



CARTA DEI SERVIZI MATERIALE INFORMATIVO SUL PROVIDER ECM FVG codice ASUITs

Redazione	<i>RQ dott. Sandro Glavina</i>	
Verifica e Approvazione	<i>RF dott.ssa Antonella Bologna</i>	

REV.	Descrizione modifica	Data
00	Prima emissione	21/10/2016
01	Aggiornamento del format; aggiornamento dell'indice; attesa di certificazione UNI EN ISO 9001:2015 con campo di applicazione; integrazione della vision con la politica della qualità; inserimento dei riferimenti sull'accreditamento standard del Provider ECM FVG ASUITs	30/01/2017
02	Aggiornamento conseguente alla certificazione ISO 9001:2015 dd. 3/3/2017	24/03/2017
03	Aggiornamento organigramma e contatti	18/01/2018
04	Aggiornamento contatti in seguito a trasferimento di sede	13/02/2018

Indice

Indice.....	2
Carta dei servizi della formazione	3
Diritto-dovere della formazione.....	4
Certificazione ISO 9001:2015.....	4
Accreditamento standard del Provider ECM FVG codice ASUITs	5
Mission.....	6
Vision e Politica della Qualità.....	7
Principali adempienze del Provider.....	9
La formazione permanente in campo sanitario.....	10
La gestione dei processi di formazione.....	12
L'analisi dei bisogni formativi e la programmazione (PFA).....	13
La progettazione della formazione.....	15
L'erogazione della formazione.....	17
Miglioramento, azioni correttive.....	19
Organigramma Provider ECM FVG codice ASUITs.....	20
Contatti.....	21
Riferimenti normativi.....	23

CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE

Nel presente documento sono descritte le attività di formazione che il Provider ECM FVG ASUITs si impegna a fornire ai propri clienti. Attraverso questo atto si definiscono formalmente i servizi offerti, gli standard di qualità e le modalità di erogazione, anche al fine di rafforzare la fidelizzazione con i clienti.

Costituisce pertanto uno strumento di informazione e di supporto rivolto a questi ultimi, per aiutarli a comprendere meglio i diversi momenti del processo formativo, dalla fase di pianificazione a quella di gestione operativa. Il Provider ECM FVG ASUITs si impegna a definire delle garanzie di qualità nell'erogazione del servizio e a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Efficienza ed efficacia

Il Provider ECM FVG ASUITs si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

Partecipazione e trasparenza

Il Provider ECM FVG ASUITs promuove nelle forme più adeguate la partecipazione dei dipendenti al miglioramento del servizio di formazione, garantendo modi e strumenti per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

Orientamento all'utenza

Il Provider ECM FVG ASUITs si impegna a garantire la completezza delle informazioni all'interno del proprio spazio web e l'accessibilità ai documenti elaborati in termini di facilità di contatto ed interazione, nonché di semplificazione del linguaggio. Le modalità di erogazione dei servizi dovranno essere improntate all'osservanza dei seguenti criteri:

Uguaglianza ed imparzialità

Le attività e i servizi sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base:

- dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di inquadramento professionale, di anzianità di servizio o di altri aspetti connessi alla condizione lavorativa;
- delle strategie e delle esigenze manifestate dall'Amministrazione;
- delle disposizioni contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCLN) e nel Contratto Collettivo Integrativo (CCI).

Il Provider ECM FVG ASUITs mantiene la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare le iniziative idonee per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di soggetti diversamente abili.

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 4 - 13/02/2018 Pagina 4 di 23
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

Continuità e pubblicità

La formazione è erogata in maniera continuativa, tenendo conto dei periodi di festività. Il Provider ECM FVG ASUITs si impegna a garantire un'informazione completa e aggiornata, comunicando tempestivamente l'inizio delle attività, nonché eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nella erogazione del servizio, in modo da assicurare una riduzione dei disagi.

DIRITTO-DOVERE DELLA FORMAZIONE

La formazione è un *diritto-dovere* di ogni individuo nell'ambito dell'organizzazione, in quanto rappresenta un momento di crescita personale, professionale ed organizzativa.

Costituisce uno strumento di miglioramento individuale attraverso l'acquisizione di nuove competenze e favorisce lo sviluppo organizzativo.

CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015

Il Provider ECM FVG ASUITs ha ottenuto in data 3/3/2017 il Certificato CSQ e il relativo IQNet Certificate a fronte della norma ISO 9001:2015 per le seguenti attività:

“Progettazione ed erogazione di eventi di formazione con crediti ECM (Educazione Continua in Medicina); convegnistica in sanità”.

“Design and provision of training events with CME (Continuing Medical Education); Health conferences”.

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 4 - 13/02/2018 Pagina 5 di 23
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

ACCREDITAMENTO STANDARD del PROVIDER ECM FVG codice ASUITs

Il Decreto n. **805 dd. 28/06/2016** del Direttore della Direzione Centrale salute, integrazione socio-sanitaria, politiche sociali e famiglia ha preso atto del nuovo ente denominato "Azienda sanitaria universitaria integrata di Trieste", con sede legale in via Giovanni Sai, 1-3 - 34128 Trieste, P.I. e C.F. 01258370327 e costituisce il Provider ECM FVG ASUITs.

