

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE

Sommario

| | |
|---|----|
| PREMESSA..... | 2 |
| 1.MISSION..... | 2 |
| 2. PRINCIPI E OBIETTIVI | 3 |
| 3. STRUMENTI E METODI..... | 4 |
| 4. SERVIZI OFFERTI..... | 5 |
| 5. REGOLE DI ACCESSO ALLA FORMAZIONE | 6 |
| 6. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI | 8 |
| 6.1 IMPEGNI DELL'UFFICIO FORMAZIONE..... | 8 |
| 6.2 IMPEGNI DEGLI ALTRI ATTORI DELLA FORMAZIONE | 11 |
| 6.3 IMPEGNI DELL'UTENTE | 13 |
| 7. INDICATORI DI SODDISFAZIONE | 14 |
| 9. GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI | 15 |
| 10. DOTAZIONE AULE | 16 |
| 11. RIFERIMENTI E RECAPITI..... | 16 |

PREMESSA

La Carta dei Servizi della Formazione rappresenta l'impegno che l'Ufficio Formazione dell'IRCCS Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori" IRST srl assume nei confronti del personale, degli utenti e dei committenti.

Attraverso questo documento si definiscono formalmente i principi fondanti, i servizi, le regole di accesso alla formazione, le modalità di erogazione, le garanzie e gli standard di qualità che l'Ufficio Formazione offre ai propri utenti.

I professionisti sono posti al centro dell'attenzione come soggetto che richiede riconoscimento, valorizzazione e sviluppo delle proprie competenze.

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 al Manuale regionale di accreditamento dei provider e degli eventi ECM (approvato con Delibera di Giunta della Regione Emilia-Romagna n. 1677 del 14 ottobre 2019)

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.

1.MISSION

Al fine di offrire una formazione di qualità, tarata sui bisogni dei professionisti e rispettosa degli obiettivi nazionali e regionali, l'Ufficio Formazione si pone come principale obiettivo quello di incrementare, attraverso una pianificazione formativa mirata, le competenze tecnico-professionali, organizzative e relazionali-comunicative del proprio personale al fine di ottimizzare la qualità dei servizi offerti dall'Istituto e quindi garantire alti livelli di cura e sicurezza.

L'obiettivo generale dell'Ufficio Formazione 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.

Scopo dell'Ufficio Formazione (UF) è quindi la promozione della formazione del personale con l'obiettivo di mantenere e/o incrementare le competenze dei professionisti.

Le attività svolte dall'Ufficio Formazione mirano allo sviluppo di un'offerta formativa improntata al miglioramento della qualità dei servizi, della professionalità e dei processi di autovalutazione e verifica dei risultati, rivolta principalmente al personale dipendente e assegnato ma anche, in misura minoritaria, a soggetti esterni partecipanti ad eventi formativi.

L'Ufficio Formazione (UF) è parte della SSD Ufficio Ricerca, Trasferimento Tecnologico e Formazione (URTTF).

2. PRINCIPI E OBIETTIVI

L'UF, nell'erogare il servizio di formazione, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità**

I servizi di formazione sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di razza, di inquadramento professionale, di anzianità di servizio o di altri aspetti connessi alla condizione lavorativa.

- **Continuità**

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

L'UF 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'UF promuove un'adeguata informazione e partecipazione del personale al miglioramento del servizio formazione, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

- **Efficacia ed efficienza**

L'Ufficio 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.

- **Sicurezza e tutela dei dati personali (privacy)**

L'Ufficio Formazione assicura agli utenti ed ai propri collaboratori sicurezza e tutela dei dati personali attraverso il rispetto delle vigenti norme nazionali ed aziendali. I dati raccolti attraverso le iscrizioni alle iniziative formative o durante il loro svolgimento, sono utilizzati ai fini della gestione degli eventi formativi e trasmessi unicamente agli enti preposti alla raccolta e certificazione dei crediti ECM.

- **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 fruizione da parte dei professionisti 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".

3. STRUMENTI E METODI

Per mantenere alti i propri standard qualitativi non si può prescindere da un investimento strutturato nello sviluppo delle risorse umane, in particolare finalizzato all'incremento e/o mantenimento delle competenze di ciascun operatore.

La formazione si realizza attraverso due direttrici principali:

- formazione interna (residenziale, sul campo e a distanza);
- formazione esterna;

Per quanto riguarda la formazione interna residenziale (RES), essa deriva dalla raccolta dei fabbisogni formativi di tutte le U.O. e dalla definizione di tematiche trasversali connesse al contesto organizzativo e alle aree strategiche.

La formazione interna è rivolta prioritariamente al personale IRST (dipendente e assegnato) anche se alcuni eventi possono prevedere la partecipazione di professionisti esterni all'Istituto.

