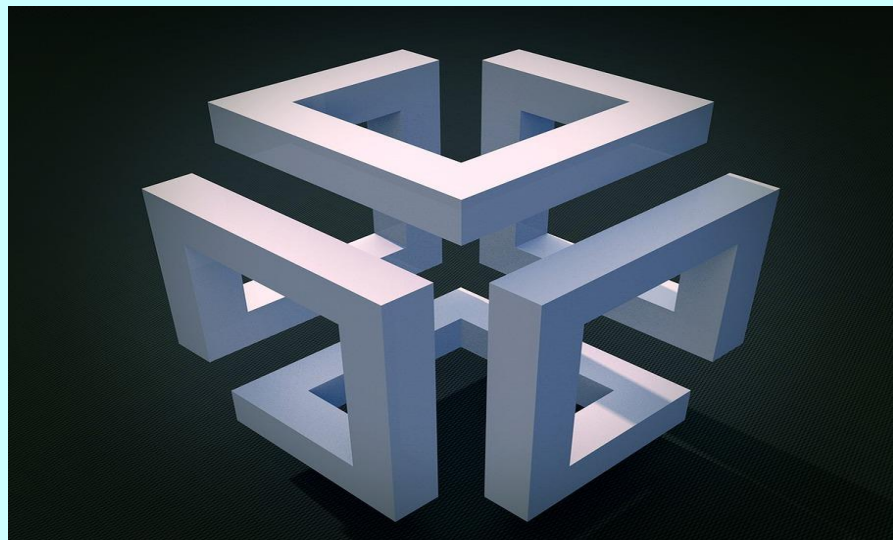




Staff Direzione Generale
U.O.S. Formazione e Aggiornamento

Piano della Qualità della formazione
Aggiornamento anno 2019



Finalità

Il Piano di Qualità della Formazione 2019 è finalizzato ad implementare ulteriormente il sistema qualità nei processi e nelle attività dell'U.O. Formazione, secondo la logica del Miglioramento Continuo della Qualità. Come tale è in armonia con i documenti aziendali relativi all'organizzazione ed alla pianificazione aziendale e con quanto previsto e indicato per l'Educazione Continua in Medicina, in sede di Accordo Stato Regioni del novembre 2017.

Con il “*Piano Qualità della Formazione*” si vuole continuare a realizzare la *Mission* dell'Unità Operativa che è quella di promuovere lo sviluppo professionale delle risorse umane, accrescere le competenze e le performance degli operatori della salute (D.A.7 settembre 2012) e perseguirne la *vision*: sviluppare le *competenze dei Professionisti* gestendo processi di apprendimento all'interno dell'Azienda; accrescere il *valore della Formazione* attraverso la qualificazione della domanda e dell'offerta formativa, lo sviluppo di sistemi integrati di valutazione e la sperimentazione di modalità formative innovative.

A tal fine, il Piano rappresenta il documento che descrive e definisce gli **obiettivi di qualità** legati all'offerta formativa, realizzati annualmente attraverso il Piano della Formazione.

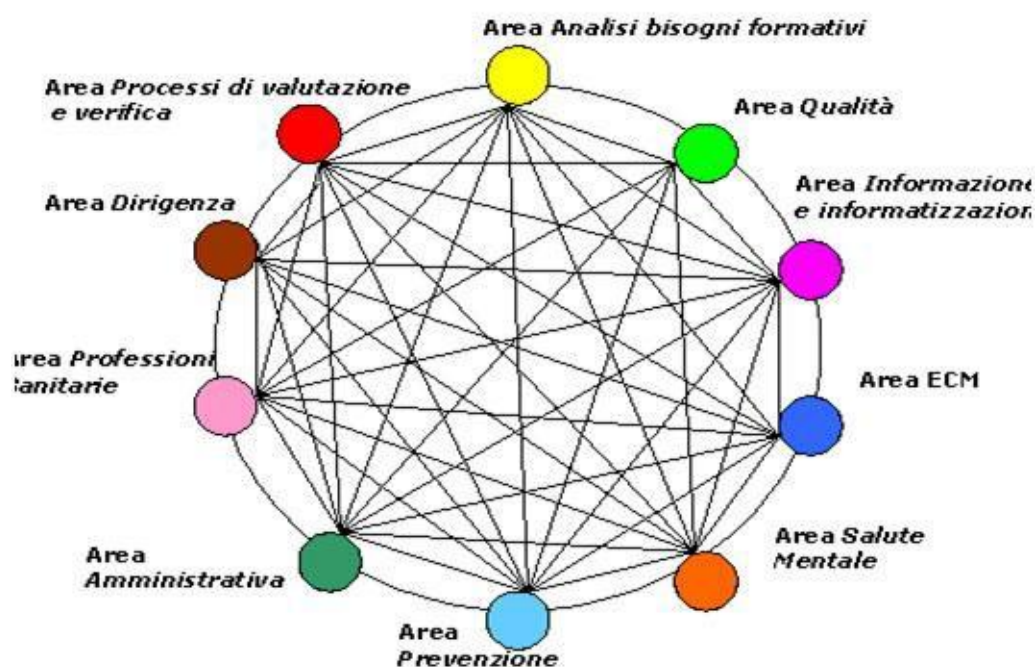
Sotto il profilo metodologico, il Piano intende sistematizzare e diffondere le buone pratiche, ponendo al “vaglio di qualità”, nella logica della *qualità totale*, sia il proprio assetto strutturale-organizzativo, sia il *ciclo formativo*, così come disegnato da Guilbert (Fig.1): qualità nella definizione delle esigenze formative, nella progettazione del prodotto/servizio, nella erogazione, nel monitoraggio e nella valutazione. Infine, il Piano intende perseguire anche la qualità dei processi di comunicazione e promozione.