Legale Rappresentante Dott. Nicola Delli Quadri

Delegato del Legale Rappresentante per le funzioni attinenti alle attività di *Provider*, Dott.ssa Antonella Bologna

Con il Decreto n. **1726 dd. 16/12/2016** il Direttore della Direzione Centrale salute, integrazione socio-sanitaria, politiche sociali e famiglia, ha concesso all'ente "Azienda sanitaria universitaria integrata di Trieste" l'**accreditamento *standard* nella qualifica di Provider ECM FVG** con il codice «ASUITs» a far data dal 01.01.2017, per il periodo di cinque anni. L'accreditamento è concesso per le tipologie **Formazione Residenziale (RES)**, **Formazione sul Campo (FSC)**, **Formazione a distanza (FAD)** e per tutte le professioni sottoposte all'obbligo dell'ECM.

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 4 - 13/02/2018 Pagina 6 di 23
----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

MISSION

Formare e sviluppare il capitale sociale dell'Azienda in modo che ciascun membro del personale acquisisca la capacità di adempiere alla responsabilità delle proprie mansioni, ricevendo addestramento e formazione continui durante il servizio, volti a mantenere e promuovere capacità, conoscenze e competenze.

Analizzare il fabbisogno formativo del personale, elaborare i dati raccolti evidenziando le criticità che possono e devono essere approcciate con interventi formativi, pianificare la formazione tenendo conto delle indicazioni nazionali, regionali, aziendali, normative, contrattuali, obiettivi ECM ed altro; implementare la formazione utilizzando la metodologia didattica più appropriata ed infine valutare l'apprendimento dei discenti, il gradimento dell'evento formativo da parte dei partecipanti e la ricaduta di beneficio della formazione.

Fornire indicazioni per la programmazione e gestione di tutte le attività dei propri professionisti in un'ottica di equità rispetto alle risorse disponibili e di priorità, in base agli specifici bisogni, sulla base delle indicazioni degli strumenti di programmazione.

Contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso progetti di formazione.

Predisporre il piano per la formazione continua, la sua realizzazione, il monitoraggio e la valutazione dei risultati di apprendimento.

Il piano di formazione fornisce le indicazioni generali per la gestione delle attività formative, in cui sono descritte le logiche, i principi, gli obiettivi ed i meccanismi operativi generali, che sono alla base della pianificazione delle attività formative al fine di perseguire una certa sistematicità, organicità nonché trasparenza, nella attuazione degli interventi e garantire la massima efficacia in rapporto alle risorse disponibili.

Il piano di formazione fornisce, inoltre, gli indirizzi generali relativi alle richieste specifiche di aggiornamento e formazione dei singoli operatori, gestite all'esterno dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste, per la partecipazione da parte dell'azienda di una parte o di tutte le spese.

Il piano di formazione viene approvato dal Comitato Scientifico ASUITs e decretato dal Direttore Generale, eventuali variazioni alla programmazione delle attività formative deriveranno di volta in volta dalla ricezione di indicazioni legislative vincolanti. La responsabilità per la gestione dei progetti formativi è affidata al Provider ECM FVG ASUITs che ne assicura l'allineamento delle attività agli obiettivi aziendali, e la valutazione di apprendimento individuale e collettiva.

VISION E POLITICA DELLA QUALITA'

La formazione nell'ambito dell'ASUITs assume una funzione strategica fondamentale che si esplica nella lettura delle esigenze aziendali (interne ed esterne) e nella loro trasformazione in progetti e piani formativi per avviare processi di apprendimento e miglioramento dei processi assistenziali e gestionali in coerenza con la strategia aziendale. In questo senso si inquadra anche come gestione dei processi formativi, attraverso una funzione di orientamento rispetto alle esigenze della domanda e dei processi di prevenzione, cura e riabilitazione con forte orientamento allo sviluppo delle competenze dei professionisti.

La formazione da un lato vuole essere una leva strategica per lo sviluppo dell'organizzazione e per accompagnare il cambiamento e dall'altro vuole svolgere un'azione connessa al processo di valutazione e sviluppo delle competenze distintive con particolare riferimento per i processi di integrazione professionale, che rappresentano un asse strategico di particolare rilevanza.

La Direzione Generale da cui dipartono le strategie operative del Provider ECM FVG ASUITs, si pone i seguenti obiettivi:

- Rispondere ai bisogni organizzativi dei servizi;
- Rispondere alle logiche delle scelte strategiche nazionali, regionali ed aziendali in coerenza agli obiettivi di salute;
- Rispondere alle istanze ed ai bisogni professionali degli operatori, in funzione dell'evoluzione delle conoscenze scientifiche, promuovendo e mantenendo elevate le loro specifiche competenze;
- Rispondere a criteri di efficienza, anche di natura economica;

Per il raggiungimento delle finalità sopra descritte il Provider ECM FVG ASUITs promuove la collaborazione continua tra tutto il personale e si pone i seguenti obiettivi:

- *Fornire consulenza e formazione al personale aziendale per la costruzione dei piani e programmi formativi aziendali;*
- *Promuovere e concorrere a mantenere elevate le competenze professionali degli operatori in linea con gli obiettivi aziendali;*
- *Attivare le funzioni preposte in seno ai dipartimenti per la rilevazione dei fabbisogni formativi e la formulazione di progetti formativi;*
- *Fornire indicazioni sull'offerta formativa e sugli aspetti amministrativi e gestionali degli eventi di aggiornamento e formazione;*
- *Perseguire il miglioramento continuo della qualità didattica e organizzativa degli eventi formativi, nonché il miglioramento continuo nell'ottica della norma UNI EN ISO 9001:2015;*