La **formazione interna** può essere:

- Formazione strategica trasversale: iniziative promosse direttamente dalle Direzioni, da UF o specifici Servizi su mandato delle Direzioni e finalizzate al raggiungimento di obiettivi di carattere regionale o sovra aziendale, a temi di interesse diffuso o obbligatorio (sicurezza, emergenze, etc.), a competenze di carattere trasversale (organizzative, relazionali-comunicative e manageriali)
- Formazione interna promossa dalle singole Strutture aziendali: iniziative finalizzate allo sviluppo e/o al mantenimento di competenze tecnico-professionali collegate all'attività svolta e dalla quale deriva una ricaduta diretta sui comportamenti professionali e sulla struttura organizzativa.

La formazione sul campo (FSC) si caratterizza per il fatto che l'apprendimento avviene attraverso l'interazione con un gruppo di pari e di solito in ambienti lavorativi clinici. In altri termini l'esigenza formativa che scaturisce dal contesto lavorativo deve essere attuata all'interno dell'attività lavorativa con la 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, che possono contribuire al loro sviluppo professionale. Annualmente viene assegnata alle Strutture aziendali un budget per la formazione da utilizzare per la partecipazione dei dipendenti a convegni e congressi o a corsi, non inclusi nell'offerta interna aziendale.

Per **formazione a distanza (FAD)** si intende l'utilizzo di materiale didattico durevole e ripetibile attraverso l'uso di tecnologia multimediale fruita grazie a una connessione ad Internet.

Le piattaforme e-learning utilizzate dall'UF per erogare la formazione a distanza (pacchetto Google Workspace in uso in Istituto) sono:

- Google Meet (per le formazioni sincrone)
- Classroom (per le formazioni asincrone)

Altre piattaforme che l'UF utilizza per le formazioni asincrone sono:

- Piattaforma e-learning Ausl-Romagna
- Laboratorio e-learning Emilia-Romagna (E-LLABER)
- Il Sistema di E-learning Federato per la PA in Emilia Romagna (SELF)

Essendo abilitati in qualità di tutor SELF e E-LLABER, i referenti dell'UF monitorano costantemente l'andamento dei corsi presenti su questa piattaforma e una volta terminati predispongono specifici report per tracciare l'avvenuta formazione.

La formazione erogata è di due tipologie:

- **formazione ECM (Educazione Continua in Medicina):** eventi formativi che rispondono alla normativa ECM secondo la quale ogni operatore sanitario deve acquisire complessivamente, nell'arco di un triennio, 150 crediti ECM. Almeno il 40% del fabbisogno formativo triennale deve essere assolto in qualità di discente di eventi erogati da Provider;
- **formazione NON ECM:** eventi formativi che pur non rispondendo alla normativa ECM mirano ad aggiornare ed incrementare le competenze del professionista.

4. SERVIZI OFFERTI

L'UF si occupa dei processi relativi alla pianificazione e progettazione delle attività formative, all'accreditamento ECM e alla gestione degli aspetti organizzativi e normativi dei processi di formazione.

In particolare, le attività svolte sono le seguenti:

- analisi del fabbisogno formativo interno, supporto alle UO per la costruzione del Dossier Formativo (DFG), progettazione e stesura del Piano Annuale della Formazione sulla base delle indicazioni delle Direzioni e degli obiettivi formativi delle singole le Strutture e nel rispetto delle normative vigenti e della Relazione Annuale della Formazione;
- elaborazione di programmi di formazione attraverso l'attivazione, il coordinamento e la gestione delle iniziative;
- sviluppo competenze tecnico professionali, organizzative e relazionali-comunicative e nell'area dell'emergenza-urgenza, attraverso l'organizzazione di specifici corsi
- consulenza metodologica nella progettazione e/o organizzazione delle iniziative formative promosse dalle singole Strutture;
- funzione di Provider ECM e gestione del Programma di Educazione Continua in Medicina con la corretta assegnazione dei crediti ECM;
- erogazione corsi e attività preparatorie in stretto collegamento con il Responsabile Scientifico (programma, docenti, target discenti, aule, materiale didattico);
- valutazione del gradimento, apprendimento e ricaduta formativa (valutazione di impatto);
- gestione amministrativo-contabile dei corsi interni (controllo registri, attestazioni di partecipazione ed ECM, attestazione docenze, predisposizione ed invio delle lettere di incarico per docenza, archiviazione documentazione, gestione autorizzazioni di spesa);

- assegnazione e monitoraggio budget formazione (su indicazioni delle Direzioni);
- mantenimento, sviluppo e consolidamento della rete dei Referenti della formazione;
- la promozione dell'autoformazione del personale;
- la gestione e la regolamentazione dell'accesso alla formazione esterna del personale;
- la gestione dei tirocini e degli stage.