Fig.1

Contesto

L'U.O. Formazione dell'ASP di Messina, è passata, nel tempo dalla logica di “servizio formazione” alla logica di “sistema di formazione”, attraverso la definizione del governo del sistema stesso (*reti e partecipazione*). Si è operato per una messa a punto di un preciso modello organizzativo, che si avvale di una organizzazione funzionale di rete, in grado di integrare referenti di area e di struttura, in una programmazione delle attività formative partecipata e condivisa ai vari livelli aziendali .



Funzionigramma U.O. Formazione

Ogni Area indicata comprende specifici ambiti di attività propri dell'Unità Operativa, coerenti con il suo mandato istituzionale e la normativa di settore, che convergono in modo integrato nella programmazione dell'Unità stessa, consentendone la realizzazione della *mission* e della *vision*.

L' Azienda Sanitaria, alla luce della nuova Legge di riordino del Sistema Sanitario Regionale (L.n. 5 del 14 Aprile 2009) e secondo quanto indicato nell'atto aziendale è organizzata in 8 Distretti sanitari territoriali, assicura, in applicazione del piano di riorganizzazione della rete ospedaliera (D.A.n 629 del 31.03.2017 ai sensi del D.M. n.70 del 2.aprile 2015 n. 70 e D.A. del 08.02.19) l'Assistenza ospedaliera secondo il seguente sistema dell'emergenza - urgenza:

- Ospedali Riuniti S.Agata di Militello Presidio di basa – Mistretta PS zona disagiata
- Ospedale Patti Presidio di Base
- Ospedali Riuniti Barcellona P.G. – milazzo DEA I – lipari PS zona disagiata
- Ospedale di Taormina DEA I

L'Azienda Sanitaria dispone, sedi formative distribuite sul territorio provinciale:

SEDI FORMATIVE E SALE PER INCONTRI DI LAVORO

DISTRETTO	SEDE
Messina	Aula 1, Cittadella della Salute (ex Area Mandalari), Viale Giostra
	Aula Multimediale : Distretto Sanitario di Messina - Pistunina
Milazzo	Aula Piano terra Presidio Ospedaliero "G: Fogliani"
Barcellona	Sala per incontri di lavoro c/o Presidio Ospedaliero, "Cutroni – Zodda"
Patti	Aula Via Garibaldi (ex Ospedale)
Taormina	Sala per incontri di lavoro 1° Piano, Ospedale Contrada Sirina

Le sedi formative sono aule, dislocate nei diversi Presidi e Distretti dell'Azienda, al fine di agevolare gli operatori nella fruizione dei corsi il più vicino possibile alla sede di lavoro, limitando così gli spostamenti, i disagi ed i rischi. L'azienda dispone anche, presso la sede del Distretto di Messina, di un'Aula multimediale dotata di 19 postazioni di PC, collegate al server della piattaforma della Regione Sicilia.

Ogni sede formativa risponde ai requisiti previsti dalla vigente normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. Per alcune tipologie di incontri, vengono utilizzate anche sale per riunioni di lavoro

Fonti

- I Accordo collettivo nazionale per la disciplina dei rapporti con i Medici di Medicina Generale, ai sensi dell'art.8 del Decreto Legislativo 502/92 come modificato dai Decreti Legislativi n.
 - 517/93 e n. 229/99.
- Decreto Leg.vo 30 Dicembre '92, n. 502 *“Riordino della disciplina in materia sanitaria”* e successive modifiche
- Circolare n.14 del 24/04/1995 emanata dal Ministro per la Funzione Pubblica
- Contratto collettivo nazionale di lavoro quadriennio 1998-2001 dell'area relativa alla dirigenza medica e veterinaria del Servizio Sanitario Nazionale.
- Contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto Sanità Nazionale.
- Decreto legislativo n.229/99 *“Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale”*
- Piano Sanitario Regionale 17 maggio 2000
- Legge 23 dicembre 2000, n.388 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2001)”*
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 recante il *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*
- Direttiva del 13/12/2001 emanata dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- Accordo Stato – Regioni del 20 dicembre 2001
- Decreto Ministeriale 27 dicembre 2001
- Circolare 5 marzo 2002 del Ministro della Salute con oggetto: *ECM - Formazione continua*
- Decreto Ministeriale 5 luglio 2002

