



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza

Direzione Generale
Dipartimento degli Staff
U.O. Qualità e Formazione



Versione 03
Piacenza, 04 marzo 2019

INDICE

Obiettivi e Principi della Carta dei Servizi.....	4
Presentazione della struttura	5
Responsabilità delegate	5
Servizio Formazione	7
Obiettivi generali	8
A chi é rivolta la formazione	8
La gestione dei Corsi Interni.....	9
La progettazione	9
Iscrizione ai corsi	9
La gestione operativa	10
Principali Aule utilizzate per la Formazione Interna	11
La gestione dei Corsi Esterni	12
Le Regole per la partecipazione ai Corsi	12
La valutazione della formazione.....	13
Standard di Qualità	14
I nostri impegni per la Qualità del Servizio	15
Diritti e doveri	16
Glossario	17

Obiettivi e Principi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Formazione è un impegno che l'U.O. Qualità e Formazione, si assume nei confronti del personale dell'Azienda USL di Piacenza.

Attraverso questo documento si definiscono formalmente i servizi offerti dalla formazione, le modalità di erogazione e gli standard di qualità con cui si intende fornirli.

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della "Politica della Qualità" dell'Azienda USL. Il personale è posto al centro dell'attenzione come soggetto che richiede riconoscimento, valorizzazione e sviluppo delle proprie competenze all'interno di un clima aziendale favorevole per poter fornire servizi sempre più efficienti e di qualità ai cittadini.

L'U.O. Qualità e Formazione dell'Azienda USL di Piacenza, anche attraverso la redazione della Carta, intende definire le garanzie di qualità del servizio offerto anche al fine di rafforzare il rapporto di fiducia con i colleghi.

L'U.O. Qualità e Formazione, nell'erogare il servizio di formazione, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità**

Il servizio di formazione è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di inquadramento professionale, di anzianità di servizio o di altri aspetti connessi alla condizione lavorativa.

L'U.O. Qualità e Formazione mantiene la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili.

- **Continuità**

La formazione è erogata in maniera continuativa, tenendo conto della pausa estiva, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore.

L'U.O. Qualità e Formazione si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi.

- **Partecipazione e trasparenza**

L'U.O. Qualità e Formazione promuove un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti al miglioramento del servizio di formazione, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

- **Efficacia ed efficienza**

L'U.O. Qualità e Formazione si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

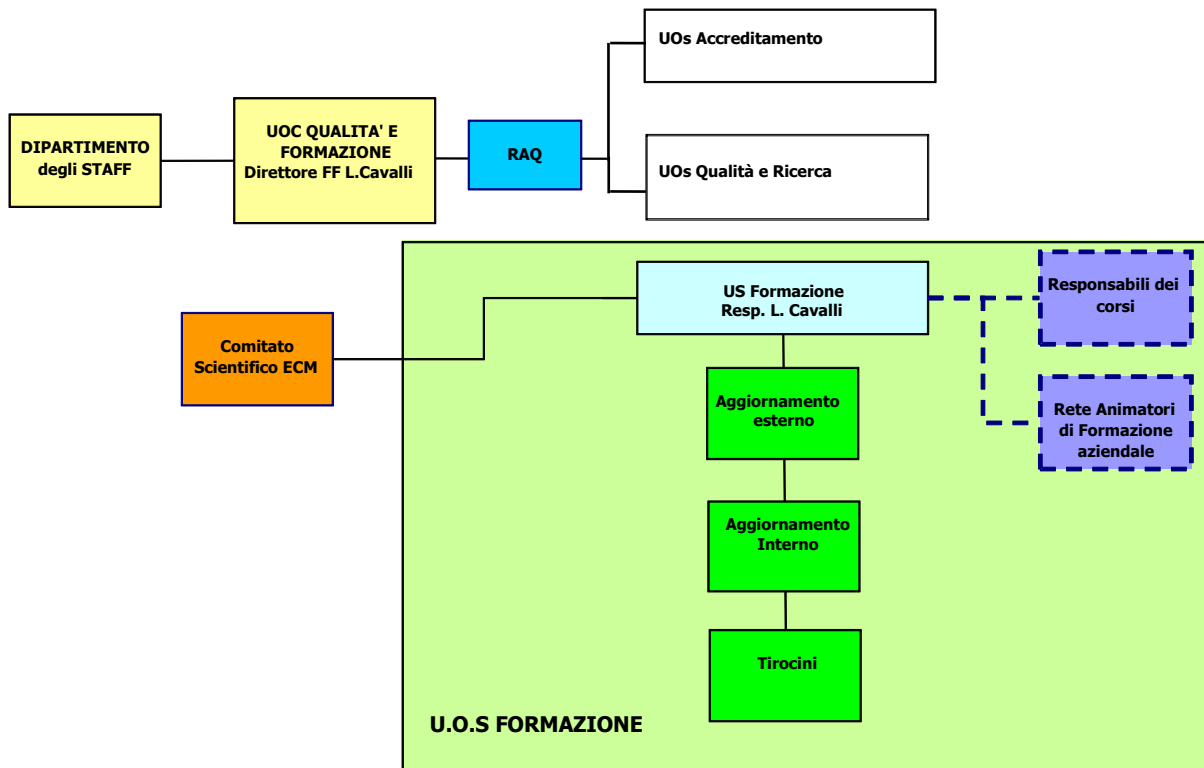
La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione.

La Carta è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e permette ai dipendenti dell'Azienda di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

Presentazione della struttura

Per garantire la migliore realizzazione delle principali attività strutturate, in coerenza con i processi del SQ, l'U.O.s Formazione si è data la struttura organizzativa esplicitata nell'organigramma riportato qui di seguito:

ORGANIGRAMMA U.O.C. QUALITA' E FORMAZIONE



Responsabilità delegate

Per governare, pianificare e gestire tutte le attività formative e tutti i processi ad esse connessi (Piano Annuale della Formazione; Progettazione, Gestione Eventi Formativi...) che possono garantire l'evoluzione e lo sviluppo delle risorse umane, l'area Formazione dell'Azienda AUSL di Piacenza si è data una struttura organizzativa così definita.