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 4 - 13/02/2018 Pagina 8 di 23
----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

- *Implementare un sistema di supervisione rispetto alla corretta applicazione di regolamenti, anche di recente introduzione, in materia di conferimento degli incarichi a soggetti esterni;*
- *Operare in coerenza ai sistemi che regolamentano la formazione nella progettazione, organizzazione, erogazione e valutazione degli eventi formativi, coinvolgendo le figure preposte al coordinamento degli eventi ed il proprio personale nella corretta gestione di ogni evento;*
- *Facilitare l'accesso alla conoscenza dell'offerta formativa in rispetto dei principi di equità e accessibilità;*
- *Garantire la disponibilità di idonee attrezzature e infrastrutture per la formazione e l'addestramento;*
- *Conseguire il risultato dell'equilibrio di bilancio.*

PRINCIPALI ADEMPIENZE DEL PROVIDER

- Garantire il possesso dei requisiti della sede operativa, necessari alla gestione delle attività ECM;
- verificare ed essere garante delle strutture e delle attrezzature utilizzate, anche nel caso le stesse siano utilizzate in base a contratti e/o convenzioni;
- presentare, alla scadenza prevista, il Piano della formazione;
- ottemperare alle disposizioni vigenti in materia di progettazione delle attività formative ECM;
- verificare l'effettiva partecipazione degli operatori sanitari alle attività organizzate/erogate dal Provider;
- valutare la qualità percepita dai partecipanti in relazione alle attività organizzate dal Provider;
- valutare, ai fini dell'attribuzione dei crediti formativi, l'apprendimento dei partecipanti al termine delle attività organizzate/erogate dal provider con strumenti coerenti con gli obiettivi dichiarati aventi caratteristiche paragonabili per i diversi programmi in modo da creare condizioni standard di valutazione;
- rilasciare, od inviare, apposita attestazione di acquisizione crediti ai partecipanti;
- comunicare, per via informatica al COGEAPS i dati relativi all'attribuzione dei crediti ai discenti e all'ente accreditante i dati relativi all'attribuzione dei crediti ai discenti e i dati relativi a tutti i discenti che si sono registrati al corso;
- conservare la documentazione relativa alla valutazione e all'attribuzione dei crediti per la durata di 5 anni;
- rendere accessibile tutta la documentazione ed a facilitare gli incontri e le altre attività di controllo;
- garantire che la formazione ECM sia esente da influenze di chi ha interessi commerciali nel settore della Sanità, in particolare a garantire l'assenza di condizionamento da parte dell'industria farmaceutica e quella degli strumenti e presidi medici dell'organizzazione, dei contenuti e/o della gestione delle attività;
- redigere una relazione annuale sull'attività formativa svolta durante l'anno.

LA FORMAZIONE PERMANENTE IN CAMPO SANITARIO



La formazione permanente in campo sanitario comprende l'insieme delle attività successive alla formazione di base e specialistica, finalizzate al continuo adeguamento delle conoscenze, delle capacità operative del personale in relazione al progredire della scienza e della tecnologia nonché alle esigenze di risolvere i problemi di salute della comunità locale.

La formazione è un forte contributo per costituire la cultura aziendale e sviluppare il senso di appartenenza all'azienda; essa coinvolge individui adulti collocati in una organizzazione e contribuisce al loro sviluppo professionale ed alla loro funzione di produzione.

Non è tuttavia facile comprendere la natura dei processi formativi in azienda se non si considera una importante variabile che è quella della formazione dell'adulto; pertanto l'andragogia, scienza e arte di insegnare ad un individuo adulto, si differenzia dalla pedagogia rispetto i seguenti punti: a) cambiamento del concetto di se; b) ruolo dell'esperienza; c) disponibilità ad apprendere; d) orientamento dell'apprendimento.

Gli adulti sono motivati ad apprendere quando manifestano dei bisogni e degli interessi che l'apprendimento può soddisfare. In altri termini gli adulti sono orientati ad un apprendimento centrato sulla vita reale, spinti da motivazioni estrinseche od intrinseche.

Ciò significa che le modalità didattiche per favorire una andragogia efficace devono prevalentemente mirare allo sviluppo di criteri, metodologie e strumenti per favorire un

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 4 - 13/02/2018 Pagina 11 di 23
----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

approccio autonomo ai problemi anziché fornire esclusivamente contenuti specifici e soluzioni preconfezionate.

Le modalità formative attuabili si distinguono principalmente in addestramento (trasferimento attraverso strumenti didattici ed esperienza lavorativa di abilità già definite e controllabili) e formazione (la quale sviluppa capacità di dominare situazioni nuove e creare nuove abilità).

Nelle organizzazioni sanitarie è sempre più forte la necessità di programmare gli interventi formativi a livello aziendale in modo da razionalizzare l'impiego delle risorse e così fornire ai dipendenti opportunità formative finalizzate ed anche compatibili con gli impegni lavorativi. Tale assunto determina quindi la necessità di costituire Strutture appositamente deputate alla gestione della formazione permanente in azienda.

