

S.C. Formazione e Sviluppo Risorse Umane

Direttore
Dott.ssa Maria Rita Buzzi

CARTA DEI SERVIZI



Rev. 2
21 Marzo 2019

Settore
Formazione e Sviluppo del Potenziale

Con la Carta dei Servizi il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale dell'AOU e dell'AUSL di Parma si assume un impegno nei confronti della propria utenza.

Attraverso questo documento si definiscono formalmente i servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità con cui questi servizi vengono erogati.

Con la redazione della Carta dei Servizi, il Settore Formazione Sviluppo del Potenziale vuole definire le garanzie di qualità del servizio offerto, anche al fine di rafforzare il rapporto di fiducia con la propria utenza.

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, al Decreto Legislativo n. 286/1999, ai requisiti previsti dall'Accreditamento del Provider ECM (Delibera 1333/2011 della Regione Emilia-Romagna) e dal Manuale per l'erogazione di eventi ECM del 1 Gennaio 2019.

INDICE

Cap. 1 IL SETTORE FORMAZIONE E SVILUPPO DEL POTENZIALE

MISSION E VISION

A CHI SI RIVOLGE

Cap. 2 OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

EQUITÀ ALL'ACCESSO

SICUREZZA

TRASPARENZA

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLA PRIVACY

FORMAZIONE CONTINUA

STRUMENTI E METODI DELLA FORMAZIONE

Cap. 3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Cap. 4 SERVIZI EROGATI

Cap. 5 STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

IMPEGNI DEL SETTORE FORMAZIONE E SVILUPPO DEL POTENZIALE

IMPEGNI DELL'UTENTE

Cap. 6 INDICATORI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E DATI DI ATTIVITÀ

INDICATORI DI SODDISFAZIONE (Corsi residenziali)

DATI DI ATTIVITÀ AL 31/12/2018

Cap. 7 GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

COME PRESENTARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

MODALITÀ DI GESTIONE DEL RECLAMO

Cap. 8 INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

DOTAZIONE AULE/SALE

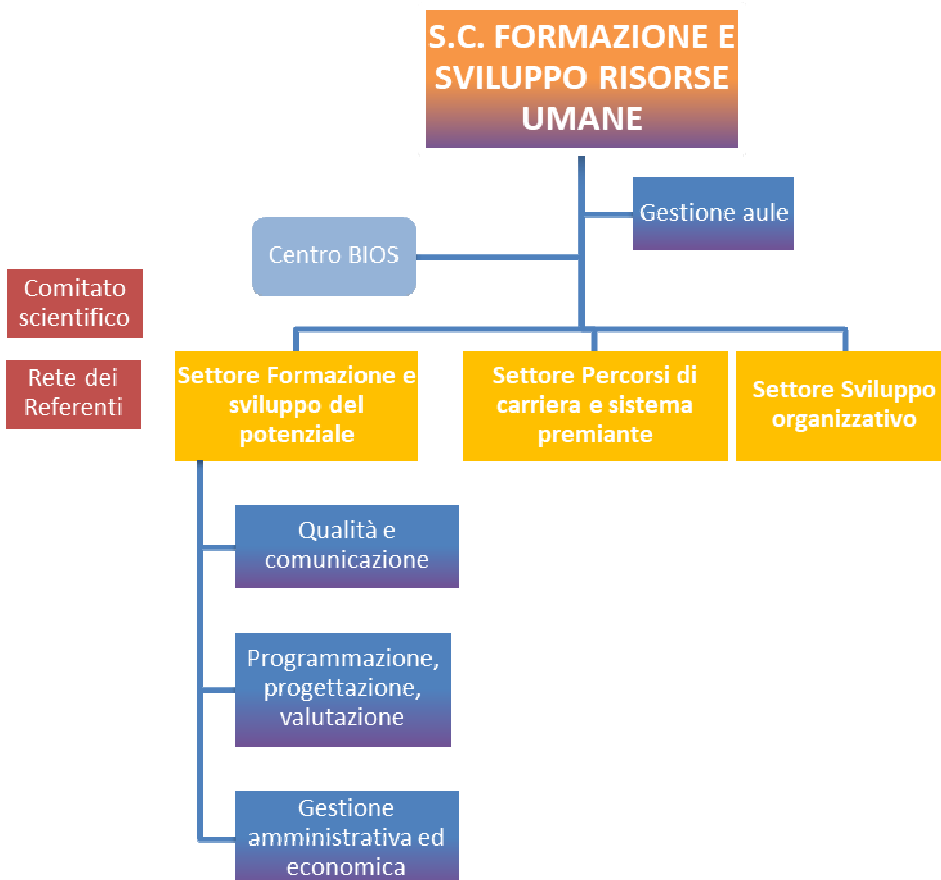
PRINCIPALI DOMANDE SUL SISTEMA ECM

CONTATTI

Cap. 1 IL SETTORE FORMAZIONE E SVILUPPO DEL POTENZIALE

Il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale gestisce la formazione interna (eventi residenziali, formazione sul campo, eventi di formazione a distanza, formazione all'emergenza urgenza) dall'analisi di fabbisogno, alla progettazione e realizzazione di eventi fino alla valutazione di ricaduta organizzativa degli stessi. Gestisce inoltre l'organizzazione di convegni e congressi promossi a livello aziendale e interaziendale. Regola l'accesso dei propri professionisti alle iniziative di formazione/aggiornamento obbligatorio e facoltativo all'esterno (corsi, convegni, sponsorizzazioni e comandi).

L'attività di formazione di base avanzata e di simulazione, rivolta al personale sanitario e non sanitario, nei contesti intra ed extra ospedalieri è erogata dal **Centro BIOS**, Centro Formativo all'Emergenza dotato di autonomia scientifica e didattica. Gli istruttori che operano nel Centro BIOS afferiscono a diverse società riconosciute a livello nazionale e internazionale. L'organizzazione interna al Settore è specificata nel seguente organigramma.



MISSION E VISION

Il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale è un'articolazione della Struttura Complessa interaziendale Formazione e Sviluppo Risorse Umane, inserita nel Dipartimento Interaziendale Risorse Umane.

