

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 1 di 20
--	---	---



CARTA DEI SERVIZI MATERIALE INFORMATIVO SUL PROVIDER ECM FVG codice ASUGI

Redazione	<i>dott. Cristiano Dimatteo Manganelli</i>	
Verifica e Approvazione	<i>RF dott.ssa Elisa Bogatec</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 ASUGI	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
05	Aggiornamento organigramma e contatti	07/05/2018
06	Aggiornamento organigramma e contatti	22/10/2018
07	Aggiornamento organigramma	04/04/2019
08	Aggiornamento organigramma, sedi logistiche, denominazione aziendale	17/02/2020
09	Aggiornamento organigramma, inserimento nuova certificazione ISO 9001:2015	20/10/2020
10	Aggiornamento organigramma	17/02/2021
11	Aggiornamento organigramma	28/09/2021
12	Aggiornamento organigramma	15/11/2021
13	Aggiornamento organigramma, revisione dei contenuti in accordo al nuovo manuale di accreditamento standard (v. 3 del 15/10/2021) del Provider ECM FVG ASUGI e alla nuova checklist.	10/01/2022
14	Aggiornamento organigramma	16/03/2022
15	Inserimento riferimenti di accreditamento del provider ECM FVG ASUGI	28/04/2022
16	Aggiornamento organigramma e riferimenti telefonici	12/05/2022
17	Aggiornamento organigramma e riferimenti telefonici	01/03/2023
18	Aggiornamento organigramma e riferimenti telefonici	26/06/2023
19	Aggiornamento organigramma e riferimenti telefonici	16/11/2023
20	Aggiornamento organigramma e riferimenti telefonici	10/01/2024

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 2 di 20
----------------------------------	---	-------------------------------------

Sommario

1.	PRINCIPI FONDAMENTALI	3
2.	IMPEGNI DEL PROVIDER	4
3.	DIRITTI E DOVERI DEGLI ATTORI DELLA FORMAZIONE.....	5
4.	CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015	6
5.	ACCREDITAMENTO STANDARD del PROVIDER ECM FVG codice ASUGI	6
6.	MISSION.....	6
7.	VISION E POLITICA DELLA QUALITÀ.....	8
8.	LA FORMAZIONE PERMANENTE IN AMBITO SANITARIO	9
9.	L'ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI E LA PROGRAMMAZIONE: IL PIANO FORMATIVO AZIENDALE	11
10.	LA PROGETTAZIONE DELLA FORMAZIONE	12
10.1.	Riesame della progettazione degli eventi per l'accREDITamento ECM	13
10.2.	Fase di validazione interna del progetto	13
11.	L'EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE.....	14
11.1.	Modalità di ascolto, registrazione e di gestione delle criticità segnalazioni e dei reclami	15
11.2.	Trasmissione delle informazioni relative agli eventi organizzati.....	15
11.3.	Attività di segreteria connesse all'erogazione degli eventi formativi	15
12.	MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.....	16
12.1.	Miglioramento continuo.....	16
12.2.	Azioni correttive	16
13.	ORGANIGRAMMA PROVIDER ECM FVG	17
14.	RIFERIMENTI NORMATIVI	20
	Norme Uni	20
	Legislazione	20

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 3 di 20
--	---	---

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Questo documento descrive i servizi, gli standard di qualità e le modalità di erogazione, che il Provider ECM FVG ASUGI si impegna ad offrire ai propri clienti.

Esso costituisce uno strumento di informazione utile a comprendere il processo formativo, dalla pianificazione alla gestione operativa degli eventi. Il Provider ECM FVG ASUGI si impegna a definire delle garanzie di qualità nell'erogazione del servizio, rispettando i seguenti principi fondamentali:

Efficienza ed efficacia

Il Provider si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, sotto il profilo 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 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. Le eventuali segnalazioni, osservazioni, reclami o suggerimenti possono essere inviati all'indirizzo formazione-aggiornamento@asugi.sanita.fvg.it utilizzando la modulistica messa a disposizione sul sito internet asugi.sanita.fvg.it nella sezione dedicata al Provider.