- Conferenza Stato-Regioni, seduta del 13/03/2003
- D.P.R. 23 Maggio 2003, *Piano Sanitario Nazionale 2003/2005*
- Legge 24 Novembre 2003, n. 326
- Conferenza Stato- Regioni 20 Maggio 2004
- Conferenza Stato-Regioni del 23 Marzo 2005
- Conferenza Stato-Regioni del 16/3/2006
- Conferenza Stato-Regioni del 14/12/2006
- Accordo Stato Regioni dell'1 Agosto 2007, concernente il “ *Riordino del Sistema di Formazione Continua*”
- Decreto Assessoriale/Regione Sicilia del 3 Maggio 2007 “Direttive per la Gestione delle attività di formazione presso le Aziende Sanitarie della Regione” e il relativo allegato “ Linee guida per l’implementazione di un sistema aziendale per la formazione permanente per il personale del sistema del SSR”
- Legge Regionale/Regione Sicilia 14 aprile 2009 n. 5 “*Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale*”
- Accordo Stato Regioni del 5 Novembre 2009 per l’Accreditamento dei Provider, approvato dalla Commissione nazionale per la formazione continua del 13 Gennaio 2010
- D.A. 28 maggio 2010, *Linee guida per il riordino del sistema siciliano di formazione continua in medicina (ECM)*
- Decreto Legge n.38/2011 convertito in legge n.148/2011
- D.A. del 7 Settembre 2012 “*Approvazione dell’assetto organizzativo delle Unità Operative per la formazione nelle Aziende sanitarie della regione e relative linee guida*”
- Accordo Stato regioni del 02 Febbraio 2017
- Manuale di Accreditamento Aziendale

Processo di Pianificazione delle attività formative

La pianificazione delle attività formative aziendali è un processo che si sviluppa attraverso diversi stadi, tutti rilevanti ai fini della qualità dell’offerta formativa e che ha il suo cuore nella predisposizione del Piano Annuale e del Piano Triennale della Formazione.

1) Analisi del fabbisogno formativo del personale: è basata sulla metodologia della raccolta e lettura dei bisogni formativi. A tal fine si prevedono due diverse tecniche di rilevazione, che possono essere utilizzate contemporaneamente oppure singolarmente a seconda delle esigenze aziendali del momento.

a) La prima più dettagliata, prevede l'utilizzo di un questionario distribuito, a tutti i Professionisti del ruolo sanitario e/o tecnico e/o amministrativo al fine di conoscere le singole esigenze formative rispetto ad un ventaglio di proposte strutturate ed in particolari settori. Il questionario può contenere spazi per esprimere giudizi in merito all'attività formativa svolta ed eventuali suggerimenti per migliorare le attività corsuali. Il questionario è anonimo, ma contiene informazioni relative al servizio e al profilo professionale di appartenenza. Le risultanze sono analizzate in appositi report.

A completamento, in vista dello sviluppo delle strutture e dei servizi, possono essere effettuati focus group, interviste a testimoni privilegiati sulle tematiche emerse e riunioni programmatiche con Direttori di Dipartimento, Distretto, Presidio Ospedaliero, e Unità Operative al fine di confrontare le esigenze espresse o emergenti o raffrontarsi con la reportistica dei corsi effettuati in precedenza. L'analisi dei bisogni viene poi confrontata e resa congruente con i documenti aziendali di sviluppo strategico dell'azienda in relazione al territorio di riferimento e alla sua domanda di salute.

b) Il secondo metodo prevede la rilevazione dei bisogni tramite la divulgazione di una scheda strutturata, inviata alle macrostrutture al fine della raccolta delle relative proposte, effettuate sulla base di processi partecipati tra gli operatori della struttura stessa

Segue il momento della **Individuazione delle priorità della domanda formativa**, a cura dello Staff Direzionale e dal Comitato Scientifico Aziendale per le attività formative ECM, presieduto dal Direttore Sanitario e coordinato dal Responsabile della Formazione Aziendale. La scelta delle priorità formative viene effettuata tenendo conto, di eventuali indicazioni Regionali, degli obiettivi aziendali e dall'eventuale numerosità delle richieste pervenute.

2) Redazione del piano Formativo Aziendale

Raccolte le proposte ed effettuati i necessari confronti con la formazione richiesta o suggerita dai soggetti istituzionali, si procederà all'elaborazione e redazione del Piano della Formazione con l'inserimento dei singoli programmi

Nessuna analisi del bisogno formativo viene effettuato relativamente all'erogazione di formazione a supporto di Linee progettuali di progetti obiettivo inerenti PSN, PSR, indicazioni normative nazionali o regionali e in merito a formazione obbligatoria o suggerita.

3) Programmazione e gestione economica – Il Budget

Il management dell'attività formativa prevede nel suo insieme, un sistema volto alla programmazione e gestione economica, da realizzarsi in rispetto delle recenti indicazioni relativamente ai percorsi attuativi della Certificabilità del bilancio delle aziende pubbliche (PAC). Tale attività gestionale prevede la formulazione di un documento di previsione dei costi, di una verifica delle risorse disponibili, (economiche, umane, strutturali), di continuo monitoraggio e rendicontazione.

Alla **Verifica della disponibilità di budget e delle risorse disponibili** seguirà la fase operativa di **Definizione, progettazione e realizzazione dei singoli interventi formativi**.

4) Traduzione operativa dei bisogni formativi in insieme di attività formative:

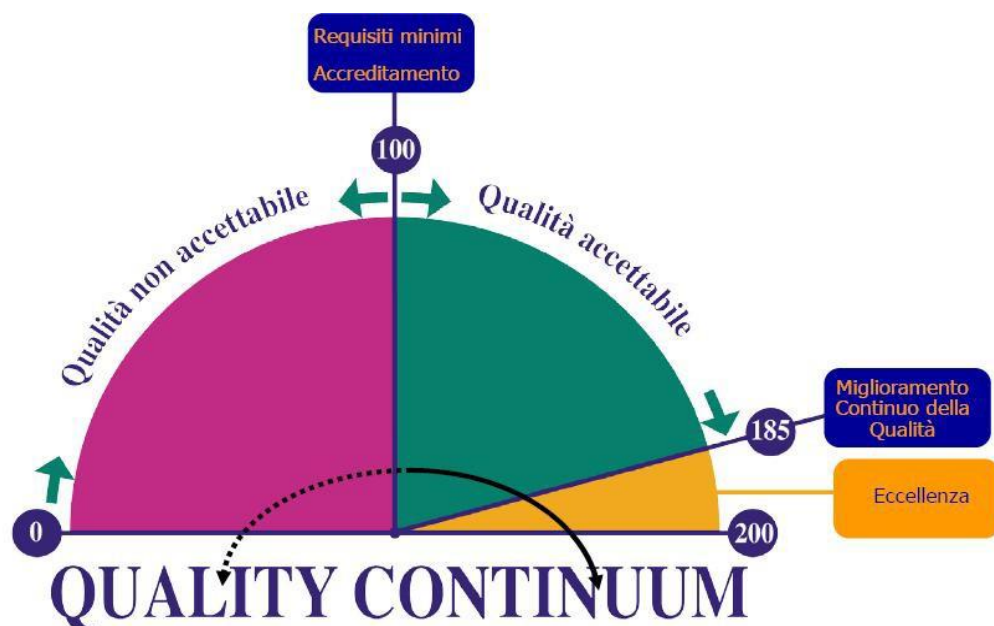
ogni singolo **programma** viene definito in termini di: tipologia, titolo, rilevanza, destinatari, obiettivo generale, obiettivo specifico, contenuti, metodologia, durata, sistema di valutazione.

5) Sistema di Valutazione

La pianificazione incorpora il complesso **sistema di valutazione** delle attività formative prodotte, che viene effettuato secondo le metodologie suggerite dell'educazione continua in medicina

Il Sistema di gestione della qualità dell'offerta formativa

Gli obiettivi e gli impegni, finalizzati all'implementazione della qualità, sono formulati tenendo conto, di anno in anno, delle risorse umane e finanziarie, assegnate all'Area Formazione e sono congruenti con la politica aziendale, la quale prescrive che le attività del Sistema di gestione per la qualità siano svolte in maniera pianificata, secondo la logica del Plan – Do – Check – Act., Tutto ciò, al fine di assicurarne uno svolgimento controllato che permetta il soddisfacimento dei requisiti per la qualità prefissati e l'individuazione degli ulteriori miglioramenti.



La Direzione Generale, in sede di riesame del sistema di gestione per la qualità, e sulla scorta dei risultati raggiunti e documentati, definisce gli obiettivi finalizzati al miglioramento delle prestazioni dell'Area Formazione, da inserire nel Piano per la qualità.

Gli obiettivi sono espressi in forma:

- **specifica:** è chiaro cosa si vuole ottenere
- **misurabile:** sono definiti gli indicatori che ne definiscono il grado di raggiungimento
- **acquisibile:** sono concretamente raggiungibili a fronte delle risorse aziendali
- **temporizzata:** è definito un cronoprogramma entro cui verificare il loro raggiungimento.

Gli obiettivi, connessi a quelli indicati dall'Assessorato per la salute all'azienda sanitaria, vengono assegnati, tenuto conto della loro raggiungibilità e identificati con un indice di peso che rappresenta il valore assegnato nella scala di rilevanza e prevedono un indicatore per la misurabilità. Sono coerenti con la linea politica per la qualità, sono assegnati ai livelli adeguati e includono l'impegno al miglioramento continuo dell'organizzazione. Inoltre sono individuati i tempi entro cui l'Area Formazione intende raggiungere tali obiettivi e le relative responsabilità.

Il Sistema di gestione della qualità viene implementato mediante le seguenti attività:

- L'analisi del fabbisogno formativo e la pianificazione dell'offerta formativa
- La valutazione e la scelta dei fornitori più idonei all'erogazione dei servizi richiesti, in base alla capacità di soddisfare determinati requisiti specificati;
- L'utilizzo di attrezzature, know how ed esperienza dell'Area Formazione;
- Il monitoraggio e la registrazione dei parametri del processo di erogazione delle attività formative influenti sulle caratteristiche dei servizi erogati e la verifica di questi durante la realizzazione degli stessi, secondo modalità documentate nelle istruzioni di lavoro;
- La disponibilità di locali, attrezzature e sistema informatico di gestione adeguati alle esigenze ed utilizzati da risorse sufficienti ed adeguatamente istruite;
- La sistematica manutenzione di attrezzature e apparecchiature al fine di assicurare la continua capacità dei processi;
- la verifica sistematica, da parte del Responsabile della Qualità, della congruità di tutte le prescrizioni definite;
- L'analisi ed il trattamento delle non conformità riscontrate e la definizione e pianificazione delle azioni correttive miranti ad eliminarne le cause che le hanno generate, onde prevenire il ripetersi;
- L'identificazione, la rintracciabilità e la conservazione dei documenti;
- La gestione controllata dei documenti e delle registrazioni riguardanti la Qualità;
- La sistematica individuazione delle necessità di addestramento del personale e la pianificazione delle conseguenti attività di formazione;
- L'utilizzo di indicatori per il monitoraggio dei servizi e dei processi aziendali, monitorati ed esaminati sistematicamente per mantenere sotto controllo la soddisfazione dei clienti e le prestazioni fornite e promuoverne il miglioramento.