Tutte le attività sono distribuite in tre articolazioni che abbiamo denominato:

1. Progettazione, accreditamento ECM e organizzazione corsi interni:

Emanuela Barbieri - e.barbieri@ausl.pc.it - tel 0523 302350

referente per i Dipartimenti Amministrativo, Anestesi, Chirurgie, Cure Primarie, Funzioni Radiologiche, Materno Infantile, Medicina, Patologia clinica, Salute Mentale e Dipendenze Patologiche, Sanità Pubblica e Sicurezza.

Davide Giorgio - d.giorgio@ausl.pc.it - tel 0523 302348

referente per i Dipartimenti Emergenza-Urgenza, Oncoematologia; per l'aggiornamento obbligatorio di MMG e PLS; per la FAD.

Paola Marcucci - p.marcucci@ausl.pc.it - tel 0523 302348

referente per i Dipartimenti Information and Communication Technology, Staff, Tecnico; per le Direzioni, Farmaceutica, Medica e delle Professioni Sanitarie; per la Formazione centralizzata – catalogo e pacchetti formativi FSC.

2. **Aggiornamento obbligatorio esterno:**

Maura Magistrali - m.magistrali@ausl.pc.it - tel 0523 302325

referente per l'aggiornamento obbligatorio esterno e le procedure economiche correlate alla formazione (budget trasversale);

Daniela Maffini - d.maffini@ausl.pc.it - tel 0523 302325

3. **Tirocini e stage:**

Mariacristina Mazzari - m.mazzari@ausl.pc.it - tel 0523 302241

referente per la gestione dei rapporti con le agenzie formative, le Scuole e le Università per la realizzazione di tirocini e stage.

Gli operatori dell'Area "**Progettazione, accreditamento ECM e organizzazione corsi interni**" si occupano prevalentemente di:

- Affiancare la Responsabile della formazione nella realizzazione del Piano Annuale,
- Supportare i Responsabili dei corsi nella microprogettazione degli eventi con particolare impegno nell'acquisizione di tutte le informazioni necessarie all'Accreditamento ECM dei corsi,
- Predisporre ed inviare le progettazioni di ogni singolo evento alla Regione ed a COGEAPS,
- Registrare tutti gli eventi formativi aziendali nell'applicativo GRU, aggiornando e monitorando ogni dato,
- Affiancare la Responsabile della formazione nella produzione della reportistica, (interrogazioni e realizzazioni di database, query),
- Realizzare e diffondere le locandine di iniziative formative interne;
- Supportare i Responsabili scientifici degli eventi per richieste specifiche di organizzazione, logistica, materiali didattici, ecc.
- Raccogliere e/o predisporre e distribuire il materiale didattico,
- Gestire le richieste ricevute all'indirizzo mail del servizio formazione (iscrizioni, richiesta di dati, invio di modulistica, informazioni, ecc)
- Garantire la realizzazione degli eventi formativi organizzati a livello centralizzato e dai centri gestionali. Le attività più significative sono:
 - Reclutamento dei partecipanti
 - Prenotazione aule
 - Allestimento aule
 - Predisposizione materiale didattico
 - Predisposizione fogli presenza e questionari di valutazione
 - Approvvigionamento materiali didattici di consumo
 - Segreteria organizzativa per i corsi centralizzati
 - Registrazione delle presenze ad evento concluso, rapporto all'ARU, archiviazione

Gli operatori dell'Area "**Aggiornamento obbligatorio esterno**" supportano tutte le attività inerenti l'aggiornamento obbligatorio organizzato da altri enti e/o agenzie. Le principali attività sono:

- Rapporti con docenti/agenzie formative
- Contabilizzazione economica
- Deliberazioni e/o determine
- Supporto al budget assegnato ai Dipartimenti

Il Referente **“Tirocini e stage”** gestisce i rapporti con le agenzie formative, le Scuole e le Università e con i tirocinanti. Le attività più significative sono:

- Manutenzione delle Convenzioni e loro rinnovo periodico
- Rapporti con i tutor degli enti di formazione,
- Rapporti con i tutor aziendali
- Rapporti con i tirocinanti e gli specializzandi
- Gestione della banca dati aziendale

Servizio Formazione

Sono garantite dal **Responsabile Aziendale della Formazione** le funzioni proprie del livello di responsabilità ed esercitate direttamente:

- Gestione del budget aziendale assegnato per la formazione centralizzata;
- Raccordo della raccolta dei bisogni formativi a livelli di dipartimento o unità funzionale;
- Traduzione e intermediazione tra obiettivi aziendali e obiettivi per la formazione;
- Stesura del piano di formazione annuale;
- Pianificazione delle attività formative;
- Verifica dei singoli eventi formativi;
- Verifica del piano annuale;
- Predisposizione di reportistica;
- Coordinamento degli animatori di formazione;
- Promozione dell'innovazione nel piano di formazione;
- Stesura della Relazione Annuale della Formazione;
- Gestioni dei rapporti con Università/Scuole di Specializzazione/Scuole Secondarie.