Orientamento all'utenza

Il Provider si impegna a garantire la completezza delle informazioni pubblicate sul proprio spazio web e l'accessibilità ai documenti, che vengono redatti in linguaggio semplice facilmente comprensibile.

Uguaglianza ed imparzialità

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

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

Il Provider mantiene la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare le iniziative idonee, per adeguare le modalità di erogazione dei propri servizi alle esigenze delle persone diversamente abili.

Continuità e pubblicità

La formazione è erogata in maniera continuativa, tenendo conto dei periodi di festività. Il Provider si impegna a garantire un'informazione completa e aggiornata, comunicando tempestivamente l'inizio delle attività, nonché eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio, utilizzando tutti i canali comunicativi aziendali a disposizione (internet, intranet, mail aziendali) per assicurare la massima riduzione dei disagi. Le iniziative formative vengono tutte pubblicate nel catalogo ECM FVG, e il link al catalogo figura sulla pagina internet dedicata al Provider. Inoltre gli eventi formativi sono

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 4 di 20
--	---	---

reperibili anche attraverso il sito della piattaforma di gestione e progettazione TOM (Training Online Management), alla pagina https://formazione-asugi.sanita.fvg.it/tom_fvg_asugi/bacheca.html, che consente anche le iscrizioni on line, laddove previste in base alla tipologia di iniziativa formativa. Gli eventi con maggior rilevanza strategica aziendale vengono sempre pubblicati sulla home page del sito intranet aziendale e – di volta in volta – promossi secondo le modalità ritenute più opportune, con congruo anticipo rispetto alla data di svolgimento.

2.IMPEGNI DEL PROVIDER

La formazione è un *diritto-dovere* di ogni individuo nell'ambito dell'organizzazione, in quanto rappresenta un momento di crescita personale, professionale ed organizzativa. Essa costituisce uno strumento di miglioramento individuale, che si esplica attraverso l'acquisizione di nuove competenze, favorendo al tempo stesso lo sviluppo organizzativo.

Il Provider si impegna a:

- 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;
- Raccogliere il fabbisogno formativo, elaborare e presentare, alla scadenza prevista, il Piano della formazione aziendale;
- 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;
- Produrre apposita attestazione di acquisizione crediti ai partecipanti;
- Comunicare, per via informatica al Consorzio gestione anagrafica delle professioni sanitarie (CO.GE.A.P.S.) i dati relativi all'attribuzione dei crediti;
- Conservare la documentazione relativa alla valutazione e all'attribuzione dei crediti per la durata di 5 anni;
- 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 annualmente una relazione sull'attività formativa svolta

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 5 di 20
--	---	---

3.DIRITTI E DOVERI DEGLI ATTORI DELLA FORMAZIONE

La formazione è un processo che vede per protagonisti svariati attori. Ogni ruolo previsto in tale sistema, si caratterizza per la presenza di diritti e doveri ad esso ascrivibili.

Personale del Provider ECM FVG ASUGI

I progettisti della formazione ed il personale amministrativo si impegnano quotidianamente a garantire che il loro operato sia improntato al rispetto dei principi fondamentali e degli impegni stabiliti al punto 1 della Carta dei servizi. Inoltre il personale si impegna a svolgere il proprio operato nel rispetto delle procedure e istruzioni operative contenute nel Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015, con la massima cortesia, disponibilità e correttezza nei confronti dei clienti, rispettando altresì tutta la normativa vigente in tema di comportamento dei dipendenti pubblici. Il personale del Provider ha diritto a chiedere e ricevere, dalle persone coinvolte, tutta la documentazione di volta in volta necessaria, per garantire il corretto svolgimento dell'iter di progettazione ed erogazione degli eventi formativi, secondo le tempistiche concordate.

Formatori

I formatori si impegneranno al rispetto del codice di comportamento aziendale e all'erogazione di un servizio rispettoso degli standard qualitativi richiesti dal Provider, che sono improntati al continuo miglioramento delle conoscenze. I formatori hanno diritto a ricevere informazioni complete e puntuali sulle modalità di svolgimento del proprio ruolo e ad avere supporto nell'erogazione degli eventi formativi.