In coerenza con le Mission e le Vision aziendali, espresse negli Atti Aziendali dell'AOU e dell'AUSL di Parma¹, e con il supporto dei dirigenti e dei professionisti di entrambe le Aziende, il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale concorre alla realizzazione di progetti formativi orientati al mantenimento e allo sviluppo delle competenze e del benessere organizzativo dei professionisti delle due Aziende.

L'obiettivo generale del Settore consiste nel promuovere la cultura della formazione professionale e dell'educazione continua in medicina, in un contesto professionale caratterizzato da una complessità di sistema e dall'eterogeneità dei saperi, attraverso una gestione coerente e funzionale dei processi formativi improntati alla garanzia di standard di prodotto.

Compito primario della struttura è:

- rilevare il fabbisogno formativo
- promuovere la formazione del personale
- elaborare il Piano Aziendale della Formazione
- garantire e regolamentare l'accesso all'aggiornamento esterno del personale

Gli obiettivi specifici del Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale, coerenti con gli obiettivi generali, sono definiti su base annuale e sono negoziati con le Direzioni delle due Aziende Sanitarie e consolidati nei rispettivi Piani delle Azioni. Le modalità di verifica si esplicitano nella Relazione annuale e nel Rapporto Annuale della Formazione (RAF).

A CHI SI RIVOLGE

Esistono diversi livelli di accesso al Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale: **dipendenti, partecipanti esterni, responsabili di iniziative formative, strutture esterne pubbliche in ambito sanitario.**

¹ Deliberazione 88 del 04/04/14 dell'AOU di Parma e Deliberazione n.813 del 16/12/10 dell'AUSL di Parma

Cap. 2 OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

EQUITÀ ALL'ACCESSO

Il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale si impegna ad assicurare a tutti i dipendenti percorsi formativi in linea con le loro esigenze professionali.

La possibilità di accesso alle iniziative formative è garantita a tutti i dipendenti secondo criteri di imparzialità ed equità, senza distinzione di genere, inquadramento professionale, di anzianità di servizio o di altri aspetti connessi alla condizione lavorativa.

Le richieste di aggiornamento sono accolte, in accordo con i Responsabili delle articolazioni aziendali e con i Coordinatori sanitari, tecnici e amministrativi, tenendo conto delle priorità connesse agli obiettivi assegnati e fornendo a tutti gli aventi diritto l'opportunità di partecipazione ai programmi di aggiornamento e di acquisizione dei crediti ECM, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

SICUREZZA

Il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale assicura agli utenti e ai propri collaboratori sicurezza e tutela dei dati personali attraverso il rispetto delle vigenti norme nazionali e aziendali.

Il Sistema informativo relativo alla gestione della formazione, sia in termini di utenza che attinge le informazioni necessarie (attestati, eventi formativi, ecc) che di utilizzatori del sistema informativo operanti nell'ambito della gestione della Formazione interaziendale, è collegato al Gestionale Unico delle Risorse Umane Regionale (WHR-Time/GRU); per tale motivo la sicurezza dei dati in esso inseriti, in particolare per ciò che attiene alle procedure di funzionamento quali raccolta, registrazione, archiviazione, conservazione, tutela della privacy, sicurezza, controlli di qualità, sono garantite dall'architettura complessiva del Sistema.

Tale livello di garanzia di sicurezza è garantito sia a livello aziendale, ma in maniera ancora più rilevante è la garanzia sovra aziendale, di carattere regionale.

Tutte le apparecchiature in uso nelle aule sono state verificate e collaudate dai Servizi competenti.

TRASPARENZA

Con riferimento ad atti, comportamenti, situazioni, modi di procedere, soprattutto nella vita pubblica e nei rapporti con la collettività, la trasparenza è intesa come chiarezza e assenza di ogni volontà di occultamento e di segretezza: accessibilità totale alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

La trasparenza nell'organizzazione e nelle attività del Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale è garantita in tutte le fasi del processo della formazione.

1. **Pianificazione:** l'analisi del fabbisogno è realizzata utilizzando una metodologia condivisa tra l'AOU e l'AUSL che prevede incontri con le strutture dipartimentali ai quali partecipano i referenti della

Formazione, i Direttori di Dipartimento e i Responsabili assistenziali dipartimentali. Durante gli incontri vengono diffusi e illustrati gli obiettivi nazionali, regionali e aziendali e vengono analizzate e discusse le proposte formative inoltrate dai referenti della formazione attraverso la piattaforma ForAVEN, con l'obiettivo di favorire la trasversalità degli interventi formativi e di aumentare le opportunità di integrazione sui percorsi interaziendali del paziente. Gli incontri si concludono con la definizione del dossier formativo di dipartimento e con la sua legittimazione scientifica da parte del Direttore di Dipartimento.

2. **Erogazione:** Le iniziative formative vengono realizzate in collaborazione con i referenti scientifici. Le iscrizioni ai corsi aziendali ad accesso libero avvengono attraverso l'applicativo della formazione WHR-Time/GRU. Sulle modalità di utilizzo dell'applicativo è disponibile un dépliant esplicativo sia in formato elettronico che cartaceo (il dépliant è pubblicato sulla piattaforma ForAVEN e sulla Intranet aziendale). Gli operatori del Settore sono comunque sempre disponibili a erogare informazioni che supportino il processo di iscrizione/disiscrizione degli utenti. Attraverso il gestionale gli utenti possono verificare i crediti formativi maturati e consultare lo storico della propria formazione.
3. **Valutazione:** I risultati della formazione vengono riportati nel Rapporto Annuale di Formazione (RAF), presentati al Collegio di Direzione e pubblicati sul portale ForAVEN e sulle Intranet aziendali. Il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti, attraverso l'attivazione di percorsi finalizzati a effettuare verifiche sul grado di soddisfazione degli utenti e a raccogliere suggerimenti o reclami, portati all'attenzione dei responsabili e degli operatori del Settore durante gli incontri periodici di coordinamento.

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLA PRIVACY

Il rispetto della dignità della persona trova riscontro attraverso:

- l'applicazione di quanto previsto dall'art. 326 del Codice Penale rispetto al segreto d'ufficio e dal Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 Aprile 2016, in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione.
- I dati personali, raccolti attraverso le iscrizioni alle iniziative formative o durante il loro svolgimento, sono utilizzati ai fini della gestione delle iniziative formative e trasmessi unicamente agli Enti preposti alla raccolta e certificazione dei crediti ECM.
- Nel caso di dati utilizzati nell'ambito di studi e ricerche o inseriti in report destinati alla pubblicazione, questi vengono trattati esclusivamente in forma anonima, con modalità che non permettano di identificare l'interessato anche indirettamente.

