding tra le funzioni di supporto e la rete commerciale)
- Hewlett Packard (teambuilding)

- HMR (sviluppo della rete di Informatori e della rete Ospedaliera),
- Alcatel (definizione delle strategie di approccio al mercato),
- Bailo (individuazione del profilo cliente e sviluppo della strategia commerciale; ottimizzazione della tattica commerciale; analisi e soluzione dei conflitti tra produzione e rete commerciale)
- Synthelabo (sviluppo della rete di Informatori medico scientifici),
- Pfizer (sviluppo della rete di Informatori medico scientifici),
- Abbot (sviluppo del processo di customer care e di assistenza post vendita nella divisione diagnostici),
- Savino Del Bene (riorganizzazione delle procedure interne e dell'organizzazione per reparti, teambuilding, definizione delle figure di capo intermedio e di direttore per la sede e le filiali italiane)
- Savitransport (ottimizzazione della rete commerciale)
- Johnson Wax (identificazione delle capacità per la figura di coach, definizione delle tattiche di approccio per la rete commerciale),
- Philips (progetto riunioni),
- TRW (progetto team building negli stabilimenti di Livorno e Gardone Valtrompia).

Nel 98 sono stato socio fondatore e amministratore delegato di C. Lewis, società di consulenza e formazione. Qui il mio ruolo si è ampliato: non solo ho affiancato all'attività di formatore anche quella di consulente, ma ho anche contribuito alla vita dell'impresa con attività di sviluppo commerciale, di ricerca di partner internazionali e di R&D sui temi consulenziali e formativi.

Ho sviluppato programmi di consulenza organizzativa e gestionale svariate società multinazionali, straniere ed italiane, e nazionali, tra le quali si ricordano: HP-Compaq, Ibm.com, Dell, Accenture, ACNielsen, Johnson Wax, Bahlsen, CWT, Sanofi-Synthelabo, GSK, Aventis, Novartis, Da Verrazzano, Savino del Bene, Giacomini, Progress Pubblicità, Varnish, RPM, Nardi Elettrodomestici e altre ancora.

In qualità di responsabile dell'area ricerca e sviluppo, ho contribuito alla stesura dei manuali e alla progettazione dei programmi d'aula, comprensivi di esercitazioni e role play, aggiornandomi di continuo con ricerche bibliografiche, anche su Internet, e con contatti frequenti con società e istituzioni internazionali, oltre che svolgendo ricerche mirate sul campo.

Ho creato e mantenuto il coordinamento con i partner internazionali e curato l'aggiornamento continuo di tutti i consulenti che fanno capo a C.Lewis Italia. È stata mia responsabilità curare l'addestramento di formatori interni presso quei clienti che abbiano richiesto questa soluzione. Ho inoltre partecipato a programmi di approfondimento negli Stati Uniti, in particolare a Dallas, Texas, con la società americana Acclivus, e in Europa, con la società svedese Celemi,

con il gruppo ITCWorldsolution e con Prosell (UK); per tutte queste società sono ancora oggi facilitatore certificato e autorizzato.

Uscito sul finire del 2003 da C.Lewis, nel febbraio 2004 ho dato vita ad Advice srl, società della quale sono socio e amministratore delegato.

Mio incarico è quello di promuovere i contatti con i clienti e svolgendo attività di consulenza direzionale e di formazione del personale.

Mantengo contatti frequenti con organizzazioni di consulenza internazionali con le quali collaboro: MTI (Germania)-Acclivus(USA) - Forum (USA) - Prosell (UK) Goldratt Consulting (Israele). Sono inoltre membro della Associazione Toc Ico che promuove il pensiero di Elihaju Goldratt.

Svolgo, direttamente o coordinando l'azione dei propri colleghi, attività di prevalentemente di consulenza e sviluppo, in alcuni casi di formazione manageriale e commerciale, con numerose aziende quali Arval (gruppo BNP-Paribas), Aimgroup, Amgen, Citroen Peugeot, Congress Lab, Humana, Laboratori Alter, Macchingraf, Grandi Salumifici Italiani, Fincantieri, Grafiche Rekord, Litorama, Gs-Carrefour, CarlsonWagonlit Travel, Hertz, IBM, HP Procurve, Basf Coating, Camst, Descò, scJohnson Wax, Bahlsen, Otto Bock, Panalpina, Pirelli, Astaldi, St.Gobain Condotte, MAN veicoli industriali, ITT Cannon Veam, Congresslab, Sirona, Euronics.

Dall'ottobre 2010 al luglio 2011 ho contribuito allo sviluppo internazionale di una nuova marca di scarpe da donna di estremo lusso, per la quale ha definito il business model, svolgendo attività di marketing e ricerca canali sul territorio Nordamericano (US: La, Houston, Dallas, Chicago, NYC, Boston, Wahington, Miami – Canada: Toronto).