Partecipanti

I partecipanti agli eventi formativi erogati dal Provider hanno diritto a ricevere informazioni sulle iniziative in corso e sulle modalità di iscrizione; hanno diritto ad esprimere la loro opinione al termine delle iniziative formative e hanno altresì diritto a contribuire alla rilevazione del fabbisogno formativo, comunicando le esigenze formative ai referenti della formazione dell'unità operativa di appartenenza.

Responsabile Scientifico

Il Responsabile Scientifico si impegna a garantire l'integrità etica, la qualità scientifica dei contenuti e la competenza dei docenti nell'ambito dell'evento formativo. Egli partecipa in modo attivo all'intero processo formativo, dalla fase di progettazione a quelle di erogazione e valutazione, collaborando attivamente con i progettisti della formazione, nel rispetto delle scadenze previste per la consegna dei documenti richiesti dall'iter di accreditamento delle iniziative. Il Responsabile Scientifico ha diritto a ricevere, da parte dei progettisti di riferimento e del personale del Provider, consulenze e informazioni utili alla realizzazione delle iniziative formative.

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 6 di 20
--------------------------	---	-----------------------------

Referenti della formazione

I referenti della formazione si impegnano a partecipare attivamente al processo della formazione, soprattutto per quanto attiene alla rilevazione del fabbisogno formativo e alla valutazione di impatto della formazione. Ogni referente si impegna a proporre iniziative formative all'interno della propria struttura di appartenenza, tenendo conto dei fabbisogni di formazione raccolti fra i propri colleghi. I referenti della formazione hanno diritto a ricevere tutte le informazioni di cui necessitano da parte dei progettisti e del personale amministrativo del Provider, in un'ottica di efficace collaborazione.

4.CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015

Il Provider ECM FVG ASUGI ha ottenuto in data 2/3/2023 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”.

5.ACCREDITAMENTO STANDARD del PROVIDER ECM FVG codice ASUGI

Con il Decreto n. 514 dd. 22/03/2022 il Direttore della Direzione Centrale Salute, Integrazione Sociosanitaria, Politiche Sociali Disabilità, ha concesso il rinnovo dell'accREDITAMENTO standard nella qualifica di provider del sistema di formazione continua e di educazione continua in medicina dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ASU GI), per un periodo di **5 anni a decorrere dal 2.4.2022**. L'accREDITAMENTO è stato concesso per la Formazione Residenziale (RES), Formazione sul campo (FSC), Formazione a distanza (FAD) e *Blended*, per tutte le figure professionali e per tutte le discipline sottoposte all'obbligo ECM.

Il Delegato del Legale Rappresentante per le funzioni attinenti alle attività di Provider, è la Dott.ssa Elisa Bogatec.

6.MISSION

Formare e sviluppare il capitale sociale dell'Azienda, in modo che ciascun membro del personale acquisisca la capacità di adempiere alle responsabilità connesse alle proprie

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 7 di 20
--	---	---

mansioni, ricevendo addestramento e formazione continui durante il servizio, per mantenere e promuovere capacità, conoscenze e competenze.

Analizzare il fabbisogno formativo del personale ed elaborare i dati raccolti, evidenziando le criticità su cui intervenire con interventi formativi. Pianificare la formazione tenendo conto: delle indicazioni nazionali, regionali, aziendali, delle normative contrattuali, degli obiettivi ECM e di tutte le variabili di contesto, di volta in volta ritenute strategiche. Implementare la formazione utilizzando la metodologia didattica più appropriata ed efficace. Valutare l'apprendimento dei discenti, il gradimento degli eventi formativi da parte dei partecipanti e la ricaduta di beneficio della formazione sugli ambiti operativi.

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

Contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso progetti di formazione.