FORMAZIONE CONTINUA

Il concetto di formazione continua e permanente, intesa come attività educativa volta a “migliorare le competenze, le abilità cliniche, tecniche e manageriali con l’obiettivo di garantire efficacia, appropriatezza, sicurezza ed efficienza alla assistenza prestata dal SSN” è stato introdotto in Italia con l’art. 16 bis e segg. del d.lgs. 229/99. Tale è l’importanza attribuita alla formazione, che la sua fruizione diventa obbligatoria per svolgere, non solo la propria attività professionale, ma diventa anche “requisito necessario per lo svolgimento degli incarichi relativi alle funzioni di direzione sanitaria aziendale e di direzione di strutture complesse”.

Al fine di offrire ai dipendenti delle due Aziende sanitarie una formazione di qualità, tarata sui bisogni dei professionisti e rispettosa degli obiettivi nazionali e regionali, il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale si pone come principali obiettivi i seguenti:

- informare e sensibilizzare tutti gli operatori sui temi della formazione e sul sistema ECM;
- coordinare l’elaborazione del Piano Attività Formative integrato (PAF) e trasmetterlo alla Regione Emilia Romagna;
- effettuare la ricognizione dei bisogni formativi, armonizzando quanto espresso dalla ricognizione con gli obiettivi strategici aziendali, regionali e nazionali, valorizzando inoltre le attività di formazione svolte all’interno del proprio specifico professionale come l’apprendimento sul campo (FSC);
- supportare i responsabili scientifici delle attività formative sia nella fase di progettazione che di realizzazione e di valutazione;
- gestire l’organizzazione delle attività effettuando un costante monitoraggio dei risultati conseguiti.

STRUMENTI E METODI DELLA FORMAZIONE

All’interno del Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale è possibile distinguere diversi interventi di sviluppo:

- aggiornamento interno (residenziale e sul campo)
- aggiornamento esterno
- formazione e-Learning

L’**aggiornamento interno residenziale** deriva dall’analisi del fabbisogno formativo e dalla definizione di tematiche connesse al contesto e alle aree strategiche. Questi interventi formativi, con lo scopo di approfondire tematiche specifiche e creare momenti di confronto tra gli operatori, si articolano in quattro aree specifiche:

1. **area professionale**, volta all’acquisizione di conoscenze e abilità tecniche e pratiche che agevolano e migliorano l’attività professionale;
2. **area manageriale**, volta all’acquisizione di conoscenze e strumenti utili per ottimizzare la pianificazione e la gestione dei gruppi di lavoro;

3. **area relazionale**, volta all'acquisizione di capacità e conoscenze per relazionarsi in maniera efficace con pazienti, familiari e gruppo di lavoro;
4. **area organizzativa**, volta all'acquisizione di conoscenze e competenze relative all'organizzazione del lavoro.

In tutte queste aree il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale ha sviluppato percorsi di apprendimento, finalizzati al miglioramento delle competenze degli operatori nei processi assistenziali e di cura e alla garanzia della sicurezza del paziente.

Dal 2016 inoltre l'Azienda Ospedaliero-Universitaria è sede del **Centro BIOS**, centro di formazione dedicato alla didattica per la gestione delle emergenze cardiovascolari e l'ottimizzazione delle cure post rianimazione.

Il centro eroga corsi di rianimazione cardiopolmonare di base (BLS/AED adulto e pediatrico) rivolti a sanitari e laici, corsi di rianimazione cardiopolmonare avanzata adulto e pediatrico (NRP, HEARTSAVER, ACLS, PALS) e simulazioni ad alta fedeltà con principi di CRM (crisis resource management).

Per i corsi BLS, ACLS e PALS il centro è riconosciuto quale International Training Center (ITC) di American Heart Association (AHA).

La **formazione sul campo (FSC)** si caratterizza per l'utilizzo, nel processo di apprendimento, delle sedi di lavoro, delle competenze dei professionisti impegnati nelle attività cliniche e assistenziali e delle occasioni di lavoro. In altri termini l'esigenza formativa che scaturisce dal contesto lavorativo deve essere attuata all'interno dell'attività lavorativa, con le finalità di garantire non solo l'innalzamento della specifica professionalità, ma anche l'aumento delle capacità di ognuno di lavorare e di rapportarsi all'interno della propria organizzazione, di migliorare le competenze dei professionisti e la qualità e sicurezza dell'assistenza.

La **formazione esterna** si riferisce alla possibilità per gli operatori di partecipare ad eventuali corsi o iniziative formative esterne, inerenti lo specifico professionale dei partecipanti, non inclusi nell'offerta interna aziendale.

Per **formazione e-learning** si intende una specifica tipologia formativa, nella quale il computer (o altro dispositivo fisso o mobile) gioca un ruolo centrale come mezzo di diffusione delle informazioni, d'interazione diretta con il discente e nella quale, in una certa misura, sostituisce il docente.

La fruizione avviene grazie a una connessione Internet e utilizzando una piattaforma tecnologica (portale e-learning sanità parma <http://www.elearning.foraven.it/>) che garantisce l'utilizzo senza vincoli di orari specifici o di presenza in luoghi prestabiliti. La piattaforma tecnologica garantisce la tracciabilità delle operazioni effettuate. Al fine di ampliare l'offerta formativa i dipendenti e convenzionati hanno l'opportunità di accedere ai cataloghi formativi messi a disposizione anche dalla piattaforma SELF (Sistema di e-learning Federato dell'Emilia Romagna).

Cap. 3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è per sua natura uno strumento destinato a essere periodicamente aggiornato, dando l'opportunità all'utenza di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti.