Per facilitare i processi riguardanti le attività formative, il Servizio Formazione si avvale di:

- **Animatori di Formazione** (due per ogni Dipartimento, di cui uno individuato tra la dirigenza ed uno tra il personale del comparto), coordinati dallo stesso Servizio Formazione aziendale, costituiscono delle risorse a supporto del:
 - Responsabile del Corso per la realizzazione degli eventi;
 - Direttore di Dipartimento e Responsabile di UO per ciò che riguarda l'analisi del fabbisogno;
 - Responsabile della formazione per informare i colleghi sulle normative del Sistema ECM e sulle eventuali modifiche

- **Responsabile della Qualità del Servizio Formazione**

Il RAQ del Servizio Formazione risponde, come la Responsabile della Formazione, alla Responsabile dell'U.O. Qualità e Formazione. Al fine di garantire un'efficace implementazione del Sistema Qualità aziendale, il RAQ, avvalendosi anche della rete aziendale di valutatori interni, verifica che quanto indicato nel MQ e nelle procedure gestionali venga accolto, compreso e applicato da tutto il personale, nonché relaziona periodicamente alla Direzione circa lo stato e l'andamento del SQ stesso.

Per assicurare un aggiornamento costante dell'intero sistema, il RAQ pianifica e programma controlli periodici per verificare il rispetto dei requisiti richiesti dal modello di accreditamento regionale.

Spetta, infatti, al Responsabile della Qualità del Servizio Formazione la gestione dell'intero sistema documentale,

al fine di assicurarne la conservazione, l'elaborazione, la revisione, l'aggiornamento e l'eliminazione delle parti obsolete. Inoltre, riteniamo fondamentali responsabilità del Responsabile della Qualità del Servizio Formazione:

- rappresentare un costante stimolo per le attività di verifica e miglioramento;
- individuare e proporre eventuali esigenze / bisogni formativi nell'area della Qualità.

Obiettivi generali

A partire dalla Legge 502 del 1992 la sanità italiana ha subito profonde trasformazioni, sia sul versante organizzativo che culturale, con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'offerta e le garanzie ai cittadini.

In questo scenario la formazione costituisce uno degli strumenti, a disposizione dell'organizzazione, per elevare il livello di professionalità richiesta dal cambiamento in atto.

Lo sviluppo e l'aggiornamento professionale vanno assunti come metodo permanente per assicurare il costante adeguamento delle competenze e per favorire il consolidarsi di una nuova cultura improntata al risultato, alla qualità delle prestazioni e dei servizi resi alla comunità.

In particolare la formazione, deve:

- Essere in linea con gli obiettivi, i progetti e le scelte strategiche dell'Ente
- Essere pianificata sulla base di un'attenta analisi dei fabbisogni
- Tenere conto delle esigenze espresse e condivise dalla Direzione Generale e dal Collegio di Direzione
- Essere bilanciata in modo da contemplare e sviluppare sia le competenze tecniche e specialistiche, sia quelle manageriali e trasversali dei diversi ruoli organizzativi
- Sviluppare l'autonomia, la propensione all'innovazione, l'iniziativa e le modalità diverse di lavorare che contribuiscono a creare il benessere lavorativo
- Essere costantemente monitorata e valutata.

Il sistema formativo dell'Azienda USL di Piacenza riguarda tutte quelle attività formative che accrescono le conoscenze e le competenze dei dipendenti quali ad esempio iniziative, corsi, seminari, convegni, workshop ecc. che si sviluppano sia come formazione interna che come formazione esterna, secondo le situazioni e le esigenze organizzative e si basa sui seguenti principi:

- La formazione è un momento di crescita personale, professionale ed organizzativa ed è un diritto - dovere di ogni individuo nell'ambito dell'organizzazione
- La formazione ha un valore strategico all'interno dell'Ente in quanto è uno strumento di sviluppo organizzativo e professionale
- La formazione richiede investimento, impegno e responsabilità da parte di ciascun soggetto dell'organizzazione coinvolto nel processo
- La formazione favorisce l'apprendimento di tutta l'organizzazione attraverso l'acquisizione di nuove competenze da parte dei singoli dipendenti.

A chi è rivolta la formazione

I destinatari della formazione sono prioritariamente i dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato e in effettivo servizio presso l'Azienda USL di Piacenza.

Per i dipendenti assunti con contratto a tempo determinato il servizio viene erogato valutando di volta in volta i seguenti criteri:

- Tipologia di contratto
- Durata del rapporto di lavoro
- Continuità del servizio.

Per i dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato assegnati dall'Azienda ad altri Enti/Aziende oppure assegnati da altri Enti/Aziende all'azienda USL di Piacenza, il servizio viene erogato salvaguardando l'interesse del dipendente e valutando di volta in volta, anche con l'Ente di assegnazione, i seguenti criteri:

- Durata dell'assegnazione e possibilità di rientro
- Natura dell'intervento formativo.

Se il corso di aggiornamento è aperto anche a operatori sanitari esterni, il direttore del corso e l'U.O. Qualità e Formazione concordano le modalità di diffusione e individuano il target di riferimento.

La gestione dei Corsi Interni

La progettazione e la gestione operativa dei corsi interni è affidata all'U.O. Qualità e Formazione che prevalentemente la svolge:

- direttamente in tutte le sue fasi, per i corsi aziendali
- in collaborazione con i Dipartimenti e/o le Unità Operative, nel caso di corsi da loro proposti
- in collaborazione con terzi in occasione di particolari corsi co-gestiti con altre aziende sanitarie o enti (regione, Università, ...)

I tempi di progettazione e realizzazione sono gestiti dall'U.O. Qualità e Formazione in funzione delle attività programmate e dei vincoli posti dalle Commissioni Regionale e Nazionale per l'accreditamento ECM.

La progettazione

Riguarda tutte le attività afferenti alle aree formative previste nel Piano della Formazione e si focalizza sui fabbisogni emersi, tenendo conto:

- degli obiettivi dell'azione formativa;
- delle risorse finanziarie disponibili;
- del numero e del ruolo dei dipendenti da coinvolgere;
- dei programmi e delle metodologie didattiche;
- delle informazioni derivate dagli eventuali sistemi di monitoraggio e di valutazione individuale.