Predisporre il piano per la formazione continua, presidiarne la realizzazione, curarne il monitoraggio e analizzare la valutazione dei risultati di apprendimento. Il piano di formazione aziendale fornisce le indicazioni generali per la gestione delle attività formative, descrivendo le logiche, i principi, gli obiettivi ed i meccanismi operativi generali, alla base della pianificazione delle attività formative. Il piano è costruito in base a criteri di sistematicità, organicità e trasparenza nell'attuazione degli interventi, per garantire la massima efficacia ed efficienza in rapporto alle risorse disponibili.

Il piano di formazione fornisce, inoltre, le regole inerenti alle richieste specifiche di aggiornamento e formazione dei singoli operatori, usufruite all'esterno dell'ASUGI, attraverso la partecipazione, da parte dell'Azienda, ad una copertura parziale o totale delle spese per l'aggiornamento fuori sede.

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

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 8 di 20
--	---	---

7. VISION E POLITICA DELLA QUALITÀ

La formazione nell'ambito dell'ASUGI assume una funzione strategica fondamentale che si esplica nella lettura dei fabbisogni formativi e nella loro concretizzazione nel piano formativo aziendale e in progetti formativi, che danno il via a processi di apprendimento e sviluppo delle competenze dei professionisti, tesi verso il miglioramento degli outcome gestionali e clinico-assistenziali, in coerenza con la strategia aziendale. La formazione, quindi, da un lato è una leva strategica per lo sviluppo dell'organizzazione e dall'altro svolge un'azione connessa al processo di valutazione e sviluppo delle competenze distintive, con particolare riferimento ai processi di integrazione professionale, che rappresentano un asse strategico di particolare rilevanza. La Direzione Generale emana le strategie operative del Provider ECM, e 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 ASUGI promuove la collaborazione continua tra tutto il personale e si pone i seguenti obiettivi:

- Fornire consulenza e formazione al personale aziendale per la costruzione del piano di formazione aziendale e dei progetti 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;
- Implementare un sistema di supervisione rispetto alla corretta applicazione di regolamenti, in materia di conferimento degli incarichi a soggetti esterni;
- Operare in base ai sistemi che regolamentano la formazione nelle fasi di progettazione, organizzazione, erogazione e valutazione degli eventi formativi, coinvolgendo le figure preposte (responsabili scientifici, coordinatori di corso e referenti della formazione);
- Facilitare l'accesso alla conoscenza dell'offerta formativa nel 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.

8.LA FORMAZIONE PERMANENTE IN AMBITO SANITARIO

Gestire la formazione significa percorrere tutti i passaggi necessari che costituiscono il processo formativo. Le fasi del processo gestite dal Provider ECM FVG ASUGI 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 del fabbisogno** è essenziale per garantire che le iniziative di formazione siano mirate e coerenti con i reali bisogni dell'azienda. Essa è definibile come un'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.

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 10 di 20
--	---	--

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

Segue la fase di **progettazione formativa**, che si sviluppa su due versanti: didattico e organizzativo. La progettazione tiene conto delle metodologie didattiche (coerenti rispetto gli obiettivi) di strumenti, 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 (conferimento di incarichi ai docenti interni/esterni, modalità di reclutamento dei partecipanti e gestione delle iscrizioni, gestione degli accessi, diffusione delle informazioni, 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 ad esempio la formazione a distanza e la formazione sul campo).

Segue infine la fase di **valutazione dei risultati**, con verifica del raggiungimento degli obiettivi e del cambiamento professionale, organizzativo, e del cambiamento dei risultati sulla salute della popolazione. L’aspetto della valutazione, gestito direttamente dalla Struttura è quello relativo all’efficacia delle attività d’aula.

La valutazione dell’“apprendimento-cambiamento” a lungo termine, implica il coinvolgimento dei vari livelli del “sistema azienda”. Il processo formativo si caratterizza per la sua intrinseca “circolarità”: i cambiamenti generati dall’output “formazione”, ridiventano “input” per il riavvio del processo di formazione, ed è proprio questa circolarità che contraddistingue la formazione come permanente.