L'attività effettuata e monitorata secondo i principi esposti viene annualmente relazionata. Nella relazione annuale viene descritto il livello di raggiungimento ogni obiettivo, vengono esposte le criticità riscontrate e possibilmente individuato e suggerito il processo di miglioramento a fronte del loro superamento

Le attività aziendali connesse alla formazione continua dei Professionisti e sintetizzate nella figura seguente sono normalmente gestite in conformità ai criteri sopra esposti ed alle prescrizioni di documenti aziendali quali: Manuale, Procedure e degli altri documenti del Sistema di gestione per la qualità.

In particolare:

- Procedura Gestionale di Sistema (PGS) 01 *“Gestione della documentazione del Sistema Qualità”*
- PGS 02 *“Gestione delle risorse umane”*
- PGS 03 *“Processi relativi al Cliente”*
- PGS 04 *“Progettazione Erogazione e Verifica degli Eventi Formativi”*
- PGS 05 *“Acquisti e Valutazione Fornitori”*
- PGS 06 *“Dispositivi di monitoraggio e di misurazione”*,
- PGS 07 *“Gestione delle verifiche ispettive interne”*
- PGS 08 *“Misurazioni, Analisi e Miglioramento”*
- PGS 09 *“Azioni correttive e preventive”*.

L'insieme di tali Procedure consente l'implementazione della qualità nei processi formativi.



CICLO DEL PROGETTO FORMATIVO

La Valutazione della qualità dei processi formativi

Il Piano della Qualità considera le attività descritte nel ciclo, per gli aspetti previsti dal Sistema ECM, con riguardo in particolare sia alle *dimensioni* che alle *aree* della qualità, con la necessaria premessa che per **qualità nella formazione** intendiamo, comunque, *la capacità di raggiungere gli obiettivi stabiliti, utilizzando al meglio le risorse umane, le risorse strumentali, di tempo ed economiche a disposizione*. Già l'Accordo Stato – Regioni 5/11/09 individuava le seguenti dimensioni della qualità:

- 1) Coerenza tra gli obiettivi formativi dichiarati e progettazione dell'intervento formativo
- 2) Qualità del processo formativo in aula
- 3) Assenza/Dichiarazione di situazioni di conflitto di interesse
- 4) Forme di valutazione dell'intervento formativo (*determinano la qualità del Provide*).

Tali dimensioni sono ulteriormente dettagliate nelle aree:

- 1) Destinatari appropriati;
- 2) Rilevazione dei bisogni adeguata;
- 3) Obiettivi formativi pertinenti e chiaramente definiti;
- 4) Metodi di apprendimento efficaci;
- 5) Contenuti basati sulla evidenza condivisa;
- 6) Ambienti e organizzazione;
- 7) Docenti qualificati;
- 8) Intervento commerciale assente o dichiarato;
- 9) Sistema di valutazione adeguato.

Valutare la “qualità” di uno specifico percorso formativo significa interrogarsi non solo sul **cosa** si valuta ma anche sul **come** si valuta. Valutare “coincide con l'idea di valore e “riconoscere valore”, presuppone una relazione che come tale deve essere collegata ad uno specifico contesto organizzativo. Anche l'obiettivo del miglioramento non può essere, in alcun modo, perseguito se non si presta attenzione alla filiera: organizzazione – servizio - formazione – competenza - performance lavorativa - miglioramento della performance aziendale.

In questo convergono tanto il Sistema aziendale di gestione della qualità dell'offerta formativa, quanto il Sistema ECM di valutazione della Qualità.

Il processo di valutazione va considerato come un'opportunità per disegnare possibili orientamenti al “futuro e all'azione”.

L'approccio di valutazione, di tipo sistemico, consente allora di individuare gli obiettivi specifici in relazione alle diverse Aree e alla Scala di Valutazione ECM:

Valutazione del Progetto:

- Analisi dei bisogni formativi
- Individuazione dei Destinatari
- Definizione degli obiettivi
- Congruenza delle metodologie e dei contenuti
- Pianificazione
- Individuazione del metodo di valutazione

Valutazione del Processo formativo

- Verifica della qualità tecnica del processo formativo: struttura del corso, docenti, metodologia didattica e contenuti, ambiente e organizzazione, assenza di conflitti d'interesse, costi.

Valutazione dei risultati formativi (output e out come)

- Verifica del grado di soddisfazione dei partecipanti al corso.
- Autovalutazione sul perseguimento degli obiettivi formativi del percorso
- Valutazione dell'apprendimento sui contenuti specifici dei percorsi formativi
- Valutazione dell'impatto delle conoscenze e competenze acquisite tramite la verifica di applicazione di quanto acquisito all'interno dei contesti lavorativi
- Valutazione dell'impatto sull'organizzazione

Indicatori

Gli indicatori, di **processo** e di **esito**, sono individuati in relazione ai diversi livelli in cui si articola la valutazione, sono applicabili all'intero ciclo del progetto formativo e generalizzabili per le diverse tipologie di eventi programmabili.

Attraverso il loro sistematico utilizzo, mediante l'applicazione a tutte le attività formative aziendali, è possibile effettuare la valutazione sia in merito al raggiungimento degli obiettivi, sia relativamente ai risultati.

Gli indicatori sono contenuti nella tabella successiva.