La progettazione dei corsi viene di norma effettuata dal Responsabile Scientifico del Corso, che si può avvalere degli animatori di formazione dipartimentali e/o degli operatori dell'U.O. Formazione, entro i tempi previsti per l'accreditamento regionale ECM (30 giorni) e viene esplicitata nel modulo aziendale dedicato (UNIFORM): l'utilizzo di un modulo che prevede tutti i campi necessari ad accreditare l'evento formativo alla Commissione ECM facilita la raccolta delle informazioni e la buona riuscita dell'organizzazione.

Iscrizione ai corsi

Eventi RESIDENZIALI A CATALOGO: l'iscrizione ai corsi può essere effettuata tramite l'applicativo regionale WHR Time GRU (cartellino on line) nella sezione Formazione - "Corsi prenotabili". La richiesta di iscrizione individuale arriva a chi autorizza – esattamente come per la procedura delle ferie – e solo dopo l'autorizzazione l'iscrizione può considerarsi effettiva. Questa autorizzazione – e solo questa – dà diritto all'aggiornamento obbligatorio (=ore sul cartellino).

Evento FAD AZIENDALE: per l'iscrizione a corsi a catalogo erogati in modalità FAD (formazione a distanza) l'iter autorizzativo è il medesimo, ma non sono attribuite ore aggiuntive sul cartellino, per cui il corso o è effettuato "da timbrati" o nel proprio tempo libero.

Corsi di formazione in tipologia CONVEGNI/CONGRESSI: I corsi di formazione promossi dai Centri Gestionali o dalla Direzione dell'Azienda UsI di Piacenza sono rivolti ai dipendenti autorizzati dai loro Direttori e Coordinatori o in libero accesso, ad esterni interessati

- **In Azienda:** definita la data di ciascun evento formativo che rientra in questa tipologia, la Segreteria dell'U.O. Formazione predispone la "locandina" che viene diffusa tramite affissione, inserimento su sito Intranet e/o Internet. In concomitanza tutti i dipendenti hanno la possibilità di visualizzare sul cartellino on line (piattaforma WHR-Time) il corso e "prenotarsi" autonomamente selezionando "Formazione – Corsi Prenotabili"; nella stessa sezione, se necessario, è possibile annullare successivamente la propria candidatura.
- **In Aziende della Regione:** L'utilizzo dell'applicativo GRU da parte di tutte Aziende sanitarie della Regione rende necessario autorizzare tutte le iscrizioni a corsi esterni promossi dalla Regione e dalle aziende sanitarie del territorio. Pertanto il dipendente che intende partecipare ad un evento formativo presente nell'area Corsi Prenotabili del cartellino on line, organizzato da una azienda regionale diversa dalla nostra, deve seguire la procedura sopra descritta e il Direttore/Coordinatore deve autorizzarlo, ma questa autorizzazione non è vincolante al fine dell'aggiornamento obbligatorio, ha solo un valore tecnico, per rendere possibile l'iscrizione.
Il dipendente che intende partecipare in aggiornamento obbligatorio, deve seguire la procedura standard per acquisire l'autorizzazione con il modulo stampabile dal cartellino on line.

Evento RESIDENZIALE AZIENDALE E DI CENTRO GESTIONALE: l'evento formativo di Centro Gestionale può essere:

- di tipo **esclusivo**, riguarda cioè solo dipendenti afferenti al dipartimento/Unità operativa promotori del corso; in questo caso la diffusione e la convocazione dei partecipanti è autogestita, come indicato nell'UNIFORM di progettazione.
- di tipo **inclusivo**, può essere rivolto a tutto il personale o ad un gruppo specifico di professionisti, individuato nella fase di progettazione, e/o a professionisti non dipendenti a seconda di quanto indicato nell'UNIFORM; in questo caso si seguono le indicazioni riportate nella sezione "ISCRIZIONE AI CORSI DI FORMAZIONE IN TIPOLOGIA CONVEGNI/CONGRESSI".

La gestione operativa

Il responsabile del corso o un suo delegato, indicato nell'UNIFORM, ne coordina la realizzazione garantendo in loco gli standard di qualità e il rispetto delle regole in base alle quali è stato ottenuto l'accREDITAMENTO e assicura, attraverso la propria organizzazione, lo svolgimento delle seguenti attività:

- prenotazione degli spazi e delle attrezzature
- predisposizione del materiale didattico
- registrazione dei partecipanti sul foglio presenze fornito dall'U.O. Semplice Formazione
- corretta tenuta del registro delle presenze
- assegnazione delle prove di valutazione
- rilascio a richiesta delle attestazioni di presenza giornaliere fornite dall'U.O. Semplice Formazione
- consegna all' U.O. Semplice Formazione della documentazione necessaria per la chiusura del corso (registro delle presenze, questionari di gradimento e apprendimento compilati e scheda di valutazione del corso), per la liquidazione dei compensi e l'attribuzione ai partecipanti dei crediti ECM.

L'U.O. Semplice Formazione, si fa carico di:

- predisporre i fogli presenze, secondo le adesioni pervenute
- predisporre delle copie dei questionari di gradimento e apprendimento (o dichiarazione di valutazione dell'apprendimento a cura del responsabile) in numero adeguato agli iscritti
- comunicare agli iscritti di eventuali variazioni rispetto al programma
- allestire l'aula secondo quanto previsto nell'UNIFORM
- predisporre il foglio di valutazione del docente esterno (ove previsto).