I progettisti della formazione che operano nel Provider ECM FVG ASUGI intervengono nelle varie fasi (analisi dei bisogni, progettazione formativa) attraverso la **consulenza di processo**, che si concretizza in una serie di attività volte a supportare i promotori di eventi formativi, nell’elaborazione del progetto, sia dal punto di vista della correttezza didattico-organizzativa, che in relazione alla compatibilità dell’iniziativa con il programma di Educazione Continua in Medicina.

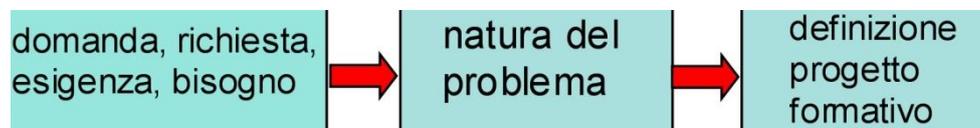
9.L'ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI E LA PROGRAMMAZIONE: IL PIANO FORMATIVO AZIENDALE

Annualmente La Direzione Aziendale emana la circolare che definisce le modalità di presentazione delle esigenze formative. La rilevazione considera tre livelli della dimensione aziendale (Tab. 1):

Tabella 1 - I livelli di rilevazione del fabbisogno formativo

DIREZIONALE (Formazione strategica)	DIPARTIMENTALE	STRUTTURA
bisogni formativi esplicitati in seno all'organizzazione aziendale ed in coerenza con gli obiettivi strategici-aziendali	bisogni formativi esplicitati in ogni dipartimento	bisogni formativi esplicitati nelle singole strutture

Per la rilevazione viene seguita una logica sequenziale:



in coerenza con:

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

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. Esso inoltre, risponde alla funzione di stimolare la motivazione degli operatori, nei confronti di processi clinico-assistenziali proiettati verso la qualità e il rispetto del principio di umanizzazione delle cure.

La formazione, quindi, va vista come “strumento-processo” per il raggiungimento degli obiettivi definiti dalla Direzione Strategica. La formazione del personale è parte di un sistema aperto, in cui sono presenti quattro elementi strettamente interconnessi: la formazione, la qualità, l'economicità e il marketing o promozione aziendale.

I principi sui quali 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 in fase di rilevazione del fabbisogno;
- ❖ La coerenza con una logica di miglioramento dei processi assistenziali (performance di equipe) e non di mero perfezionamento delle capacità professionali degli operatori (performance individuale);
- ❖ La qualità dei progetti formativi e dei singoli eventi, con particolare riferimento alle caratteristiche dei formatori ed all'introduzione di una metodologia didattica impostata per processi e non soltanto dedicata alla singola categoria professionale.

10. LA PROGETTAZIONE DELLA FORMAZIONE

Come si può vedere nella Tabella 2, i progetti formativi sono proposti in base a tre livelli che rispecchiano l'articolazione aziendale:

Tabella 2 - Tipologia di progetti formativi

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 con gli obiettivi formativi ed aree tematiche definite a livello nazionale, regionale, strategico-aziendale</p> <p>Modalità di progettazione prevalente top down</p> <p>Principalmente 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 con gli obiettivi formativi strategico-aziendali e di sviluppo-funzionamento dipartimentale</p> <p>Modalità di progettazione progettazione ambivalente: top down – bottom up</p> <p>Principalmente 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 con gli obiettivi formativi finalizzati al funzionamento della struttura</p> <p>Modalità di progettazione progettazione prevalente bottom up</p> <p>Principalmente 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>

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 13 di 20
--	---	--

* Per favorire una migliore organizzazione delle attività formative è stata creata una rete di “**referenti della formazione**”. I referenti hanno compiuto un percorso formativo specifico, finalizzato ad instaurare un collegamento diretto tra il Provider e le varie strutture, una rilevazione dei bisogni formativi partecipata e precisa, e un più efficace monitoraggio delle attività programmate.