Cap. 4 SERVIZI EROGATI

Nello specifico il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale svolge le seguenti attività:

- analisi del fabbisogno formativo interno, progettazione e stesura del Piano Formativo Aziendale;
- elaborazione di programmi di formazione attraverso l'attivazione, il coordinamento e la gestione delle iniziative;
- consulenza metodologica nella progettazione e/o organizzazione delle iniziative formative promosse dalle strutture dipartimentali;
- valutazione di gradimento, valutazione di apprendimento e ricaduta formativa;
- funzione di Provider unico ECM per l'Azienda Ospedaliero-Universitaria, l'AUSL, e l'Università di Parma, nonché per altre strutture esterne convenzionate;
- mantiene, sviluppa e consolida la rete dei referenti della formazione: referenti dipartimentali e referenti dipartimentali di Unità Operativa;
- sviluppa competenze avanzate nell'area dell'emergenza-urgenza, attraverso corsi accorpatis nel Centro BIOS:
 - ✓ Basic Life Support and Defibrillation (**BLSD**)
 - ✓ Pediatric Basic Life Support and Defibrillation (**PBLSD**)
 - ✓ Neonatal Resuscitation Program (**NRP**)
 - ✓ Pediatric Advanced Life Support (**PALS**)
 - ✓ Advanced Cardiac Life Support (**ACLS**) e Advanced Cardiac Life Support Expert Provider (**ACLS EP**)
 - ✓ Acute Critical Care-High Fidelity Simulation (**ACC-HF Sim**) e Crisis Resource Management (**CRM**)
 - ✓ Basic Life Support per laici (**HEARTSAVER**)
- gestione aggiornamento esterno, svolto presso altre Aziende (concessione anticipi di cassa/solo l'AUSL, pagamento iscrizioni, verifica documentazione, attribuzione orario a cartellino/solo l'AOU, controllo budget, richieste di rimborso, rendicontazioni);
- gestione amministrativo-contabile dei corsi interni (controllo registri di presenza, attestazioni di partecipazione e docenza, lettere di incarico e liquidazioni docenze, attribuzione orario a cartellino/solo l'AOU), aggiornamento del curriculum formativo, liquidazione fornitori).

Cap. 5 STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

IMPEGNI DEL SETTORE FORMAZIONE E SVILUPPO DEL POTENZIALE

SERVIZIO EROGATO	ATTIVITÀ	GARANZIE E IMPEGNI
ANALISI DEL FABBISOGNO FORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta fabbisogno formativo • Analisi dei risultati • Elaborazione del Dossier Formativo Dipartimentale 	<p>Incontri nelle diverse strutture dipartimentali con la rete dei referenti della formazione, il Direttore del Dipartimento e il Responsabile assistenziale dipartimentale.</p> <p>Elaborazione delle proposte formative inserite sul portale ForAven dai referenti della formazione e successivi incontri di restituzione, anche al fine di favorire la trasversalità degli interventi formativi centrati sugli stessi bisogni.</p> <p>Definizione di un Dossier Formativo Dipartimentale, autorizzato dal Direttore di Dipartimento.</p>
PIANIFICAZIONE STRATEGICA	<p>Elaborazione di un Piano Formativo Aziendale (PAF) che includa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tipologia iniziative formative programmate • obiettivi formativi • responsabili scientifici • target • sistema di valutazione • budget assegnato 	<p>I bisogni formativi emersi dall'analisi del fabbisogno vengono coniugati con gli obiettivi di Direzione per garantire opportunità formative adeguate e diversificate per tipologia e modalità didattiche.</p> <p>Validazione del PAF da parte dei Collegi di Direzione</p>
PROGRAMMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione aspetti organizzativi e logistici • Accredimento e attribuzione crediti ECM • Raccolta delle iscrizioni 	<p>Elaborazione delle schede di accreditamento e aggiornamento del gestionale (WHR-Time/GRU).</p> <p>Gestione informatizzata delle iscrizioni (WHR-Time/GRU) per le iniziative formative ad accesso libero.</p> <p>Aggiornamento calendario on line</p> <p><u>Per iniziative formative organizzate dal Settore:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prenotazione sedi e definizione attrezzature ADV; • Elaborazione schede informative per catalogo eventi on line
EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Elenco partecipanti • Svolgimento corsi • Rendicontazione e invio del report al COGEAPS e alla RER 	<p>Invio elenco partecipanti al Responsabile scientifico.</p> <p>Entro 90 gg dalla fine dell'iniziativa formativa rendicontazione di dati consuntivi al COGEAPS e alla RER.</p> <p><u>Per iniziative formative organizzate dal Settore:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventuale preparazione e consegna del materiale didattico al docente/formatore o pubblicazione del materiale didattico sul portale ForAven

		<ul style="list-style-type: none"> • Nei corsi di particolare complessità presenza in aula di un tutor del Settore Formazione • Comunicazione chiara e tempestiva di informazioni relative al corso
VALUTAZIONE	Verifiche di gradimento, apprendimento e verifica di impatto (quando prevista)	Verifica presenza della valutazione di apprendimento e di gradimento. Segnalazione di eventuali criticità al responsabile scientifico. Analisi di eventuali reclami e/o suggerimenti.
GESTIONE AMMINISTRATIVO-CONTABILE	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo registri presenze • Attestati di partecipazione per discenti e docenti, se non previste attestazioni ECM • Aggiornamento del curriculum formativo dei dipendenti • Liquidazioni Docenti/Fornitori 	<p>Inserimento del corso in cartellino (per l'AOU, mentre per l'AUSL se ne occupa l'Ufficio del Personale)</p> <p>Emissione di attestazioni se non prevista l'attestazione ECM</p> <p>Entro 90 giorni dalla chiusura del corso rilascio delle attestazioni ECM</p> <p>Compensi docenti liquidati entro 9 dalla chiusura del corso</p>
GESTIONE AGGIORNAMENTO ESTERNO	<p>Concessioni anticipi di cassa (AUSL)</p> <p>Verifica documentazione</p> <p>Attribuzione orario a cartellino (AOU)</p> <p>Verifica budget</p> <p>Liquidazione rimborso</p>	<p>Entro 30 giorni dalla consegna della documentazione inserimento del corso a cartellino (AOU)</p> <p>Entro 3 gg lavorativi dall'arrivo dell'autorizzazione preventiva, eventuale comunicazione di sfioramento del budget</p> <p>Entro 45 gg dalla consegna della documentazione invio della documentazione all'Ufficio Stipendi Servizio Bilancio per rimborso spese</p>