Livelli di Valutazione e Obiettivi	INDICATORI	UNITA' DI MISURA
<p align="center">Valutazione del Progetto</p> <p>1) Analisi dei bisogni formativi</p> <p>2) Individuazione dei Destinatari</p> <p>3) Definizione degli obiettivi</p> <p>4) Congruenza delle metodologie e dei contenuti</p> <p>5) Pianificazione</p> <p>6) Piano di valutazione</p>	<p>Copertura (questionari compilati) Report</p> <p>Confronto con i Servizi e la Direzione</p> <p>Copertura del fabbisogno</p> <p>Obiettivi formulati in modo chiaro e completo</p> <p>Confronto con gli obiettivi formativi</p> <p>Esistenza di un progetto formativo strutturato</p> <p>Esistenza di un piano di valutazione di processo e di esito</p>	<p>%</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p>
<p align="center">Valutazione del Processo formativo</p> <p>Verifica della qualità tecnica del processo formativo: struttura del corso, docenti, metodologia didattica e contenuti, ambiente e organizzazione, assenza di conflitti d'interesse, costi</p>	<p>Follow up tramite scheda: griglia di valutazione del docente (relativa a capacità relazionali, abilità didattiche e padronanza dei contenuti)</p> <p>Rilevazione della percezione dei discenti sul clima del gruppo classe.</p> <p>Presenza di un tutor</p> <p>Conflitto d'interesse assente o dichiarato</p> <p>Materiale didattico fornito</p> <p>Analisi dei costi</p>	<p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p>
<p align="center">Valutazione dei risultati formativi (output e outcome)</p> <p>1) Verifica del grado di soddisfazione dei partecipanti al corso.</p> <p>2) Valutazione dell'apprendimento sui contenuti specifici dei percorsi formativi</p> <p>3) Valutazione dell'impatto delle conoscenze e competenze acquisite Applicazione nei contesti lavorativi</p> <p>4) Valutazione dell'impatto per l'organizzazione</p>	<p>Valutazioni positive/numero totale questionari</p> <p>Analisi questionari di apprendimento</p> <p>Progetti presentati</p> <p>Introduzione e/o modifiche di procedure</p> <p>audit (acquisizione know-how)</p> <p>aumento produttività</p> <p>Osservazione diretta, "survey" "rilevazioni del tutor"</p>	<p>%</p> <p>si/no</p> <p>n° risposte esatte/tot domande</p> <p>Numero</p> <p>Numero</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p> <p>si/no</p>

Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

La validazione dei processi di produzione è formalizzata con l'apposizione della firma del *Responsabile di processo* sui documenti di registrazione delle varie fasi.

Identificazione e rintracciabilità

Nell'erogazione dei corsi di formazione, l'Unità Operativa identifica:

- i partecipanti, in base alle istanze di partecipazione pervenute
- i docenti, su suggerimento della Struttura Aziendale di pertinenza e/o del Comitato Scientifico ECM,
- gli argomenti trattati, in base ai programmi concordati
- il materiale didattico, come suggerito dal docente

ovvero gli elementi fondamentali della formazione.

In particolare, tale rintracciabilità è assicurata nelle fasi di erogazione, post-erogazione del servizio e assegnazione dei crediti ECM.

Il Gruppo di lavoro dell'Area formativa identifica i partecipanti ad un corso:

- *prima dell'erogazione*, per mezzo delle domande di partecipazione presentate. Ogni evento viene pubblicizzato per mezzo del sito aziendale attraverso il quale i dipendenti inoltrano la propria istanza di partecipazione che viene successivamente valutata dall'UO formazione relativamente a congruità e regolarità. Per talune tipologie di progetti formativi, i partecipanti possono essere individuati, tramite elenchi specifici, direttamente dalle Macrostrutture Aziendali. Tale documentazione viene adeguatamente conservata

- *durante l'erogazione*, tramite il **Foglio** presenze sul quale tutti i partecipanti devono registrare la presenza apponendo la loro firma;

- *dopo l'erogazione*, tramite i report relativi ai dati delle schede di partecipazione con nomi e cognomi dei partecipanti al corso e qualifiche funzionali. Viene fornita attestazione della partecipazione ai progetti formativi e sulla base della valutazione del percorso didattico (strumenti di apprendimento: test, lavori di gruppo, interattività), avviene il **rilascio del certificato attestante i crediti previsti e attribuiti, in base alle Norme per l'Educazione Continua in Medicina**. Successivamente si procede alla distribuzione degli attestati nelle sedi di appartenenza dei partecipanti. Si provvederà, altresì, alla Registrazione nel data base aziendale, previa consegna della copia da parte del partecipante ed alla Archiviazione della copia del documento.

Validazione della Progettazione e dello sviluppo

Al termine delle attività necessarie, completate con esito positivo, perfezionati i contenuti e tutti gli elementi necessari ai fini dell'erogazione, si procede all'erogazione della prima edizione del corso progettato.

L'analisi dei Questionari di qualità percepita, il numero dei partecipanti e gli eventuali suggerimenti forniscono gli elementi per la validazione del corso e indicano il livello di soddisfazione dei partecipanti.

Se i giudizi espressi dai partecipanti sono positivi, il corso o seminario sarà validato a tutti gli effetti, altrimenti si procederà a modifiche della progettazione.

Controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

Il Gruppo di lavoro area formativa tiene sotto controllo il processo produttivo e le caratteristiche del prodotto fornito. In particolare:

- a) la *progettazione*, al fine di registrare le attività inerenti l'organizzazione di nuovi corsi;
- b) la *pianificazione*, al fine di gestire le domande di partecipazione, le convocazioni, il calendario dei corsi, ecc.;
- c) l'*erogazione*, al fine di consentire il rilevamento delle presenze/assenze;
- d) la *consuntivazione*, al fine di realizzare l'elaborazione statistica dei dati di formazione registrati.