Principali Aule utilizzate per la Formazione Interna

Per la realizzazione dei corsi di formazione interna l'U.O. Qualità e Formazione ha la disponibilità e la gestione diretta delle seguenti Aule:

NOME AULA	SEDE	POSTI	ATTREZZATURE PRESENTI	NOME REFERENTE	RECAPITO	CARATTERISTICHE
Sala delle Colonne	Via Taverna, 49 Piacenza	100	lavagna a fogli mobili telo fisso per proiezioni videoproiettore soffitto impianto audio accesso alle reti intranet e internet e Wi-Fi	U.O Qualità e Formazione	0523/302350	Accessibile da diversamente abili previo avviso
Aula formazione A	Via Taverna, 49 Piacenza	15	Televisore, telo fisso, lavagna a fogli, rete intranet, internet e Wi-Fi	U.O Qualità e Formazione	0523/302350	Accessibile da diversamente abili previo avviso
Aula formazione B	Via Taverna, 49 Piacenza	35	telo fisso, lavagna a fogli rete intranet, internet e Wi-Fi	U.O Qualità e Formazione	0523/302350	Accessibile da diversamente abili previo avviso
Aula computer	Via Taverna, 49 Piacenza	16/32	16 Pc multimediali + 1 postazione docente, telo fisso e datadisplay a soffitto, accesso alla rete intranet, internet e Wi-Fi	U.O Qualità e Formazione	0523/302350	Accessibile da diversamente abili previo avviso
Sala Conferenze Padiglione Medicine specialistiche	Via Canton del Cristo - Piacenza	70	Videoproiettore a soffitto telo fisso per proiezioni impianto audio	U.O Qualità e Formazione	0523/302350	Uso limitato nei giorni Lun-Mart-Ven-Sab Accessibile da diversamente abili
Sala Cei	Viale 2 Giugno Castel San Giovanni (PC)	50	telo mobile, lavagna a fogli.	Luca Pattori (mail) Mirella Losi	0523/880452	Accessibile da diversamente abili
Aula formazione sede territ. PC	P.le Milano, 3 Piacenza	50	lavagna a fogli, PC e videoproiettore	Segreteria DSP c/o DART	0523/317930	Accessibile da diversamente abili
Aula NIP	P.le Milano, 3 Piacenza	15	lavagna a fogli, PC e videoproiettore			Accessibile da diversamente abili
Sala Riunioni Dir.San Fiorenzuola	Corso Garibaldi n°33 Fiorenzuola d'Arda (Pc)	50	Telo mobile, videoproiettore.	Segreteria Direzione sanitaria	0523/989690 Fax 0523/898688	Accessibile da diversamente abili
Sala Biblioteca Osp G. da Saliceto	Via Taverna, 49 Piacenza	80	Telo mobile, lavagna luminosa, videoproiettore	Sig.ra Ronda Antonella	0523/302966	Non accessibile da diversamente abili
Sala Conferenze SEDE AUSL	Via Anguissola, 15 Piacenza	80	lavagna a fogli mobili telo fisso per proiezioni videoproiettore soffitto impianto audio accesso alle reti intranet e internet e Wi-Fi	Dott.ssa Montescani Elena	0523/398708	Accessibile da diversamente abili

Presso l'Ospedale di Castel San Giovanni (PC) - V.le Due Giugno - l'Azienda dispone inoltre di un'Area di Simulazione Clinico Organizzativa (**ASCO**), uno spazio altamente specializzato dedicato alla formazione in addestramento del personale sanitario e non sanitario, all'interno del quale si utilizza la simulazione come tecnica di formazione. Tutti i dettagli relativi ai corsi e alle modalità di prenotazione sono disponibili all'indirizzo <http://www.ausl.pc.it/asco/>

La gestione dei Corsi Esterni

La formazione esterna fruita dai dipendenti in aggiornamento obbligatorio, svolta cioè fuori dalle sedi dell'Azienda e organizzata da società o professionisti esterni, deve essere approvata dal Dirigente Responsabile o dal Coordinatore di Unità Operativa ed autorizzata dal Direttore di Dipartimento che sostiene la spesa di iscrizione con il budget dipartimentale. Il dipendente che intende partecipare ad un corso esterno deve pertanto compilare l'apposito modulo, scaricabile da INTRANET – Cartellino on line ed inviarlo per tempo all'iter autorizzativo accompagnato dal programma del corso. E' possibile chiedere l'anticipo per spese previste superiori a € 200,00 scaricando dal Cartellino on line l'apposito modulo e seguendo le indicazioni.

La partecipazione ai corsi di formazione esterni è considerata orario di servizio secondo le regole definite dalla UO Risorse Umane, a cui si rimanda.

Il dipendente che partecipa a un corso esterno deve inviare:

- all'UO Risorse Umane copia dell'attestato di partecipazione in cui deve risultare l'indicazione delle ore effettivamente svolte.
- all'U.O. Qualità e Formazione, oltre a copia dell'attestato di partecipazione, copia dell'attestato con crediti ECM.

La formazione svolta a partecipazione volontaria non è autorizzata dal proprio Responsabile e svolta fuori dall'orario di lavoro. I dipendenti possono inviare la relativa certificazione all'Area Risorse Umane, che provvede all'inserimento nel fascicolo personale e, in caso di corso accreditato ECM, verificare dopo qualche tempo, l'avvenuta registrazione in COGEAPS.

Le Regole per la partecipazione ai Corsi

Nelle giornate di formazione in aula il dipendente deve:

- timbrare il cartellino/badge in entrata e in uscita presso la sede della formazione, se dotata dell'apposito orologio marcatempo;
- recarsi direttamente presso la sede del corso e firmare il foglio presenza che l'U.O. Qualità e Formazione trasmette agli Uffici presenza competenti.

Il registro è sempre presente in aula e deve essere firmato per acquisire i crediti ECM: **solo laddove non si disponga dell'orologio marcatempo il registro delle presenze è valido per il riconoscimento dell'orario di lavoro.** Nel caso in cui l'articolazione del corso di formazione preveda attività pomeridiana è consentito l'utilizzo del servizio mensa.