IMPEGNI DELL'UTENTE

<p>RESPONSABILI SCIENTIFICI</p> <p>CORSI INTERNI AZIENDALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compilazione della scheda di accreditamento almeno 45 gg prima dell'iniziativa formativa • Coordinamento delle attività didattico-scientifiche del progetto • Consultazione Elenco Docenti interaziendale per individuazione docenti non dipendenti • Predisposizione e invio lettere di incarico almeno 45 gg prima dell'iniziativa formativa • Comunicazione del programma e invio della documentazione richiesta per l'accREDITAMENTO al Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale • Monitoraggio sui registri delle firme dei discenti e consegna al Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale entro 7 gg dalla loro compilazione. • Valutazione di apprendimento e predisposizione della relazione scientifica finale da consegnare al Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale entro 1 mese dalla chiusura dell'iniziativa formativa.
<p>PARTECIPANTI</p> <p>CORSI INTERNI AZIENDALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione on line (se prevista) ed eventuale disiscrizione • Firma sul registro presenze in entrata e in uscita • Timbratura cartellini per attività formativa se questa avviene nella propria sede lavorativa • Valutazione di apprendimento (nelle modalità previste dal Responsabile scientifico)

	<ul style="list-style-type: none"> • Compilazione on line della valutazione di gradimento entro 30 gg dalla chiusura dell'iniziativa formativa • Rispetto degli orari previsti dal programma • Presenza all'evento pari a: 100% delle ore per iniziative con durata inferiore o uguale a 6 ore 80% delle ore per iniziative con durata superiore alle 6 ore 90% delle ore per la formazione ex D.lgs. 81/2008
DOCENTI CORSI INTERNI AZIENDALI	<ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione all'Elenco Docenti (solo se docenti non dipendenti) • Predisposizione della valutazione di apprendimento • Per il pagamento della docenza, compilazione del modulo inviato dalla Segreteria del Settore (AOU) o al referente della gestione economica aziendale (AUSL) <u>Per iniziative formative organizzate dal Settore</u> • Inoltro della proposta di programma e preventivo al Responsabile scientifico dell'iniziativa formativa
DIPENDENTI IN AGGIORNAMENTO ESTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Invio al Settore Formazione del modulo di autorizzazione preventiva, debitamente compilato e firmato dal Direttore della propria Struttura, almeno 15 gg prima dell'inizio dell'iniziativa formativa esterna • Entro 15 gg dal termine dell'iniziativa formativa invio al Settore Formazione del modulo di partecipazione, corredato dagli allegati richiesti e dalle ricevute di spesa in originale

Cap. 6 INDICATORI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E DATI DI ATTIVITÀ

INDICATORI DI SODDISFAZIONE (CORSI RESIDENZIALI)

La soddisfazione degli utenti rispetto alle attività formative erogate viene raccolta attraverso la somministrazione automatica online di questionari che indagano le caratteristiche dell'evento e la qualità dei docenti. I professionisti hanno dunque la possibilità di esprimere il loro livello di soddisfazione attraverso una Scala Likert da 0 a 3 (0 = Per nulla; 1 = Poco; 2 = Abbastanza; 3 = Del tutto) applicata ai seguenti item:

QUESTIONARIO VALUTAZIONE GRADIMENTO EVENTI

1. Gli obiettivi sono stati chiari ed espliciti
2. I contenuti dell'attività formativa sono stati congruenti agli obiettivi enunciati
3. Gli argomenti trattati sono applicabili nella mia realtà lavorativa

QUESTIONARIO VALUTAZIONE GRADIMENTO DOCENTI

1. Padronanza del tema trattato
2. Chiarezza espositiva
3. Capacità di adattare ai discenti il programma e le attività didattiche previste, etc..
4. Utilizzo di tecniche didattiche che hanno favorito il mio apprendimento

INDICATORE	STANDARD	DATI ANNO 2018
Gradimento eventi N. eventi con gradimento medio $\geq 2,2$/ Tot. eventi valutati X 100	Almeno l' 80% degli eventi valutati deve ottenere un punteggio medio maggiore o uguale a 2,2	. AOU 14/15*100 = 93,3% . AUSL 167/178*100 = 87,6% . PROVIDER 181/193*100 = 93,8%
Gradimento docenti N. docenti con gradimento medio $\geq 2,4$/ Tot. docenti valutati X 100	Almeno l' 80% dei docenti valutati deve ottenere un punteggio medio maggiore o uguale a 2,2	. AOU 22/22*100 = 100% . AUSL 233/240*100 = 97,1% . PROVIDER 255/262*100 = 97,3%

DATI DI ATTIVITÀ AL 31/12/2018

Azienda Ospedaliero-Universitaria

Eventi conclusi ECM e NON ECM suddivisi per tipologia formativa

TIPOLOGIA FORMATIVA	EVENTI ECM CONCLUSI	EVENTI NON ECM CONCLUSI	TOTALE CORSI CONCLUSI	%*
FORMAZIONE RESIDENZIALE (FR)	385	47	432	67,08%
FORMAZIONE SUL CAMPO (FSC)	147	2	149	23,14%
FORMAZIONE A DISTANZA (FAD)	24	0	24	3,73%
FORMAZIONE BLENDED (BLE)	39	0	39	6,06%
NUMERO EVENTI CON SPONSORIZZAZIONI	0	0	0	0,00%
TOTALE EVENTI CONCLUSI	595	49	644	100,00%

* Percentuale calcolata rispetto al numero complessivo di eventi

Numero ECM erogati per figura professionale suddivise per fasce di crediti ECM 2018

FIGURE ECM	FINO A 25 CREDITI ECM	< 25 E >50 CREDITI ECM	<= 50 CREDITI ECM
MEDICO CHIRURGO	255	74	94
FARMACISTA	10	1	0
BIOLOGO	16	1	11
CHIMICO	13	0	0
FISICO	7	1	0
DIETISTA	2	0	0
FISIOTERAPISTA	14	8	18
INFERMIERE	823	262	336
INFERMIERE PEDIATRICO	0	2	2
LOGOPEDISTA	2	1	3
ORTOTTISTA/ASSISTENTE DI OFTALMOLOGIA	5	0	0
OSTETRICA/O	26	20	27
TECNICO DI NEUROFISIOPATOLOGIA	8	3	2
TECNICO SANITARIO RADIOLOGIA MEDICA	41	18	15
TECNICO SANITARIO LABORATORIO BIOMEDICO	25	29	82
TOTALE	1247	420	590