5. REGOLE DI ACCESSO ALLA FORMAZIONE

- **La partecipazione agli eventi formativi interni (RES) e FAD**

La partecipazione ai corsi residenziali in sede da parte dei dipendenti avviene in orario di servizio, previa autorizzazione da parte del Direttore/Responsabile.

L'accesso ai corsi va formalizzato con firma di entrata e uscita, sui fogli messi a disposizione dei partecipanti durante l'evento (oppure attraverso dichiarazione sostitutiva di certificazione compilata dal Responsabile scientifico dell'evento in caso di RES mista o a distanza).

Ai corsi residenziali si accede su invito da parte dell'UF attraverso la predisposizione di un'apposita mail destinata o a tutto il personale o a specifiche categorie professionali o dipendenti segnalati come destinatari del corso, in cui sono contenute le seguenti informazioni:

- Titolo e obiettivo dell'evento
- Sede e orario dell'evento
- Categorie professionali destinatarie
- Modalità di iscrizione
- Programma dell'evento
- Locandina dell'evento

Il professionista, prima di iscriversi ad un evento formativo residenziale, è tenuto a chiedere autorizzazione al proprio Direttore/Responsabile che valuterà la presenza di collaboratori in base ai fabbisogni formativi e alle esigenze del Servizio (turni/carichi di lavoro).

L'attività di FSC, viste le finalità che persegue, viene svolta in orario di servizio e le presenze vengono attestate attraverso fogli firma e/o dichiarazione sostitutiva di certificazione compilata dal Responsabile Scientifico (in caso di FSC mista o a distanza).

Le assenze ai corsi obbligatori devono essere comunicate formalmente e tempestivamente all'UF motivando la mancata partecipazione.

Per gli eventi FAD interni (sulla piattaforma Classroom o su altre piattaforme regionali) si procede come sopra riportato e seguendo le indicazioni per l'accesso alla piattaforma inviate via mail dall'Ufficio Formazione ai destinatari dei corsi.

- **La partecipazione ad eventi formativi esterni**

Per Formazione Esterna si intendono le iniziative formative e di aggiornamento individuali (corsi, congressi, convegni, meeting, seminari, ecc.) a cui l'operatore partecipa al di fuori dell'Istituto, sia a livello nazionale che estero, strettamente connessi all'attività professionale svolta e che producono una ricaduta diretta sulle conoscenze del singolo professionista ma anche sui comportamenti professionali e quindi sulla struttura organizzativa di appartenenza, in conformità all'analisi del fabbisogno definito ogni anno. L'Istituto offre e garantisce pari opportunità di formazione esterna a tutte le figure professionali e a tutti gli operatori, previa valutazione da parte del Responsabile della Struttura.

L'Ufficio Formazione valuta i programmi dei singoli eventi formativi richiesti e, se in linea con il profilo di competenza del richiedente, gli obiettivi formativi dell'UO d'appartenenza e gli obiettivi strategici d'Istituto, autorizza la partecipazione al corso; il Responsabile di UO autorizza la partecipazione alla formazione esterna/FAD fino ad esaurimento del budget assegnato alla U.O.

Ciascun Responsabile di UO nel fornire tali autorizzazioni è tenuto a:

- garantire che tutti i professionisti abbiano pari opportunità di formazione esterna privilegiando la rotazione dei partecipanti;
- favorire le partecipazioni che creano massima visibilità per l'Istituto, ad esempio attraverso una relazione orale o presentazione di un poster;
- richiedere al professionista che rientra dalla formazione un ritorno all'Istituto attraverso la condivisione di informazioni e documentazione con il proprio Gruppo e contatti/relazioni utili all'Istituto (dandone traccia nei verbali delle riunioni di Gruppo).

Il professionista che ha partecipato a un'iniziativa formativa esterna è tenuto a contribuire alla più ampia diffusione delle conoscenze e competenze acquisite scegliendo la modalità in base al tipo di attività cui si è partecipato:

- diffusione all'interno del proprio Gruppo di una copia del materiale didattico ricevuto;
- realizzazione di un incontro plenario in Irst o di una dimostrazione pratica nel proprio contesto lavorativo per informare i colleghi sui contenuti del corso e sulle possibili ricadute applicative;
- relazione sintetica degli argomenti trattati da mettere a disposizione del Responsabile e dei colleghi e da riportare nei verbali delle riunioni di Gruppo.

L'UF ha implementato un sistema informatizzato denominato "Dossier Formativo e Formazione" che permette a ciascun professionista di avere un quadro completo degli eventi formativi a cui ha partecipato, previo inserimento della richiesta di partecipazione all'evento e successiva rendicontazione con inserimento dell'attestato di partecipazione (per tutti i dettagli si rimanda alla IO01 P02 Gestione Informatizzata Formazione Esterna).