10.1. Riesame della progettazione degli eventi per l’accreditamento ECM

Il riesame della progettazione è una valutazione complessiva, frutto di un processo circolare, che considera i seguenti elementi:

- *informazioni riportate all’interno del Piano Aziendale di Formazione;*
- *tempi di realizzazione;*
- *eventuali vincoli normativi;*
- *individuazione di incongruenze o elementi mancanti.*

Il punto tipicamente più critico è la fase di individuazione degli input, perciò solitamente il riesame della progettazione coincide con il riesame degli input. In momenti intermedi all’attività di progettazione, tuttavia, il progettista valuta la possibilità di effettuare altri momenti di riesame, in cui, possono essere coinvolti 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 che ha l’obiettivo di verificare che gli output della progettazione siano coerenti con gli elementi in ingresso. In questa fase si procede anche ad accertarsi che tutte le informazioni raccolte e le decisioni prese per la realizzazione dell’evento, siano congruenti ed esaustive per poter procedere alla successiva fase di accreditamento ECM. In particolare viene verificata la congruenza tra le modalità di valutazione dell’apprendimento, gli obiettivi formativi e le metodologie didattiche.

10.2. Fase di validazione interna del progetto

La fase di validazione interna serve ad accertarsi che i contenuti della scheda di progettazione e della check-list dell’evento siano in linea con le richieste del cliente. Questa fase mira a valutare che il progetto realizzato risulti idoneo ad essere erogato, per raggiungere gli scopi formativi che ne hanno determinato la creazione. Vengono presi in considerazione:

- Obiettivi specifici del progetto e coerenza dei contenuti formativi
- Esigenze relative agli ambienti di erogazione, agli strumenti necessari
- Tipologia dell’evento
- Data Inizio e Fine del corso
- Numero di edizioni
- Partecipanti per professione
- Metodologia didattica
- Docenti/Relatori dell’intervento
- Tipologia di materiale didattico da consegnare ai partecipanti
- Metodo di verifica dell’apprendimento
- Valutazione del Gradimento

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 14 di 20
--	---	--

La procedura di accreditamento degli eventi ECM viene applicata nel rispetto del Manuale per l'accREDITamento degli eventi formativi del sistema regionale ECM.

11. L'EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE

L'erogazione della formazione coincide con l'erogazione del prodotto didattico (evento formativo). La presentazione dell'evento e degli obiettivi didattici di norma fanno parte delle attività del Responsabile Scientifico dell'evento, che 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.

Nella fase di erogazione vengono realizzate attività di supporto di carattere logistico (legate alla sede fisica dell'evento), attività di carattere amministrativo ed assistenza clienti. La titolarità degli interventi di supporto logistico, amministrativo e di supporto ai partecipanti varia in funzione di quanto concordato con i proponenti/gestori dell'evento.

Le attività di supporto 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 partecipanti in uscita;
- Controllo dell'aula ex post;
- Effettuazione di controlli sul corretto svolgimento delle attività.

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 15 di 20
--	---	--

11.1. Modalità di ascolto, registrazione e di gestione delle criticità segnalazioni e dei reclami

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. I partecipanti alle iniziative formative, inoltre, possono sempre esprimere critiche e suggerimenti utilizzando l'apposito modulo di valutazione dell'iniziativa formativa disponibile sul sito web asugi.sanita.fvg.it nella sezione dedicata al Provider ECM FVG ASUGI e/o scrivendo all'indirizzo formazione-aggiornamento@asugi.sanita.fvg.it

11.2. Trasmissione delle informazioni relative agli eventi organizzati e garanzie agli utenti in caso di modifiche ai servizi offerti

La struttura, provvede all'invio alla SSD Comunicazione, URP, Relazioni Esterne e Ufficio Stampa, di note informative sugli eventi, da inserire nelle news aziendali del sito intranet e da pubblicizzare con i canali ritenuti di volta in volta opportuni. In particolare, in base alla rilevanza dei singoli eventi e al bacino di utenza degli stessi, si utilizzano i mailing ai dipendenti aziendali, le news o la sezione "eventi" del sito aziendale. Gli stessi canali vengono utilizzati anche per l'aggiornamento di informazioni, in caso di sospensione di eventi, variazioni di sede, date e/o orari dei singoli eventi formativi. Per quanto attiene alla formazione obbligatoria (dlgs 81/08) e alla formazione in tema di emergenza (base e advanced), i calendari dei corsi sono pubblicati regolarmente in intranet e sono consultabili anche sul documento aziendale "Offerta formativa della Sicurezza".