Gestire la formazione significa percorrere tutti i passaggi necessari che costituiscono il processo formativo:

L'analisi del fabbisogno è essenziale per garantire che le iniziative di formazione siano mirate e coerenti ai reali bisogni dell'azienda la cui mission è quella di assicurare la produzione di servizi sanitari per l'utenza secondo modalità etiche, efficaci, nel rispetto dell'economicità e della salvaguardia del diritto alla salute dei cittadini. L'analisi dei bisogni formativi è definibile come una attività di ricerca, finalizzata all'acquisizione di dati e informazioni utili ed attendibili per proseguire nelle tappe successive del processo formativo. Rilevare il bisogno formativo significa rilevare lo scarto esistente fra le competenze possedute da un operatore e quelle che dovrebbe possedere per poter raggiungere quello standard di prestazioni lavorative che è riconosciuto come ottimale dall'organizzazione e dal soggetto stesso, tenendo conto delle caratteristiche della situazione.

La fase successiva del processo è centrata sulla definizione degli obiettivi formativi i quali devono rispondere a criteri di misurabilità, pertinenza, raggiungibilità.

Segue la fase di progettazione formativa che si sviluppa su due versanti: quello prettamente didattico e quello organizzativo. La progettazione tiene conto quindi delle metodologie didattiche (coerenti rispetto gli obiettivi) strumenti e tempi, risorse e vincoli (umani, materiali, finanziari), della preparazione del materiale didattico e della programmazione logistica. Da un punto di vista organizzativo vanno inoltre considerati tutti i processi e le procedure di "back office" amministrativo (contratti con i docenti, modalità di reclutamento dei partecipanti e gestione delle iscrizioni, gestione degli accessi, diffusione delle informazioni, progettazione e gestione della modulistica).

La fase di erogazione formativa prevede il vero e proprio momento d'aula (o altro contesto a seconda della modalità didattica progettata ed in tal senso vanno considerate la formazione a distanza, la formazione sul campo ecc.).

Segue infine la fase di valutazione dei risultati con verifica sul raggiungimento degli obiettivi, cambiamento professionale, organizzativo, cambiamento dei risultati produttivi, cambiamento dei risultati sulla salute della popolazione. Normalmente l'aspetto della

valutazione più considerato (ed anche più attuabile) è quello relativo all'efficacia delle attività d'aula, in quanto trattasi di una valutazione gestibile direttamente dalla Struttura preposta alla gestione della formazione permanente.

La valutazione del "apprendimento-cambiamento" a lungo termine riveste invece molte complessità, poiché non è più un momento di monitoraggio del "sistema formazione", ma implica il coinvolgimento trasversale del "sistema azienda" e del "sistema ambiente". I fenomeni di cambiamento che si generano dall'output "formazione" ridiventano "input" per il riavvio del processo di formazione. Si tratta quindi di un processo circolare, tale da dimensionare la formazione come *permanente*.

LA GESTIONE DEI PROCESSI DI FORMAZIONE

La formazione è un processo costituito da quell'insieme di attività e servizi necessari per promuovere, facilitare e valorizzare la crescita e l'aggiornamento professionale del personale.

Le fasi del processo gestite dal Provider ECM FVG ASUITs sono:

- Analisi dei bisogni formativi
- Programmazione dell'attività formativa
- Progettazione degli interventi formativi
- Comunicazione dell'offerta formativa
- Erogazione degli interventi formativi
- Valutazione degli interventi formativi
- Reporting

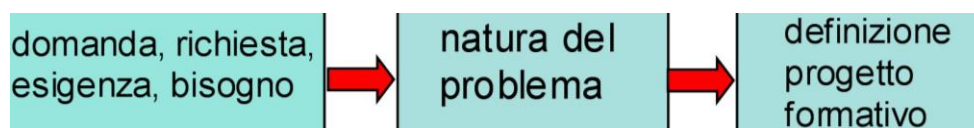
L'ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI E LA PROGRAMMAZIONE (PIANO FORMATIVO AZIENDALE)

Annualmente La **Direzione Aziendale** emana la circolare aziendale (che definisce le modalità di presentazione delle esigenze formative).

La rilevazione delle esigenze formative viene, di norma, svolta sui tre livelli della dimensione aziendale:

DIREZIONALE (Formazione strategica)	DIPARTIMENTALE	STRUTTURA
In riferimento ai bisogni formativi esplicitati in seno all'organizzazione aziendale ed in coerenza con gli obiettivi strategici-aziendali	In riferimento ai bisogni formativi esplicitati all'interno del dipartimento	In riferimento ai bisogni formativi esplicitati all'interno della struttura

secondo la logica sequenziale:



in coerenza con:

- **OBIETTIVI FORMATIVI TECNICO-PROFESSIONALI**
- **OBIETTIVI FORMATIVI DI PROCESSO**
- **OBIETTIVI FORMATIVI DI SISTEMA**

La qualità della formazione permanente consiste nella capacità di:

- Rispondere ai bisogni organizzativi del servizio.
- Rispondere alle logiche delle scelte strategiche regionali ed aziendali.
- Rispondere alle istanze ed ai bisogni professionali degli operatori, in funzione dell'evoluzione delle conoscenze scientifiche.
- Rispondere a criteri di efficienza, anche di natura economica.

Il PIANO FORMATIVO AZIENDALE ha la finalità di creare solide fondamenta per un sistema di assistenza moderno e funzionale, rispondente non solo ai bisogni, ma anche alle aspettative di salute delle persone, nonché a stimolare la motivazione degli operatori nei confronti dei processi assistenziali proiettati verso la qualità ed il rispetto del principio di umanizzazione.