Azienda USL

Eventi conclusi ECM e NON ECM suddivisi per tipologia formativa

TIPOLOGIA FORMATIVA	EVENTI ECM CONCLUSI	EVENTI NON ECM CONCLUSI	TOTALE CORSI CONCLUSI	%*
FORMAZIONE RESIDENZIALE (FR)	298	11	309	57,2
FORMAZIONE SUL CAMPO (FSC)	223	1	224	41,4
FORMAZIONE A DISTANZA (FAD)	3	1	4	0,7
FORMAZIONE BLENDED (BLE)	4	-	4	0,7
NUMERO EVENTI CON SPONSORIZZAZIONI	-	-	-	-
TOTALE EVENTI CONCLUSI	528	13	541	100%

* Percentuale calcolata rispetto al numero complessivo di eventi

Numero ECM erogati per figura professionale suddivise per fasce di crediti ECM 2018

FIGURE ECM	FINO A 25 CREDITI ECM	< 25 E >50 CREDITI ECM	<= 50 CREDITI ECM
MEDICO CHIRURGO	160	70	14
FARMACISTA	5	3	-

VETERINARIO	39	20	11
PSICOLOGO	29	14	15
BIOLOGO	6	5	4
CHIMICO	-	-	2
ASSISTENTE SANITARIO	26	6	-
DIETISTA	-	1	-
EDUCATORE PROFESSIONALE	26	15	13
FISIOTERAPISTA	32	13	6
INFERMIERE	372	251	133
LOGOPEDISTA	10	9	9
ORTOTTISTA/ASSISTENTE DI OFTALMOLOGIA	-	1	-
OSTETRICA/O	50	9	2
TECNICO PREVENZIONE AMBIENTI DI LAVORO	17	12	39
TECNICO SANITARIO RADIOLOGIA MEDICA	16	8	14
TECNICO SANITARIO LABORATORIO BIOMEDICO	3	15	2
ALTRI TECNICI	3	3	2
TOTALE	794	455	266

Cap. 7 GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

Reclami e suggerimenti da parte degli utenti sono una preziosa occasione per monitorare e migliorare la qualità dei servizi. Per questo motivo sono ben accetti e le informazioni ricevute vengono approfondite e utilizzate per il miglioramento delle prestazioni.

COME PRESENTARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'utente può utilizzare le seguenti modalità:

- compilazione in forma anonima del modulo di valutazione del gradimento (solo per reclami/suggerimenti relativi ai corsi)
- compilazione del modulo pubblicato sul portale ForAVEN o sulle Intranet aziendali
- Colloquio diretto o telefonico con gli operatori del Settore
- Comunicazione scritta inoltrata per posta ordinaria, posta elettronica, fax o consegnata a mano

MODALITÀ DI GESTIONE DEL RECLAMO

Il Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale registra ogni reclamo, ne discute i contenuti durante le riunioni di coordinamento o in incontri tra i responsabili e gli operatori del Settore coinvolti e garantisce una risposta agli utenti entro 30 giorni. La risposta può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- per telefono
- per via telematica
- per lettera

- nei casi più complessi, proponendo un incontro per discutere il problema e individuare congiuntamente una soluzione

Cap. 8 INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

DOTAZIONE AULE/SALE

In base alla dotazione degli audiovisivi, le aule sono state classificate in tre tipologie: A, B e C

- A.** Aule che prevedono la dotazione di postazione informatica con webcam, videoproiettore, pacchetto Office, programma per riproduzione video, lavagna a muro, lavagna a fogli mobili, sistema di impianto audio con microfoni da tavolo e casse.
- B.** Aule che prevedono la dotazione di postazione informatica (senza webcam), videoproiettore, pacchetto Office, programma per riproduzione video, lavagna a muro, lavagna a fogli mobili.
- C.** Aule con dotazione minimale che prevede la lavagna a muro o a fogli mobili.

Azienda Ospedaliero-Universitaria

STRUTTURA	INDIRIZZO	PADIGLIONE	AULA	CAPIENZA	DOTAZIONE AUDIOVISIVI
AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI PARMA	Via Gramsci, 14/A	PAD. CATTANI (piano terra)	AULA DI RAPPRESENTANZA	150	C
		MONOBLOCCO CENTRO CONGRESSI	SALA CONGRESSI	280	A
			AULA G	70	A
		PAD RASORI (2° piano)	AULA AUDIOVISIVI	50	B
			AULA FORMAZIONE	50	B
			AULA INFORMATICA	14	C
		PIASTRA TECNICA (piano terra)	AULA A011	40	C
		OSPEDALE DEI BAMBINI (piano terra)	AULA 048	20	C

Azienda USL

LOCALITÀ	STRUTTURA	INDIRIZZO	AULA	CAPIENZA	DOTAZIONE AUDIOVISIVI
PARMA	SEDE CENTRALE AUSL	Strada del Quartiere, 2/A	AULA DIDATTICA	48	A
			SALA RIUNIONI	30	B
	CASA DELLA SALUTE PARMA CENTRO	L.go N. Palli, 1	AULA DIDATTICA	65	A
	DIPARTIMENTO SANITÀ PUBBLICA	Via Vasari, 13/A	AULA DIDATTICA	30	A
			SALA RIUNIONI	15	B
			AULA INFORMATICA	14	C
	FIDENZA	OSPEDALE DI VAIO	Via Don E. Tincati, 5	AULA A	80
AULA B				30	B
BORGO VAL DI TARO	OSPEDALE SANTA MARIA	Via Benefattori, 12	AULA DIDATTICA SANTA MARIA	40	B
			SALA RIUNIONI UO CHIRURGIA	35	C
			SALA RIUNIONI UO ORTOPEDIA	35	C
FORNOVO DI TARO	CASA DELLA SALUTE	Via Solferino, 37	SALA RIUNIONI	40	C
LANGHIRANO	CASA DELLA SALUTE	Via Roma, 42/A	AULA DIDATTICA	35	A

In seguito all'approvazione di specifiche convenzioni, l'AUSL si avvale delle ulteriori aule sotto elencate:

LOCALITÀ	STRUTTURA	INDIRIZZO	AULA	CAPIENZA	DOTAZIONE AUDIOVISIVI
PARMA	CROCE ROSSA ITALIANA	Via Riva, 2	AULA DIDATTICA	60	A
	ASSISTENZA PUBBLICA	Via Gorizia, 2/A	SALA CONVEGNI "L. ANEDDA"	142	A
			AULA DIDATTICA "G. GUATELLI"	50	B

PRINCIPALI DOMANDE SUL SISTEMA ECM

1) Che cos'è l'ECM?