Da gennaio 2012 sono senior consultant e responsabile dell'area Nord Italia di Formimpresa.

Ho studiato e approfondito, per interesse personale, oltre che professionale, il tema della business ethics fino a poter partecipare come relatore ai seguenti convegni internazionali sull'argomento

- *Philosophy of Management* (Oxford luglio 2005)
- *Ethics the guiding light*: XII St.John's University di New York (Manhattan novembre 2005), XIII Niagara University (Niagara Falls novembre 2006), XIV Università DePaul (Chicago ottobre 2007), XV St.John's University di New York (Manhattan ottobre 2008), XVI Niagara University (Niagara Falls novembre 2009)
- *Iese* (Barcellona maggio 2008)

Dal 1990 svolgo attività di volontariato con mia moglie Franca nell'area dell'orientamento familiare per l'associazione Oeffe e per l'Associazione Faes che gestisce centri scolastici in Italia. Ho contribuito alla start up dell'Accademia Everest a Lugano.

FORM*i*mpresa

Avendo il gusto per la scrittura ho inoltre pubblicato per le edizioni Ares due saggi: Lavoro & Responsabilità e L'anima del leader, dopo aver pubblicato con Franca Malagò due saggi Etica semplice per la famiglia e Matrimonio d'amore.

Ho svolto per alcuni anni l'attività di giornalista pubblicista scrivendo su diverse testate, da quotidiani (Avvenire, Informazione, Eco di Bergamo...) a periodici (Jesus, Studi Cattolici, Fogli, il Nostro tempo...)

Gestisco 6 blog sul web sia in area professionale sia in area culturale.

 Messaggio con priorità alta.

Mariacristina Medici

Da: Mariacristina Medici

Inviato: mer 27/05/2015 11.36

A: Luigi Maggi

Cc: Roberta Micucci

Oggetto: Proposta corso

Allegati:

Gentile Dottor Maggi,

le scrivo anche per conto della Dottoressa Micucci

Abbiamo esaminato la proposta relativa al corso "*Percorsi critici in Pronto Soccorso: follow-up e continuità*" e l'abbiamo trovata aderente alle nostre esigenze. A seguito di un'analisi effettuata anche congiuntamente con il Direttore di Area Vasta è emerso che l'investimento economico indicato risulta essere non perfettamente in linea con le tariffe per l'attività di docenza stabilite dalla Regione Marche con Delibera 353/2012. Chiediamo, quindi, una riduzione del costo complessivo dell'intervento formativo per un importo finale di € 4.800,00 in luogo della somma di € 5.100,00 indicata nella proposta già pervenuta.

Auspico un positivo riscontro, la saluto cordialmente

Maria Cristina Medici

*Dott.ssa Maria Cristina Medici
Servizio Formazione
ASUR Marche - Area Vasta 3 - MC
Tel. 0733 2572705
Fax 0733 2572767
e mail : mariacristina.medici@sanita.marche.it*

Dott.ssa Maria Cristina Medici

Servizio Formazione

ASUR Marche - Area Vasta 3 - MC

Tel. 0733 2572705

Fax 0733 2572767

e mail : mariacristina.medici@sanita.marche.it

Mariacristina Medici

Da: Maggi Luigi [l.maggi@formimpresagroup.it]

Inviato: mer 27/05/2015 12.16

A: Mariacristina Medici

Cc: Roberta Micucci

Oggetto: R: Proposta corso

Allegati:

Gentilissima,

Le confermo l'importo di euro 4800,00 (quattromilaottocento/00).

Cordiali saluti.

Luigi Maggi

Da: Mariacristina Medici [mailto:Mariacristina.Medici@sanita.marche.it]

Inviato: mercoledì 27 maggio 2015 11:36

A: Luigi Maggi

Cc: Roberta Micucci

Oggetto: Proposta corso

Priorità: Alta

Gentile Dottor Maggi,

le scrivo anche per conto della Dottoressa Micucci

Abbiamo esaminato la proposta relativa al corso "*Percorsi critici in Pronto Soccorso: follow-up e continuità*" e l'abbiamo trovata aderente alle nostre esigenze. A seguito di un'analisi effettuata anche congiuntamente con il Direttore di Area Vasta è emerso che l'investimento economico indicato risulta essere non perfettamente in linea con le tariffe per l'attività di docenza stabilite dalla Regione Marche con Delibera 353/2012. Chiediamo, quindi, una riduzione del costo complessivo dell'intervento formativo per un importo finale di € 4.800,00 in luogo della somma di € 5.100,00 indicata nella proposta già pervenuta.

Auspucando un positivo riscontro, la saluto cordialmente

Maria Cristina Medici