Il concetto di formazione può essere quindi visto come strumento-processo per il raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano Strategico Aziendale. La formazione del personale si inserisce nel contesto di un sistema aperto, nel quale sono presenti quattro

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 4 - 13/02/2018 Pagina 14 di 23
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

parametri strettamente interconnessi: la formazione, la qualità, l'economicità e il marketing o promozione aziendale.

La formazione è uno degli strumenti fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi di qualità ed appropriatezza dell'assistenza. Il raggiungimento degli obiettivi è subordinato al miglioramento dei processi assistenziali, a sua volta legato al coinvolgimento attivo di tutti gli operatori. La metodologia da intraprendere per il raggiungimento degli obiettivi prefissati (perfezionamento dei processi) è quella del miglioramento continuo della qualità delle performance individuali in una logica di performance di equipe. I processi assistenziali rappresentano la sommatoria dell'attività dei singoli operatori, di singole equipe o di una serie di team che lavorano in modo integrato. Le equipe ed i team possono essere formate da un pool di figure professionali diverse, per cui l'efficacia della formazione è subordinata al coinvolgimento nel processo formativo dell'intero team.

I principi sulla quale si basa il Piano Formativo Aziendale sono:

- ❖ La coerenza degli eventi formativi con gli obiettivi aziendali, in termini di strumento di perfezionamento dei processi, per la rimozione delle aree di criticità rilevate;
- ❖ l'adesione dei contenuti alle esigenze formative espresse;
- ❖ la coerenza con una logica di miglioramento dei processi assistenziali (performance di equipe) e non di meno perfezionamento delle capacità professionali degli operatori (performance individuale);
- ❖ la qualità organizzativa e didattica dei progetti formativi e dei singoli eventi, con particolare riferimento alla qualità dei formatori ed all'introduzione di una metodologia didattica per processi e non soltanto per categoria professionale.

Il Piano Formativo Aziendale si sviluppa assicurando il rispetto di importanti principi di qualità:

Equità ed Accessibilità¹:

tutti gli operatori devono essere messi nelle condizioni di poter fruire degli eventi formativi a loro mirati, in stretta relazione con le specifiche esigenze formative del team.

Gli eventi formativi devono essere realizzati secondo un calendario che consenta la partecipazione dei destinatari, senza alterare il corso della normale attività lavorativa. In tale prospettiva, in base al numero dei destinatari, deve essere previsto lo svolgimento in più edizioni di uno specifico intervento formativo.

Accettabilità:

gli eventi formativi devono essere realizzati in modo tale da stimolare l'interesse dei destinatari, in termini sia generali (contributo culturale) che specifici (miglioramento delle conoscenze utilizzabili nello svolgimento quotidiano dell'attività lavorativa).

¹ Intento di SQE.6.3 *E' possibile offrire la formazione in un'unica soluzione per tutto il personale oppure in più soluzioni, a seconda dei turni di lavoro, in modo da minimizzare l'impatto sulle attività di assistenza sanitaria.* Elementi misurabili di SQE.6.3 *L'ospedale fornisce adeguato tempo a tutto il personale per partecipare a rilevanti momenti di formazione e addestramento.* (tratto dal Manuale JCIA)

Efficacia:

gli eventi formativi devono essere realizzati in modo tale da determinare un concreto miglioramento dei processi assistenziali e produttivi in generale.

Efficienza:

gli eventi formativi devono essere realizzati in modo tale da produrre il massimo risultato possibile in base alle risorse disponibili, nel rispetto dell'ottimizzazione delle risorse.

Il miglioramento continuo della qualità del processo formativo si fonda inoltre su:

- ❖ Valutazione della qualità dei docenti
- ❖ Valutazione della qualità percepita (questionari ECM e aziendali)

LA PROGETTAZIONE DELLA FORMAZIONE

LA PROGETTAZIONE DELLA FORMAZIONE AZIENDALE SI ARTICOLA, DI NORMA, SU TRE LIVELLI:

PROGETTI FORMATIVI A LIVELLO TRASVERSALE	PROGETTI FORMATIVI A LIVELLO DIPARTIMENTALE	PROGETTI FORMATIVI A LIVELLO DI STRUTTURA
<p>In riferimento ai bisogni formativi esplicitati in seno all'organizzazione</p> <p>In coerenza ad obiettivi formativi ed aree tematiche definite a livello nazionale, regionale, strategico-aziendale</p> <p>In ordine alla progettazione prevalentemente top down</p> <p>Prevalentemente orientati allo sviluppo di una "cultura dell'organizzazione aziendale"</p>	<p>In riferimento ai bisogni formativi rilevati all'interno del dipartimento</p> <p>In coerenza ad obiettivi formativi strategico-aziendali e di sviluppo-funzionamento dipartimentale</p> <p>In ordine alla progettazione ambivalente top down – bottom up</p> <p>Prevalentemente orientati allo sviluppo di una cultura di integrazione multiprofessionale sui processi dipartimentali</p>	<p>In riferimento ai bisogni formativi rilevati all'interno della struttura</p> <p>In coerenza ad obiettivi formativi finalizzati al funzionamento della struttura</p> <p>In ordine alla progettazione prevalentemente bottom up</p> <p>Prevalentemente orientati al miglioramento di performance individuali e di equipe – sviluppo di skill di carattere professionale</p>
<p>ATTORI DEI PROGETTI: Direzione aziendale, Staff di Tecnostruttura e di Servizio, Team specifici di progetto</p>	<p>ATTORI DEI PROGETTI: Direttori e Responsabili dei dipartimenti, coordinatori, team di progetto attivati in seno ai dipartimenti Referenti della formazione*</p>	<p>ATTORI DEI PROGETTI: Responsabili e coordinatori delle Strutture, team di progetto attivati in seno alle strutture (operatori) Referenti della formazione*</p>