La partecipazione ad un'attività formativa comporta il vincolo di frequenza nell'orario stabilito dal programma. Assenze parziali, ritardi, uscite anticipate devono essere riportate dal dipendente sull'apposito foglio firme, precisando in tal modo l'orario esatto di presenza. Si precisa tuttavia che, in applicazione delle regole ECM, l'attestato di partecipazione può essere rilasciato solo a coloro che avranno frequentato il 100% dei corsi di durata fino a 8 ore e almeno l'80% dei corsi di durata superiore.

La valutazione della formazione

La valutazione della formazione consiste in un'attività di ricerca in continuo sviluppo che ha l'obiettivo principale di conoscere in quale misura gli interventi formativi realizzati abbiano soddisfatto i bisogni e se abbiano prodotto nelle attività lavorative il cambiamento atteso.

La valutazione implica una molteplicità di azioni, di strumenti e modalità di intervento con diversi obiettivi all'interno del più ampio processo della formazione.

L'attività di valutazione della formazione riguarda sia i risultati di ogni singolo intervento che l'efficacia, gli effetti e la qualità del processo nel suo insieme.

Non tutte le attività formative possono essere valutate o devono essere valutate allo stesso modo. Se valutare con una maggiore o minore profondità e articolazione o non valutare affatto è stabilito di volta in volta in relazione a questi elementi:

- contenuti didattici o trasversalità dei corsi;
- importanza del corso rispetto a obiettivi strategici dell'Azienda
- durata dei moduli in ore e frequenza con la quale gli stessi vengono ripetuti
- costi diretti e indiretti della valutazione, calcolati in rapporto ai costi della formazione
- interesse a valutare da parte del committente interno
- utilizzo di metodologie innovative e sperimentali.

Non esiste un modo migliore e unico per fare in assoluto la valutazione dei risultati della formazione, ma solo un modo "ottimale" connesso al contesto formativo/organizzativo e al momento di svolgimento.

La tabella che segue riporta, per ogni livello, gli strumenti e le metodologie di misurazione che possono essere utilizzati:

Livello/ Ambito di valutazione	Cosa si valuta	Come si valuta
1. Processo della formazione nel suo insieme	Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione	<ul style="list-style-type: none"> - Report dettagliato trimestrale e annuale delle attività svolte nel corso dell'anno - Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi inseriti nel Piano Annuale
2. Reazioni	La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza formativa svolta	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione dei questionari di gradimento compilati dai dipendenti rispetto alla formazione interna - Osservazione diretta di Docenti e Tutor - Ascolto dei partecipanti: raccolta di elementi di criticità o punti di forza
3. Apprendimento	Conoscenze, tecniche, capacità, apprese o sviluppate dai partecipanti durante gli interventi formativi.	<ul style="list-style-type: none"> - Questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo - Prove finali - Esercitazioni alla fine o durante il corso - Risultati dei lavori di gruppo - Follow-up organizzati a distanza di tempo dalla conclusione dei corsi - Incontri, interviste con i Responsabili del personale in formazione
4. Cambiamenti organizzativi e di comportamenti	L'impatto della formazione sull'organizzazione e sul lavoro, inteso come aumento di efficacia e di efficienza nelle attività, miglioramento del clima aziendale, aumento della motivazione. Il miglioramento individuale del modo di lavorare legato alle esperienze di formazione (saper essere e saper stare nell'Organizzazione)	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazioni delle prestazioni individuali in relazione alle competenze oggetto del Piano della Formazione - Individuazione di una ricaduta attesa in fase di progettazione e verifica della ricaduta post formazione

I livelli relativi ai comportamenti e ai cambiamenti organizzativi rappresentano sicuramente gli ambiti di valutazione più difficili, in quanto si tratta di trovare e applicare modalità e strumenti per monitorare la formazione che tengano in considerazione anche il peso e gli effetti di altre variabili che influiscono anch'esse sull'Organizzazione.

Standard di Qualità

Gli standard di qualità indicano il livello da rispettare nell'erogazione del Servizio in relazione a determinati fattori.

Indicatori di interesse generale:

PRODOTTO	INDICATORE	STANDARD
Raccolta fabbisogno formativo	Raccolta dei Format in uso ed elaborazione delle proposte formative inserite in WHR Time GRU	Entro il 31 gennaio
Elaborazione del Rapporto e della Relazione annuale Aziendale	Produzione e trasmissione in Regione del Rapporto e della Relazione annuale secondo le Linee Guida Regionali	Entro il 30 aprile
Elaborazione del Piano Formativo Aziendale (PAF)	Produzione e trasmissione in Regione del Piano Annuale della Formazione aziendale secondo le Linee Guida Regionali	Entro il 31 maggio
Accreditamento ECM del PAF	Valutazione del Piano ai fini dell'Accreditamento ECM da parte del Comitato Scientifico	Entro il 30 giugno
Supporto alla Progettazione e Accreditamento del corso	Accreditamento ECM, caricamento dei dati in WHR Time GRU e trasmissione in Regione	Entro 30 gg. dalla realizzazione
Organizzazione dell'evento formativo	Prenotazione sedi e attrezzature, predisposizione del materiale didattico (se previsto)	100%
	Gestione informatizzata e non delle iscrizioni (WHR Time GRU)	100%
	Inserimento dei registri di presenza nella cartella condivisa con le Risorse Umane	Entro 7 gg dalla fine del corso
	Rendicontazione di dati consuntivi al COGEAPS e alla RER.	Entro 90 gg dalla fine dell'iniziativa
	Pubblicazione del materiale didattico sullo spazio INTRANET dedicato	Entro 15 gg dalla fine del corso
Valutazione dell'evento formativo	Verifica della presenza della valutazione di apprendimento e di gradimento. Analisi di eventuali reclami e/o suggerimenti.	Entro 15 gg dalla fine del corso
	Produzione degli attestati scaricabili dal cartellino on line	Entro 15 gg dalla fine del corso
Gestione Amministrativo-Contabile	Lettera di incarico per docenze a titolo gratuito e Atto di acquisto per incarico docenze esterne a costo Liquidazioni Docenti/Fornitori	Entro 90 giorni dalla chiusura del corso rilascio delle attestazioni ECM
Gestione Aggiornamento Esterno	Verifica documentazione e budget di Dipartimento Acquisto quota di iscrizione senza IVA	In tempo utile per la partecipazione al corso
Incrementare la docenza interna	N° corsi residenziali effettuati avvalendosi per la docenza di risorse interne / N° Totale corsi residenziali effettuati	60%
Facilitare l'accesso alla formazione	N° accessi formazione interna / N° Totale accessi formazione erogata	85%
Garantire la conformità del sistema ECM	Mantenere l'accreditamento come Provider ECM	Produzione annuale documenti richiesti