Il Gruppo di lavoro verifica che tutti i supporti e didattici (manuali, dispense, ecc.), previsti dagli incarichi contrattuali, siano inviati dal fornitore prima dell'inizio del corso ed ha cura di fornire quelli amministrativi (regolamenti, note di incarico, notule ecc).

Nel caso di criticità riscontrate, rispetto ai requisiti contrattuali (es. n° manuali insufficiente o con argomenti diversi rispetto a quelli previsti dal corso), il Responsabile scientifico emette una nota di non conformità e lo notifica al fornitore interessato.

Il Responsabile scientifico vigila sulla corrispondenza tra gli argomenti del corso, presentati nel Programma di formazione e quelli trattati in aula dal docente; il gruppo di lavoro la verifica attraverso l'analisi del feedback dei partecipanti.

i dati contenuti nei *Questionari di qualità*, vengono registrati in maniera da poter effettuare, successivamente, l'elaborazione statistica.

I controlli che l'Unità Operativa effettua nell'erogare i suoi servizi di formazione sono documentabili:

- *in fase di pianificazione*: dalle domande di partecipazione pervenute per un determinato corso, il cui numero è determinante ai fini di eventuali modifiche o integrazioni, rispetto a quanto presentato nel Programma di Formazione;
- *in fase di monitoraggio della formazione*: dai *Questionari di qualità percepita*, compilati dai partecipanti.

I documenti prodotti nelle tre fasi sono accuratamente conservati secondo le Procedure per la gestione di documenti e dati.

Individuazione dei docenti

Il Gruppo di lavoro formato dal Responsabile della UO Formazione, dal Referente d'area, dal Responsabile scientifico ed eventualmente da componenti del Comitato scientifico ECM identifica i docenti, su segnalazione del Direttore della Struttura di pertinenza:

In fase di progettazione viene individuato il Responsabile scientifico del percorso formativo e vengono acquisite le proposte dei nominativi relativi ai docenti in base alle competenze e all'esperienza come formatori. Dall'analisi dei curriculum, verrà effettuata la selezione. Per formalizzare l'incarico è necessario ottenere la Dichiarazione dell'assenza del conflitto di interesse da parte dei docenti, che dovranno, inoltre, attestare le ore di docenza, per mezzo del Foglio presenze in cui è riportato il nome e cognome del docente, firma del docente in calce al foglio di presenza e garantire lo svolgimento dei Questionari di qualità percepita e di apprendimento. Dovrà essere fornita la relativa Griglia di valutazione.

Materiale didattico

Il Gruppo di lavoro area formativa identifica il materiale didattico relativo al corso già nell'offerta presentata dal fornitore. I supporti didattici (manuali, dispense, lavori di gruppo, slides dei docenti) vengono consegnati nelle sedi di erogazione dei corsi, a cura del fornitore interessato, e rilasciati direttamente ai partecipanti, in fase di erogazione del corso.

Comunicazione con il cliente

L'Unità Operativa ha attivato adeguate modalità di comunicazione con il personale per trasmettere o ricevere informazioni relative al servizio, rispondere alle domande, raccogliere tutte le informazioni necessarie al miglioramento del servizio.

L'Unità Operativa utilizza in particolare:

- a) avvisi pubblici;
- b) comunicazione scritta a tutti i Presidi Sanitari e Distretti, nella figura dei Dirigenti cui è dato mandato di dare massima diffusione;
- c) pubblicazione sul sito dell'Azienda;
- d) locandine, poster e brochure, nell'area dei diversi Distretti e Presidi ospedalieri dell'azienda;
- e) comunicati: alla stampa, alle Organizzazioni Sindacali, agli Ordini e Collegi professionali;
- f) comunicazione scritta personalizzata, in caso di eventi particolari per piccoli gruppi formativi precostituiti, con obiettivi speciali.

Per gli eventi formativi derivanti da obblighi di legge e per quelli ritenuti di rilevanza strategica, la partecipazione sarà obbligatoria. In questo caso, il dipendente riceverà una comunicazione personale, attraverso l'apicale del Servizio di appartenenza, la partecipazione all'evento considerata orario di servizio.

La partecipazione alle attività formative facoltative si svolgerà secondo le modalità e i tempi previsti per l'aggiornamento professionale previsti dai contratti nazionali di lavoro

<i>MISURAZIONE ANALISI E MIGLIORAMENTO</i>

L' Unità Operativa ha definito, mediante apposite procedure, la pianificazione e l'attuazione di processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento volti a:

- Verificare la conformità del servizio realizzato
- Assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità
- Assicurare il raggiungimento degli obiettivi della qualità
- Individuare le possibilità di miglioramento dell'efficacia del Sistema di gestione per la qualità.

ANALISI DEI DATI

Il Responsabile tiene sotto controllo i processi della formazione e gli obiettivi per la qualità al fine di:

- a) individuare le aree di criticità o suscettibili di miglioramento;
- b) valutare l'efficacia di eventuali progetti o iniziative di miglioramento intrapresi.
- c) i dati e i risultati delle rilevazioni emersi dalle schede dei partecipanti sono utilizzati per valutare la soddisfazione complessiva dei partecipanti.