*In ambito territoriale, per favorire una migliore organizzazione delle attività formative è costituita una rete di “referenti della formazione” (i referenti hanno compiuto un percorso formativo specifico), che consente un collegamento diretto tra il Provider ECM FVG ASUITs e le varie strutture, una rilevazione dei bisogni formativi partecipata e precisa e un monitoraggio continuo delle attività programmate.

Progettisti della formazione che operano nel servizio della formazione

I progettisti della formazione che operano nel Provider ECM FVG ASUITs intervengono nelle varie fasi (analisi, bisogni, progettazione formativa) con consulenze di processo. Tale consulenza può essere definita come una serie di attività che hanno lo scopo di supportare i promotori di attività formative nell’elaborazione di un progetto sia dal punto di vista didattico- organizzativo che in relazione alla compatibilità con il programma di Educazione Continua in Medicina.

Riesame della progettazione degli eventi da accreditare ECM

E’ una valutazione complessiva, frutto di un processo circolare, che considera i seguenti elementi:

informazioni riportate all’interno del PAF;

tempi di realizzazione;

eventuali vincoli normativi;

individuazione di incongruenze o elementi mancanti.

Per la tipologia delle attività il punto tipicamente più critico è la fase di individuazione degli input, perciò solitamente il riesame della progettazione coincide con il riesame degli input. Comunque in momenti intermedi all’attività di progettazione, il progettista, al bisogno, valuta la possibilità di effettuare altri momenti di riesame, in cui, può essere coinvolto anche il Responsabile Scientifico del Corso e/o il Coordinatore referente dell’evento.

Al termine della fase di progettazione, il progettista effettua una verifica dell’attività di progettazione. Tale verifica deve essere mirata a verificare che gli output della progettazione siano coerenti con gli elementi in input. La verifica è anche mirata a valutare che tutte le informazioni raccolte e le decisioni prese per la realizzazione dell’evento siano congruenti ed esaustive per la successiva fase di accreditamento alla procedura ECM. In particolare viene verificata la congruenza tra le modalità di valutazione dell’apprendimento, gli obiettivi formativi e le metodologie didattiche.

Fase di validazione interna del progetto

La fase di validazione interna è mirata a valutare che i contenuti della scheda di progettazione e della check-list dell’evento siano in linea con le richieste del cliente. La fase di validazione interna è dunque mirata a valutare che il progetto realizzato risulti idoneo ad essere erogato per raggiungere gli scopi formativi che ne hanno determinato la creazione.

La fase di validazione interna è mirata a valutare:

- Obiettivi specifici del progetto
- Contenuti formativi in relazione agli obiettivi

- Considerazioni su esigenze relative agli ambienti di erogazione, strumenti necessari ed informazioni per l'approvvigionamento
- Tipologia dell'evento
- Data Inizio e Fine del corso
- N° Edizioni
- Partecipanti per professione
- Metodologia didattica
- Docenti/Relatori dell'intervento
- Tipologia Materiale didattico da consegnare ai partecipanti
- Metodo di verifica dell'apprendimento
- Valutazione del Gradimento

La procedura di accreditamento degli eventi ECM avviene nel rispetto dei Manuali per l'accREDITamento degli eventi formativi del sistema regionale ECM e Manuali operativi per l'inserimento delle attività formative ECM in GFOR in vigore, reperibili all'indirizzo

<http://ecm.sanita.fvg.it>

L'EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE

L'erogazione della formazione (evento formativo) sostanzialmente coincide con l'erogazione del prodotto didattico. La presentazione dell'evento e degli obiettivi didattici di norma conferisce nelle attività del Responsabile Scientifico.

Il **Responsabile Scientifico** dell'evento, inoltre:

- *assicura la qualità dei contenuti scientifici delle relazioni e delle attività oggetto dell'evento formativo;*
- *garantisce la coerenza del progetto con le finalità e l'obiettivo formativo selezionato;*
- *garantisce la coerenza della verifica di apprendimento con la tipologia formativa individuata;*
- *verifica il superamento della prova di apprendimento da parte dei partecipanti ammessi;*
- *verifica la regolare compilazione della verifica di gradimento da parte dei partecipanti ammessi;*



il **Coordinatore dell'evento** supporta il Responsabile Scientifico nella gestione dell'evento formativo. Svolge le attività indicate nel "Manuale per il coordinatore di eventi formativi organizzati a livello di dipartimento o struttura" consultabile e scaricabile utilizzando il sottostante link:

<http://www.aouts.sanita.fvg.it/stc/personale/2013/Manuale%20ccordinatore%20eventi%20rev0.pdf>

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 4 - 13/02/2018 Pagina 18 di 23
----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

Nella fase di erogazione vengono realizzate attività di supporto di carattere logistico (sede fisica dell'evento), attività di carattere amministrativo ed assistenza clienti. La complessiva variabilità degli interventi da svolgere, per quanto riguarda le attività di supporto di carattere logistico, le attività di carattere amministrativo e l'assistenza ai clienti è risultante da quanto concordato con i proponenti/gestori dell'evento per l'eventuale presa in carico da parte degli stessi (responsabile scientifico e/o coordinatore del corso, e/o referente), laddove l'attività non sia stata esternalizzata e quindi sia a carico degli affidatari.