11.3. Attività di segreteria connesse all'erogazione degli eventi formativi

- Preparazione e spedizione di materiale informativo cartaceo e didattico;
- Acquisizione delle iscrizioni;
- Inserimento dei dati di rendicontazione secondo le tipologie di evento nella piattaforma informatica di gestione delle iniziative formative 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.

DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 16 di 20
--	---	--

12. MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

12.1. 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.

12.2. Azioni correttive

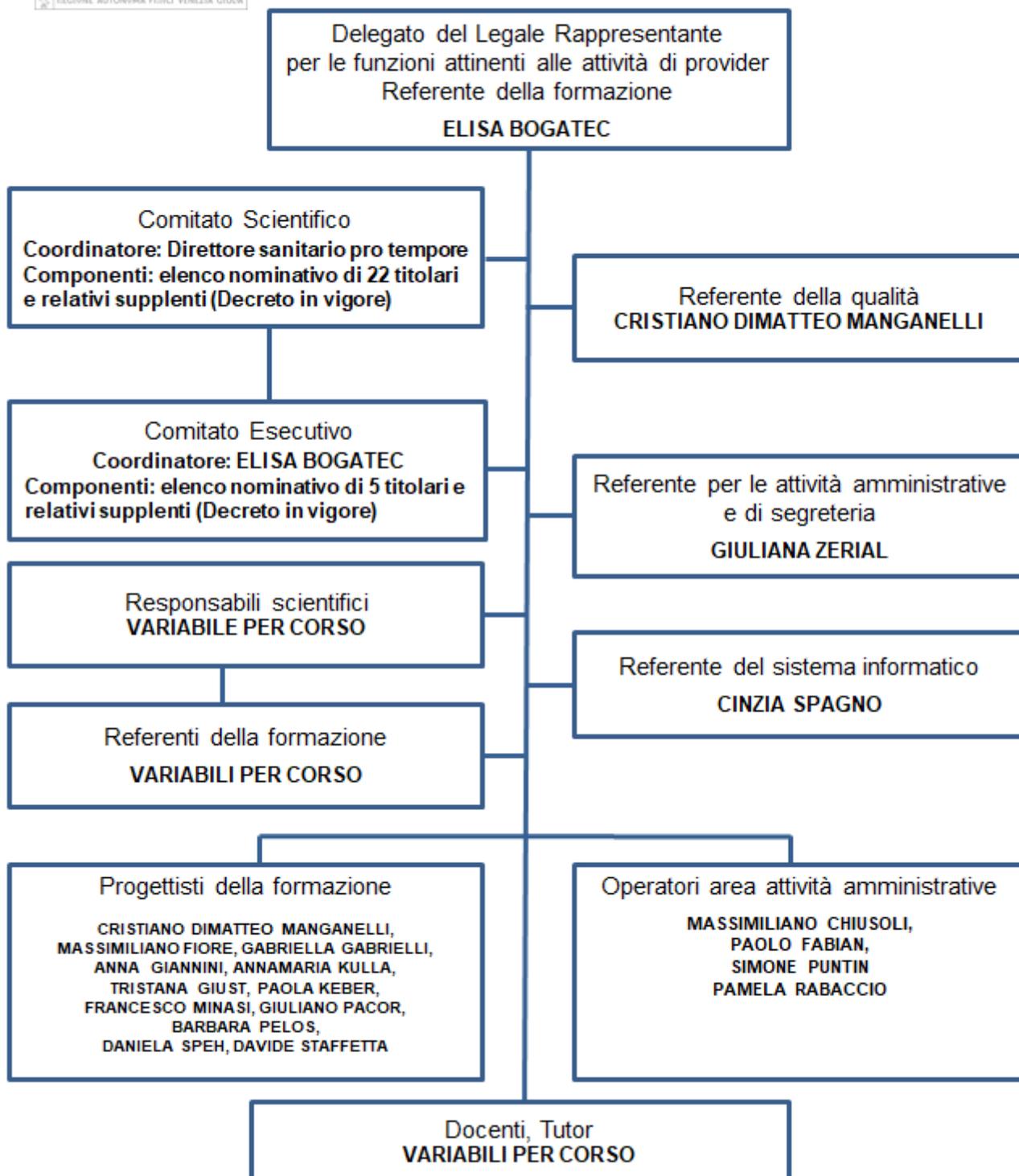
A garanzia degli utenti, è istituito un sistema di gestione delle azioni correttive (coerente con la norma ISO 9001:2015) per eliminare le cause di non conformità, impedire il loro verificarsi e/o prevenirne il ripetersi. La procedura prevede che le azioni correttive adottate siano commisurate all'importanza 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.