PRODOTTO	INDICATORE	STANDARD
Impegnarsi a formare un numero congruo di dipendenti	N° dipendenti di ruolo sanitario formati / N° Totale dipendenti di ruolo sanitario	90%
	N° dipendenti di ruolo non sanitario formati / N° Totale dipendenti di ruolo non sanitario	50%
	% di figure professionali a bassa numerosità di formati	90%

Indicatori di interesse dei Gestori:

Monitorare gli obiettivi assegnati in budget ai centri gestionali	Report trimestrali obiettivi di Budget	4
	N° incontri di coordinamento con gli animatori di formazione / N° Totale incontri programmati	4
Facilitare l'accesso alla formazione	N° accessi formazione interna / N° Totale accessi formazione erogata	85%

I nostri impegni per la Qualità del Servizio

Cosa facciamo per

Migliorare l'informazione e l'accesso:

è disponibile sulla rete interna "Intranet" all'indirizzo http://www.auslpc.com/area_qualita/formazione/ un'informazione completa, chiara, aggiornata e facilmente rintracciabile su:

- Piano Annuale della Formazione
- Elenco e schede informative dei corsi in partenza
- Modulistica utilizzabile per la formazione
- Procedure relative alla formazione

Migliorare la gestione:

- semplificazione della modulistica per l'analisi di fabbisogno
- iscrizione on-line ai corsi a catalogo
- valorizzazione delle competenze e delle professionalità interne incrementando l'attenzione nei confronti della formazione svolta dai "formatori interni"
- mantenimento del ruolo di Provider ECM accreditato

Migliorare la soddisfazione del cliente:

- diffusione tempestiva delle informazioni relative allo sviluppo del Sistema ECM
- gestione della documentazione relativa all'attività formativa svolta in aggiornamento obbligatorio e anagrafica dei crediti
- orientamento e supporto alla costruzione dei dossier formativi di gruppo
- risposte tempestive a tutte le richieste poste dai dipendenti

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del personale, l'U.O. Qualità e Formazione prevede che ciascun dipendente possa inoltrare segnalazioni, suggerimenti e proposte:

- in forma scritta, tramite posta interna o fax (al n. 0523/302404)
- in forma telematica all'indirizzo di posta elettronica l.cavalli@ausl.pc.it

Diritti e doveri

<p>IL PERSONALE DELL'U.O. QUALITA' E FORMAZIONE</p>	<p>Ha il diritto di richiedere al dipendente tutte le informazioni necessarie per la gestione della formazione.</p> <p>Ha il dovere di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assistere il collega con cortesia, correttezza, competenza e disponibilità - garantire imparzialità, riservatezza e parità di trattamento in conformità alle vigenti norme sulla Privacy - garantire l'accesso ai servizi disponibili, alle informazioni e ai documenti che lo riguardano, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta dei Servizi - rispettare gli impegni presi nella Carta dei Servizi
<p>IL DIPENDENTE</p>	<p>Ha il diritto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - segnalare i propri fabbisogni formativi - ottenere tutte le informazioni riguardanti le proprie segnalazioni, iscrizioni e partecipazione a corsi interni - esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione rispetto ai corsi interni svolti <p>Ha il dovere di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rispettare le regole per la partecipazione e l'accesso alla formazione interna - essere cortese, corretto e disponibile - collaborare nel fornire tutte le informazioni richieste e necessarie per la gestione della formazione - frequentare i corsi ai quali è stato iscritto - comunicare tempestivamente all'U.O. Qualità e Formazione e al proprio Responsabile, l'impossibilità a frequentare i corsi ai quali è stato invitato <p>Quando è autorizzato a partecipare ad un corso interno deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - effettuare l'iscrizione on line (se prevista) ed eventuale annullare in caso di impossibilità a partecipare - Firmare sul foglio presenze in entrata e in uscita - Timbrare il badge se presente orologio marcatempo - Effettuare la valutazione di apprendimento (nelle modalità previste dal Responsabile scientifico) - Compilare il questionario di gradimento - Rispettare gli orari previsti dal programma (l'attestato è rilasciato a fronte della presenza all'evento pari a: 100% delle ore per iniziative con durata inferiore o uguale a 8 ore, 80% delle ore per iniziative con durata superiore alle 8 ore, 90% delle ore per la formazione ex D.lgs. 81/2008) <p>Quando è autorizzato a partecipare ad un corso esterno deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inviare alla Formazione il 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
<p>RESPONSABILI SCIENTIFICI CORSI INTERNI AZIENDALI</p>	<p>Ha il diritto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - segnalare i propri fabbisogni nell'organizzazione del corso - ottenere tutte le informazioni riguardanti le proprie segnalazioni, iscrizioni e partecipazione a corsi interni - esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione rispetto ai corsi interni svolti <p>Ha il dovere di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - compilare il format di progettazione del corso in tempo utile per l'accreditamento ECM, almeno 30 gg prima dell'iniziativa formativa - coordinare le attività didattico-scientifiche del progetto - predisporre e trasmettere il programma dell'evento - predisporre la prova di apprendimento e verificarne l'andamento - compilare la check list di chiusura evento e stendere la relazione scientifica finale - partecipare alla valutazione di ricaduta, se prevista