Il sistema ECM (Educazione Continua in Medicina) è un sistema che comprende l'insieme organizzato e controllato di tutte le attività formative, sia teoriche che pratiche, promosse da chiunque lo desideri con lo scopo di mantenere elevata ed aggiornata la professionalità degli operatori della sanità. Questo sistema, già vigente in molti Paesi del mondo, è stato istituzionalizzato in Italia con il d.lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e modificato dal d.lgs. 19 giugno 1999, n. 229

2) Cosa sono i crediti ECM?

I crediti ECM sono una misura dell'impegno e del tempo che ogni operatore della sanità ha dedicato annualmente all'aggiornamento del livello qualitativo della propria professionalità. Vengono attribuiti dal Provider ECM in base alla documentazione prodotta dagli organizzatori degli eventi formativi.

3) Chi è il Provider ECM?

L'accreditamento di un Provider ECM è il riconoscimento da parte della Commissione Nazionale per la Formazione Continua o delle Regioni e Province autonome ad un soggetto attivo nel campo ECM necessario per realizzare attività per l'ECM ed assegnare i crediti.

4) A chi è rivolto il programma ECM?

Il programma ECM è diretto a tutti i professionisti della sanità, sia privata che pubblica. L'elenco completo degli operatori sanitari interessati all'offerta formativa ECM è il seguente:

medico chirurgo, farmacista, psicologo, chimico, assistente sanitario, educatore professionale, igienista dentale, infermiere pediatrico, ortottista, podologo, tecnico audioprotesista, tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro, tecnico di neurofisiopatologia, tecnico sanitario di radiologia medica, terapeuta della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, odontotecnico, odontoiatra, veterinario, biologo, fisico, dietista, fisioterapista, infermiere, logopedista, ostetrica, tecnico audiometrista, tecnico della fisiopatologia e perfusione cardiovascolare, tecnico educazione e riabilitazione psichiatrica e psicosociale, tecnico ortopedico, tecnico sanitario di laboratorio medico, terapeuta occupazionale, ottico

5) Quanti crediti bisogna acquisire in un anno?

Per il triennio 2017-2019 dovranno essere acquisiti un totale di 150 crediti ECM.

L'obbligo formativo individuale è triennale ed è determinato all'inizio del triennio sottraendo dall'obbligo formativo standard le riduzioni calcolate secondo le seguenti modalità:

- 30 crediti in meno per i professionisti sanitari che nel precedente triennio hanno maturato un numero di crediti compreso tra 121 e 150
- 15 crediti in meno per i professionisti sanitari che nel precedente triennio hanno maturato un numero di crediti compreso tra 80 e 120
- 15 crediti in meno per i professionisti sanitari che nel precedente triennio hanno soddisfatto il proprio Dossier formativo individuale
- 10 crediti in meno per i professionisti sanitari che costruiranno un Dossier individuale ovvero saranno parte di un Dossier formativo di gruppo costruito da un soggetto abilitato nel primo o nel secondo anno del triennio

Le riduzioni di cui ai punti a) o b) sono cumulabili con quelle dei punti c) e d).

6) Chi è escluso dall'obbligo degli ECM?

E' possibile chiedere l'esenzione dall'obbligo formativo triennale nei seguenti casi, attestati o autocertificati:

- congedo maternità e paternità (DLgs 151/2001 e successive modifiche e integrazioni)
- congedo parentale e congedo per malattia del figlio (DLgs 151/2001 e successive modifiche e integrazioni)
- congedo per adozione e affidamento preadottivo (DLgs 151/2001 e successive modifiche e integrazioni)
- aspettativa non retribuita per la durata di espletamento delle pratiche di adozione internazionale (DLgs

151/2001 e successive modifiche e integrazioni)

- congedo retribuito per assistenza ai figli portatori di handicap (DLgs 151/2001 e successive modifiche e integrazioni)
- aspettativa senza assegni per gravi motivi familiari così come disciplinato dai C.C.N.L. delle categorie di appartenenza
- permesso retribuito per i professionisti affetti da gravi patologie così come disciplinato dai C.C.N.L. delle categorie di appartenenza
- assenza per malattia così come disciplinato dai C.C.N.L. delle categorie di appartenenza
- richiamo alle armi come previsto dal DLgs 66/2010 e dai C.C.N.L. delle categorie di appartenenza
- partecipazione a missioni all'estero o in Italia del corpo militare e infermiere volontarie della Croce Rossa Italiana
- aspettativa per incarico direttore sanitario aziendale, direttore socio-sanitario e direttore generale (art. 3 bis, comma 11, DLgs 502/1992 e successive modifiche e integrazioni) 19 CREDITI: VINCOLI, RIDUZIONI, ESONERI, ESENZIONI
- aspettativa per cariche pubbliche elettive (DLgs 29/1993 e successive modifiche e integrazioni; art. 2 Legge 384/1979 e successive modifiche e integrazioni; art. 16 bis, comma 2 bis, DLgs 502/1992 e successive modifiche e integrazioni)
- aspettativa per la cooperazione con i Paesi in via di sviluppo e distacco/aspettativa per motivi sindacali così come disciplinato dai C.C.N.L. delle categorie di appartenenza
- professionisti sanitari impegnati in missioni militari o umanitarie all'estero
- congedo straordinario per assistenza familiari disabili (Legge 104/1992)
- professionisti sanitari in pensione che esercitano saltuariamente l'attività professionale

Ai professionisti sanitari non dipendenti da strutture pubbliche/private sono assimilabili i medesimi istituti di cui sopra laddove applicabili.