13. ORGANIGRAMMA DEL PROVIDER



Provider ECM FVG codice ASU GI



DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 18 di 20
--------------------------	--	------------------------------

14. CONTATTI

TRIESTE - SEDE DEL PARCO DI SAN GIOVANNI

Piazzale Canestrini – 34128 TRIESTE

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

GORIZIA – SEDE PALAZZINA A (EX OSPEDALE VECCHIO)

Via Vittorio Veneto, 174 – 34170 GORIZIA – Palazzina C – 1° piano

E-mail : ass2forma@asugi.sanita.fvg.it

NOMI OPERATORI	funzione	N. telefono
SEDE DI TRIESTE		
BOGATEC ELISA	Delegato del Legale Rappresentante per le funzioni attinenti alle attività di provider – responsabile della formazione	040-399-7622 040-399-7257
BOGATEC Elisa	Progettista della formazione	040-399-7622
DIMATTEO Cristiano	Progettista della formazione	040-399-7252
IORE Massimiliano	Progettista della formazione	040-399-7190
FABIAN Paolo	Area attività amministrative	040-399-7187
GIANNINI Anna	Progettista della formazione	040-399-7118
GIUST Tristana	Progettista della formazione	040-399-7255
KULLA Annamaria	Progettista della formazione	040-399-7258
MINASI Francesco	Progettista della formazione	040-399-7116
PACOR GIULIANO	Progettista della formazione	040-399-7264
PELOS Barbara	Progettista della formazione	040-399-7263
RABACCIO Pamela	Area attività amministrative	040-399-7281
STAFFETTA Davide	Progettista della formazione	040-399-7264
SPEH DANIELA	Progettista della formazione	040-399-7256
ZERIAL Giuliana	Referente per le attività amministrative e di segreteria	040-399-7266
SEDE DI GORIZIA		
CHIUSOLI Massimiliano	Area attività amministrative	0481 59-2589
GABRIELLI Gabriella	Progettista della formazione	0481 59-2596
KEBER Paola	Progettista della formazione	0481 59-2537
PUNTIN Simone	Area attività amministrative	0481 59-2558

15. ORARI

Sede di Trieste Gli uffici sono operativi, per le attività di back-office, dal lunedì al venerdì dei giorni feriali. Lo sportello al pubblico è aperto martedì e giovedì dalle 10.00 alle 12.00; mercoledì dalle 13.00 alle 15.00.



Sede di Gorizia Gli uffici sono operativi, per le attività di back-office, dal lunedì al venerdì dei giorni feriali. Lo sportello al pubblico è aperto martedì e giovedì dalle 10.00 alle 12.00; mercoledì dalle 13.00 alle 15.00.



DOCS.13 C.L. PROVIDER	Carta dei Servizi materiale informativo sul Provider	REV. 20 - Pagina 20 di 20
--	---	--

16. RIFERIMENTI NORMATIVI

Norme Uni

UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia"

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

UNI EN ISO 19011:2018 "Linee guida per gli audit di sistemi di gestione"

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, custodito presso la Struttura. 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 ASUGI ad operare in coerenza con tali disposizioni.