Le attività sono così identificabili:

Controllo ex ante dell'aula-sede dell'evento
Predisposizione dei sussidi didattici all'interno dell'aula
Distribuzione del materiale didattico e quanto altro necessario ai fini didattici
Distribuzione dei documenti essenziali (kit partecipanti) con particolare riferimento agli obblighi ECM
Registrazione delle presenze negli appositi registri
Somministrazione delle prove scritte di apprendimento dove previste
Presa in carico dei documenti compilati con particolare attenzione ai documenti ECM
Registrazione dei clienti in uscita
Controllo dell'aula ex post
Effettuazione di controlli sul corretto svolgimento delle attività. Il riscontro di criticità rilevanti e/o segnalazioni di disservizio da parte dei discenti o docenti determinerà, ove possibile, la messa in atto di azioni correttive nell'immediato nonché l'apertura di un rapporto di non conformità come previsto dal Sistema Gestione Qualità in vigore.

Altre attività ex ante e ex post erogazione degli eventi formativi

- Invio all' Ufficio Comunicazione di note informative sugli eventi, da inserire nelle news aziendali;
- Preparazione e spedizione di materiale informativo cartaceo e didattico;
- Acquisizione delle iscrizioni;
- Inserimento dei dati di rendicontazione secondo le tipologie di evento nel sistema GFOR come previsto dal sistema (iscrizioni/presenze, conferma iscrizioni/presenze, risultati prova apprendimento, risultati gradimenti, presenze docenti ecc.);
- Predisposizione dei documenti per la liquidazione delle spettanze dei docenti interni ed esterni.
- Effettuazione della stampa degli attestati ecm e/o non ecm per gli aventi diritto, invio/consegna gli attestati.

MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo è assicurato, attraverso la gestione dei seguenti strumenti:

- la definizione di una opportuna politica per la qualità e di obiettivi concreti e misurabili per la qualità del sistema;
- l'accurata raccolta ed analisi dei dati di processo ivi compresi i risultati degli audit;
- l'adozione di azioni correttive e preventive adeguate;
- l'effettuazione di riesami del vertice direzionale.

Azioni correttive

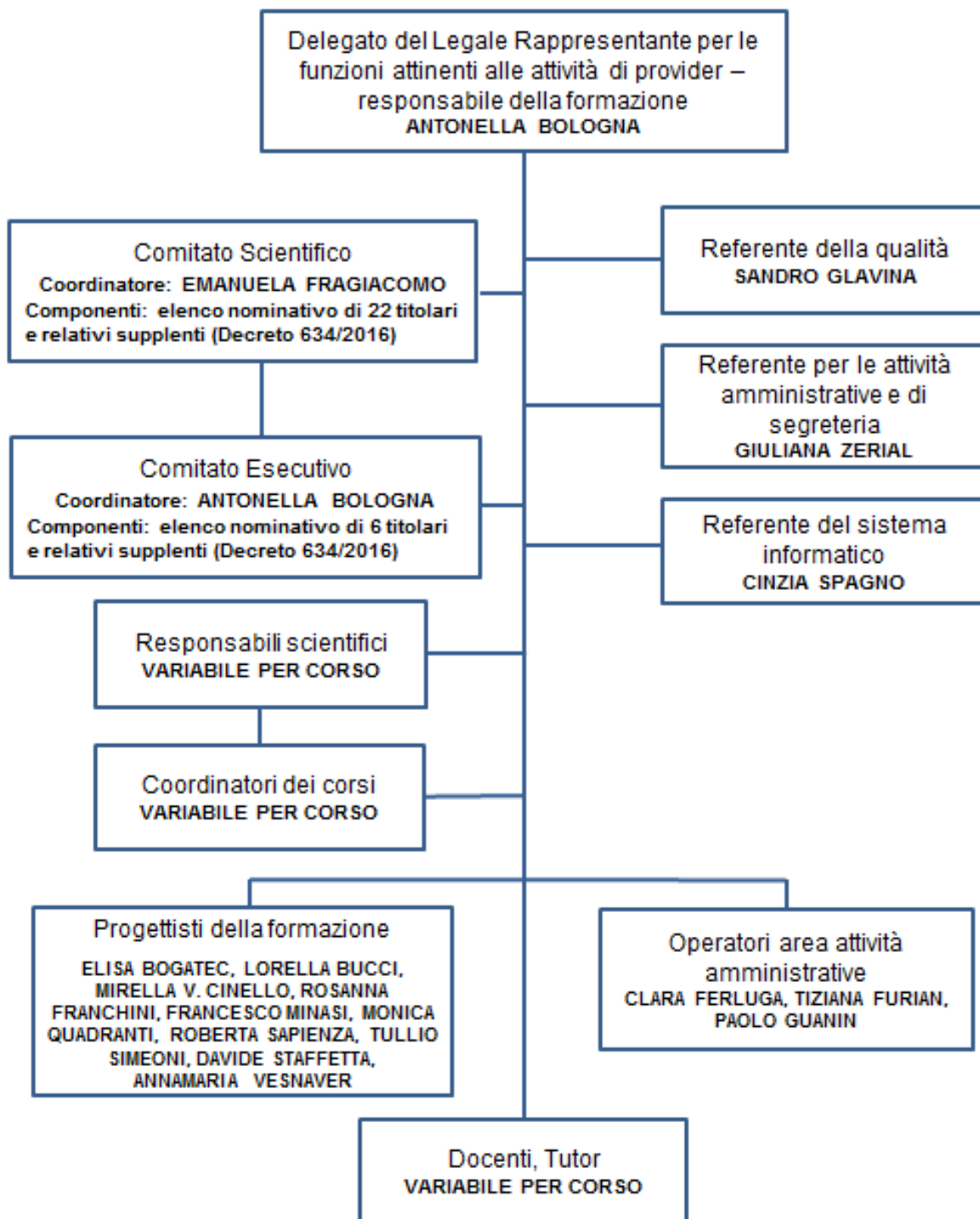
E' istituito un sistema di gestione delle azioni correttive (coerente con la norma ISO 9001:2015) per eliminare le cause di non conformità, al fine di impedire il loro verificarsi o il loro ripetersi.