I dati contenuti nei questionari vengono elaborati statisticamente ed analizzati e sono riepilogati nel documento *Relazione finale delle attività formative*, redatto ogni anno quale supporto per la pianificazione successiva.

I dati relativi all'erogazione delle attività formative svolte vengono elaborati statisticamente ed analizzati e sono riepilogati nel documento *Consuntivo di formazione*, redatto ogni anno a completamento della attività formative svolte.

MIGLIORAMENTO

Miglioramento continuo

La politica per la qualità, gli obiettivi definiti, le verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive, i riesami della direzione costituiscono gli strumenti attraverso i quali la direzione garantisce il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema qualità.

Azioni correttive

Le azioni correttive si applicano ai processi ed al sistema di gestione per la qualità per risolvere problemi riscontrati e per prevenire il loro ripetersi, eliminandone le cause.

Le azioni correttive sono avviate e seguite dal *Responsabile U.O. Formazione* a fronte di:

- criticità e suggerimenti espresse dei partecipanti ai corsi;
- evidenze di non conformità potenziali od effettive;
- verifiche ispettive.

Per tutte le azioni correttive avviate, la verifica di efficacia spetta al Responsabile.

In sede di consuntivo annuale, viene dettagliatamente relazionato in merito ai percorsi di realizzazione degli obiettivi. In tale ambito vengono segnalate le criticità rilevate e possibilmente individuati i correttivi e possibilmente proposti programmi di miglioramento.

Azioni preventive

La *Procedura per le azioni correttive e preventive* definisce il metodo per condurle, gestirle e verificarne l'efficacia.

Le azioni preventive si applicano ai processi ed al sistema di gestione per la qualità per prevenire potenziali problemi futuri.

Il Personale dell'Unità Operativa:

- a) sulla base delle informazioni ricavate dai rapporti delle verifiche ispettive della qualità, dalle segnalazioni e reclami dei partecipanti ai corsi e dalle registrazioni della qualità, analizza ed elimina cause potenziali di non conformità;
- b) provvede a verificare e registrare l'attuazione delle azioni preventive intraprese attraverso verifiche ispettive programmate o straordinarie;

Trattamento non conformità

L'Unità Operativa identifica come non conformità del servizio erogato il mancato soddisfacimento di requisiti specificati, in fase di pianificazione, progettazione od erogazione delle attività formative, per rispondere alle esigenze dei partecipanti.

Esempi di non conformità possono essere:

- a) documentazione mancante
- b) documentazione insufficiente
- c) documentazione difforme
- d) contenuti poco efficaci
- e) docente assente
- f) docente/relatore la cui prestazione è giudicata insoddisfacente dai partecipanti
- g) argomenti trattati sensibilmente diversi da quelli previsti nel Programma di Formazione.

Nei casi a) e c) il Responsabile dell'Unità Operativa richiede nuovamente la documentazione al fornitore. Nel caso b) chiede al fornitore l'emissione delle necessarie integrazioni.

In caso di non conformità sistematiche, il Gruppo di lavoro area formativa emette nei confronti del fornitore una Richiesta di azione correttiva, applicando la *Procedura per le azioni correttive e preventive*. Nel caso d) si effettua una valutazione al fine di riprogettare i contenuti del corso. Nei casi e) f) g), si chiede al fornitore la replica del corso erogato con sostituzione del docente.

Soddisfazione del Cliente

L'Unità Operativa si attiva per rilevare le necessità ed aspettative dei partecipanti utilizzando, a tal fine, adeguati strumenti di monitoraggio e controllo:

facendo uso del Questionario di rilevazione del fabbisogno formativo/competenze e del *Questionario di Customer Satisfaction* . (distribuito al personale con obbligo di credito formativo ECM, al fine di verificare la soddisfazione del cliente ed adottare conseguenti misure di miglioramento del servizio)

Può essere valutata l'opportunità di effettuare focus con i Dirigenti delle varie UU.OO. per approfondire i contenuti e le informazioni raccolte con i questionari di C.S. e rilevazione del fabbisogno formativo/competenze. La presenza di un tutor può favorire, un ulteriore punto di vista di valutazione oltre che porsi in termini di facilitatore ed interagire con i corsisti e il docente/relatore.

Gli eventuali reclami dei partecipanti, scritti o verbali, sono registrati sugli appositi Moduli gestione reclami e non conformità al fine di conservare traccia di reali o potenziali punti deboli del sistema e di come è stato gestito il problema riscontrato.

In caso di reclamo ingiustificato, il mittente viene, comunque, ricontattato per fornirgli la spiegazione del perché il reclamo è stato rifiutato.

In caso di fondatezza, il reclamo viene sempre gestito dando pronta risposta al mittente su come si intende porre rimedio al disservizio segnalato.

I reclami fondati sono oggetto di successiva analisi per stabilire le cause del problema e valutare l'opportunità di avviare azioni correttive.

Tutti i reclami sono oggetto di controllo da parte del Responsabile che in tal modo si assicura che i medesimi siano gestiti in modo tempestivo ed efficace.

Maggiori dettagli sono contenuti nella *Procedura per i reclami e le non conformità*.

Il Responsabile U.O.S Formazione
e Aggiornamento
Dott.ssa Flavia Alessi

Il Responsabile del Sistema Qualità
per le attività ECM
Dott. Antonino Giallanza

Il Direttore Generale
Dott. Paolo La Paglia