8) I crediti rilasciati da Provider esteri per la partecipazione ad un evento formativo all'estero o per la partecipazione ad un'iniziativa formativa in FAD valgono anche in Italia?

Sì, vengono riconosciuti anche in Italia. **Formazione individuale svolta all'estero presso enti inseriti nella Lista degli Enti Esteri di Formazione (LEEF)**

Per ogni attività formativa non erogata da provider e svolta all'estero presso enti inseriti – da parte della Commissione nazionale per la formazione continua – nella Lista degli Enti Esteri di Formazione (LEEF) viene riconosciuto il **100% dei crediti formativi** (qualora indicati), fino a un massimo di 50 crediti per evento.

Formazione individuale svolta all'estero presso enti non inseriti nella Lista degli Enti Esteri di Formazione (LEEF)

Le attività di formazione individuale svolte all'estero, nell'ambito di un programma di formazione professionale continua straniero presso enti non inseriti nella Lista degli Enti Esteri di Formazione (LEEF), in uno dei paesi stranieri indicati nella Delibera della Commissione nazionale per la formazione continua del 25 ottobre 2018, danno diritto al riconoscimento di crediti formativi nei seguenti limiti:

La lista è attualmente in fase di costruzione, non è pertanto ancora disponibile.

nel caso in cui nella documentazione prodotta dal professionista sanitario sia indicato solo il numero dei crediti formativi conseguiti all'estero e non il numero delle ore, si applica la riduzione del 50% dei crediti, fino, in ogni caso, a un massimo di 25 crediti ECM per ogni singolo evento

- nel caso in cui nella documentazione prodotta dal professionista sanitario non sia indicato il numero dei crediti, ma siano indicate le ore di formazione, si applica il criterio di 1 credito ECM per ogni ora di formazione, per poi riconoscere il 50% dei crediti risultanti fino, in ogni caso, a un massimo di 25 crediti ECM per ogni singolo evento;
- nel caso in cui nella documentazione prodotta dal professionista sanitario siano riportate entrambe le informazioni (numero dei crediti e numero delle ore di formazione), si applica il criterio delle ore;
- nel caso in cui nella documentazione presentata dal professionista sanitario non siano riportate

informazioni né sul numero dei crediti né sul numero delle ore di formazione, non è possibile attribuire crediti formativi.

Le attività di formazione a distanza presso enti non inseriti nella LEEF non vengono considerate come formazione individuale all'estero e quindi non danno diritto al riconoscimento di crediti formativi.

Per il triennio 2017-2019 i crediti maturabili tramite le attività di formazione individuale (fra cui rientrano le attività di formazione individuale all'estero) **non possono complessivamente superare il 60% dell'obbligo formativo triennale** tenendo conto anche dei crediti acquisibili con le docenze.

Per il riconoscimento e inserimento dei crediti per attività di formazione individuale all'estero, il professionista sanitario deve inoltrare la richiesta utilizzando il modulo specifico e presentando la documentazione attestante l'attività svolta. La richiesta va trasmessa – previa iscrizione – tramite il portale del CoGeAPS, salvo diversa indicazione da parte del proprio Ordine di appartenenza. La competenza per il riconoscimento dei crediti formativi per attività di formazione individuale è degli Ordini professionali.

9) Chi può certificare i crediti ECM acquisiti dal singolo professionista?

Il Provider ECM rilascia i crediti per la singola iniziativa formativa.

Al termine del triennio formativo di riferimento, il professionista sanitario può richiedere al proprio Ordine di appartenenza l'eventuale certificazione del pieno soddisfacimento dell'obbligo formativo del relativo triennio.

10) Nel controllare la posizione crediti ECM nella banca dati Co.Ge.A.P.S., tramite l'Ordine, il Collegio professionale o l'Associazione di riferimento, verifico che alcune iniziative formative non risultano. Chi deve adeguare la mia posizione?

Se si dispone degli attestati ECM che certificano l'assegnazione dei crediti per gli eventi mancanti, l'Ordine, il Collegio o l'Associazione di riferimento devono integrare e certificare. Se non si dispone dell'attestazione ECM il professionista deve rivolgersi direttamente ai Provider ECM dei singoli eventi e sollecitare l'aggiornamento della propria posizione ECM nella banca dati Co.Ge.A.P.S. e, in ogni caso, farsi inviare l'attestazione di partecipazione con relativa assegnazione dei crediti ECM.

11) Cosa è il Co.Ge.A.P.S.?

Il Co.Ge.A.P.S. (Consorzio Gestione Anagrafica Professioni Sanitarie) è un consorzio tra le professioni sanitarie nato nel 2011 quale strumento attuativo della convenzione sottoscritta tra le professioni sanitarie e il Ministero della Salute per la realizzazione e la gestione di un'anagrafica nazionale, ai fini ECM, di tutti gli operatori della sanità.

12) E' possibile acquisire crediti ECM partecipando in qualità di docente o relatore ad un evento o ad un progetto formativo aziendale accreditato?

I docenti/relatori hanno diritto, previa richiesta all'organizzatore, a 1 credito formativo per ogni mezz'ora effettiva di docenza in eventi o progetti formativi aziendali accreditati ECM, entro il limite del 50% di crediti formativi da acquisire nel corso dell'anno. In seguito alla richiesta del docente/relatore, l'organizzatore rilascia un apposito attestato.

I crediti possono essere acquisiti in considerazione esclusivamente delle ore effettive di lezione; i crediti non possono, cioè, essere frazionati o aumentati in ragione dell'impegno inferiore o superiore ai trenta minuti di lezione.

I docenti/relatori non possono conseguire i crediti ECM in qualità di partecipanti a eventi nei quali effettuano attività di docenza.

CONTATTI**Settore Formazione e Sviluppo del Potenziale**

Padiglione 27

Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

Via Gramsci, 14 – 43126 Parma



Tel. 0521 704349 (segreteria)



Fax 0521 704698

formazione@ao.pr.it

Sul portale ForAven, sui **siti web** delle due Aziende (www.ao.pr.it; www.ausl.pr.it) e nelle **Intranet aziendali**, alle pagine della Formazione, è possibile trovare tutte le informazioni relative al Settore e ai servizi offerti, scaricare la modulistica attualmente in uso e reperire i contatti per qualsiasi ulteriore informazione e/o chiarimento.