La procedura in uso prevede che le azioni correttive adottate siano commisurate all'importanza e all'impatto dei problemi sul sistema di gestione.

Tale procedura stabilisce i requisiti per:

- a) L' identificazione delle non conformità effettive (ivi inclusi i reclami dei clienti) o potenziali delle loro cause;
- b) la valutazione delle esigenze di adottare azioni correttive onde evitare che le non conformità abbiano a verificarsi/ripetersi;
- c) l' individuazione ed attuazione delle azioni necessarie;
- d) i documenti di registrazione dei risultati delle azioni adottate;
- e) il riesame delle azioni correttive adottate.

ORGANIGRAMMA PROVIDER ECM FVG codice ASUITs



CONTATTI

SEDE DELL'OSPEDALE MAGGIORE

Piazza dell'Ospitale 1 – Trieste – CAP 34129

E-mail : formazione-aggiornamento@asuits.sanita.fvg.it



NOMI OPERATORI	funzione	N. telefono
GUANIN Paolo	Area attività amministrative	040-399-2714
MINASI Francesco	Progettista della formazione	040-399-2709

L'ufficio è ubicato presso l'Ospedale Maggiore lato Piazza dell'Ospitale, al secondo piano (accesso dal portone centrale di Piazza dell'Ospitale 1 seguendo le indicazioni oppure dall'ascensore scala A) ed è operativo, per le attività di back-office, dal lunedì al venerdì dei giorni feriali.



SEDE DEL PARCO DI SAN GIOVANNI

Via G. Sai 1-3 – Trieste – CAP 34128

I riferimenti per i contatti con la sede sono:

E-mail : cfa@asuits.sanita.fvg.it



NOMI OPERATORI	funzione	N. telefono
BOLOGNA Antonella	Delegato del Legale Rappresentante per le funzioni attinenti alle attività di provider – responsabile della formazione	040-399-7257
BOGATEC Elisa	Progettista della formazione	040-399-5329
BUCCI Lorella	Progettista della formazione	040-399-7253
CINELLO Mirella	Progettista della formazione	040-399-7255
FERLUGA Clara	Area attività amministrative	040-399-7252
FRANCHINI Rosanna	Progettista della formazione	040-399-7258
FURIAN Tiziana	Area attività amministrative	040-399-7254
GLAVINA Sandro	Referente della Qualità	040-399-7251
QUADRANTI Monica	Progettista della formazione	040-399-7265
SAPIENZA Roberta	Progettista della formazione	040-399-7263
SIMEONI Tullio	Progettista della formazione	040-399-8110
STAFFETTA Davide	Progettista della formazione	040-399-7264
VESNAVER Annamaria	Progettista della formazione	040-399-7256
ZERIAL Giuliana	Referente per le attività amministrative e di segreteria	040-399-7266

Gli uffici sono operativi, per le attività di back-office, dal lunedì al venerdì dei giorni feriali. Le attività di front-line della segreteria amministrativa (**sportello per il pubblico**) si svolgono nei seguenti giorni ed orari:

MARTEDI E GIOVEDI
dalle 10.00 alle 12.00
MERCOLEDI
dalle 13.00 alle 15.00



Riferimenti normativi

Norme Uni

UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia"

UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti"

UNI EN ISO 19011:2003 "Linee guida per gli audit di sistemi di gestione per la qualità e/o gestione ambientale"

Legislazione

Le leggi e normative di settore sono elencate all'interno dell'apposito Registro Raccolta normativa di riferimento del Sistema di Gestione per la Qualità. Costituiscono inoltre riferimento per il Sistema di Gestione per la Qualità i seguenti documenti:

- Procedure del Sistema Qualità
- Istruzioni Operative
- Moduli
- Documenti di registrazione
- Leggi e norme tecniche di settore

La Normativa Contrattuale, i Decreti Ministeriali, gli Accordi Stato-Regioni, le Leggi Regionali, i Regolamenti e i Provvedimenti Regionali e Aziendali che fanno riferimento al Provider ECM e alla formazione ed aggiornamento professionale indirizzano il Provider ECM FVG ASUITs ad operare in coerenza con tali disposizioni.