DOCENTI ESTERNI di CORSI INTERNI AZIENDALI	<p>Ha il diritto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ottenere tutte le informazioni riguardanti le proprie esigenze amministrative ed il supporto necessario alla formalizzazione dell'incarico; - ottenere tutte le indicazioni relative all'organizzazione del corso ed il supporto logistico necessario; - esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione rispetto al trattamento ricevuto <p>Ha il dovere di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - iscriversi all'Elenco Docenti - inviare la proposta di programma e relativo preventivo al Responsabile scientifico dell'iniziativa formativa - compilare la modulistica trasmessa dalla referente della gestione economica e restituirla per completare la pratica e avviare il pagamento della docenza
---	---

Glossario

Corsi FAD	Formazione basata sull'uso di strumenti tecnologici informatici che prevede assistenza e tutoraggio a distanza, modalità innovative d'interazione e collaborazione dei componenti dell'aula virtuale
E-learning	Formazione integralmente basata sull'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni
Formazione- affiancamento	Percorsi formativi assistiti personalizzati in particolare destinati ai dipendenti neo assunti o interessati da cambio di attività / profilo
Formazione d'aula	Formazione di tipo tradizionale, che comprende lezioni frontali coadiuvate da spazi per la discussione. Formazione di tipo innovativo e interattivo, che alterna alla teoria esercitazioni individuali e di gruppo, simulazioni ed esempi di casi reali
Formazione esterna	Formazione (gratuita o a pagamento) per lo più a carattere tecnico-specialistico, organizzata da società/scuole di formazione/enti e svolta di norma presso sedi esterne all'Azienda USL di Piacenza
Formazione centralizzata	Formazione per lo più su tematiche generali, organizzata e gestita direttamente dall'U.O. Qualità e Formazione anche su proposta di singole Unità Operative e Dipartimenti e svolta di norma all'interno dell'Azienda
Formazione intervento/ workshop	Formazione pragmatica che, anche con apporti di consulenti, utilizza processi o progetti di lavoro concreti per trasmettere i contenuti teorico-pratici. Gli obiettivi della formazione non sono solo didattici, ma coincidono con quelli lavorativi
Formazione laboratorio	Attività formativa svolta in ambiente attrezzato con strumenti informatici
Formazione a partecipazione volontaria / facoltativa	Formazione non autorizzata dal proprio Responsabile, svolta fuori dall'orario di lavoro
WHR Time GRU	Applicativo informatico per la gestione dei corsi di formazione interni ed esterni
Standard di Qualità	Livello di qualità da rispettare nell'erogazione dei servizi in relazione a determinati fattori
Tutor	E' il referente dell'organizzazione operativa dei corsi e può essere presente in aula per facilitare l'apprendimento e per coordinare docenti e partecipanti.

Principali riferimenti normativi e documentali

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.

Per ottenere informazioni sulla formazione:

Azienda USL di Piacenza
Dipartimento degli Staff
U.O. Qualità e Formazione
Via Taverna, 49 – Piacenza
e-mail: formazione@ausl.pc.it
fax 0523/302404
tel. 0523/302350 - 302348

Portale Intranet di AUSL Piacenza

Nell'Area **Qualità e Formazione**, il portale del miglioramento delle qualità e prestazioni professionali, è presente una sezione dedicata "**Formazione**", che ospita i principali documenti di interesse, l'offerta formativa, tutta la modulistica in uso (scaricabile), dai Format per la progettazione al questionario di gradimento.

Portale Internet di AUSL Piacenza I

Nel sito Internet aziendale è presente una sezione dedicata "Formazione" in cui anche gli utenti esterni all'Azienda possono accedere alle informazioni sull'offerta formativa, sulle modalità di iscrizione ai corsi e all'Albo Docenti Esterni. Uno spazio è riservato alle informazioni sull'accesso per lo svolgimento di Tirocini e Stage.

Ciascun dipendente può inoltre contattare l'U.O. Qualità e Formazione per richiedere:

informazioni generali relative:

- alla gestione della formazione
- alla pianificazione e ai tempi dei corsi di formazione in programmazione

informazioni specifiche relative:

- ai propri corsi svolti
- ai singoli corsi ai quali si è iscritto
- ai risultati di test (quando concordato con il docente)

Ciascun Dirigente / Coordinatore può contattare l'U.O. Qualità e Formazione per richiedere integrazioni specifiche alle **informazioni presenti in WHR Time GRU relative:**

- alla formazione svolta dai propri dipendenti
- ai corsi ai quali i propri dipendenti sono iscritti

La Direzione può richiedere all'U.O. Qualità e Formazione informazioni relative alla formazione svolta dai dipendenti dell'Azienda.

Nello specifico, l'U.O. Qualità e Formazione invia trimestralmente ed annualmente ai Direttori ed a Gestori (Direttori di Dipartimento) e Direttori di U.O. un report di sintesi contenente la formazione svolta nel periodo di riferimento in ciascuna Area organizzativa e la percentuale di raggiungimento degli obiettivi negoziati in budget.

L'U.O. Qualità e Formazione invia alle Organizzazioni Sindacali, su richiesta e comunque in occasione della contrattazione decentrata, la bozza del Piano annuale ed un report di sintesi contenente la formazione svolta dai dipendenti.