- **La partecipazione ad eventi formativi esterni sponsorizzati**

L'UF riceve offerta non nominale (forma anonima) di supporto economico da parte di azienda esterna per la partecipazione di professionisti IRST ad eventi di formazione esterna (formazione sponsorizzata); inoltre richiesta ai Responsabili di UO per l'identificazione del partecipante; fa quindi richiesta di nulla osta alla Direzione Sanitaria per la partecipazione del professionista indicato;

replica alla proposta dell'Azienda Sponsor mettendo in contatto diretto l'azienda con il professionista identificato.

Il processo di partecipazione alla formazione sponsorizzata è monitorato e prevede la valutazione del conflitto di interesse da parte del superiore gerarchico che assicura la partecipazione sulla base delle competenze e del principio di rotazione.

6. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

6.1 IMPEGNI DELL'UFFICIO FORMAZIONE

| SERVIZIO EROGATO | ATTIVITÀ | GARANZIE E IMPEGNI |
|---|--|---|
| ANALISI DEL FABBISOGNO FORMATIVO | <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta del fabbisogno formativo • Analisi dei risultati • Elaborazione del Dossier Formativo di Gruppo | <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione di incontri nelle diverse Strutture con il Direttore/Responsabile e Referente Formazione per supporto nella predisposizione del Dossier Formativo e nella rilevazione del fabbisogno formativo di UO - Organizzazione di incontri formativi con la Rete dei Referenti Formazione volto a formarli per garantire coerenza tra pianificazione pianificata ed erogata - Predisposizione e invio a tutti i Referenti della formazione delle istruzioni per l'inserimento del Dossier Formativo di Gruppo per l'anno successivo all'interno del modulo formazione JOB TIME. |
| PIANIFICAZIONE STRATEGICA | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione del Piano Annuale della Formazione (PAF) che include: <ul style="list-style-type: none"> - Elenco e Tipologia iniziative formative programmate - Obiettivi formativi - Responsabili Scientifici - Target - Sistema di valutazione - Budget assegnato | <ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione e invio a tutti i Referenti della Formazione delle istruzioni per l'inserimento delle proposte formative interne riferite all'anno successivo all'interno della sezione "SCHEDE PAF AGGIORNAMENTO INTERNO" del modulo formazione JOB TIME. Contestualmente sono inviate anche le istruzioni riferite all'inserimento di Master e Stages attraverso |

l'utilizzo del modulo google "PAF STAGE".

- Estrapolazione del relativo file excel riepilogativo ed elaborazione e valutazione delle singole proposte formative
- Proposta di suddivisione budget alle Direzioni
- Presentazione per validazione del PAF da parte del Collegio di Direzione.

PROGRAMMAZIONE

- Definizione aspetti organizzativi e logistici
 - Attribuzione crediti ECM
 - Raccolta delle iscrizioni
- Elaborazione delle schede di accreditamento e aggiornamento del gestionale Job Time
 - Corretta attribuzione dei crediti ECM
 - Messa a disposizione delle sedi e delle attrezzature informatiche
 - Diffusione calendario eventi formativi
 - Raccolta delle iscrizioni al fine di garantire trasparenza ed equità di accesso ai corsi

EROGAZIONE

- Iscrizione dei partecipanti
 - Invio della documentazione ECM
 - Svolgimento corsi
 - Consuntivazione ed invio report a Cogeaps e a RER
- Registrazione degli iscritti al corso all'interno del modulo formazione "JOB TIME"
 - Predisposizione e invio al Responsabile Scientifico dell'elenco dei partecipanti e della modulistica di rendicontazione dei corsi entro il giorno precedente all'inizio del corso;
 - nei corsi di particolare complessità e su richiesta delle Direzioni, l'UF può rivestire il ruolo di RO e/o "tutor d'aula" a supporto della gestione del corso;
 - Trasmissione tempestiva e chiara di qualsiasi informazione inerente il corso attraverso apposita comunicazione via e-mail (es. evento annullato o ritardo docente);

- Elaborazione dei consuntivi partecipanti e docenti, invio degli stessi entro 90 gg dalla conclusione dell'evento agli organi preposti (COGEAPS, RER)

VALUTAZIONE

- Verifiche di gradimento, apprendimento e verifica di impatto (quando prevista)
- Controllo della presenza delle valutazioni di apprendimento e di gradimento;
- Analisi ed invio di eventuali suggerimenti e/o reclami al Responsabile Scientifico.

GESTIONE AMMINISTRATIVO-CONTABILE DEI CORSI INTERNI

- Controllo registri presenze e documentazione di rendicontazione e aggiornamento dei dati relativi al corso all'interno del modulo formazione "JOB TIME"
- Attestati ECM;
- Incarico e liquidazione Docenti/Fornitori
- Aggiornamento dei dati relativi al corso entro 1 mese dalla consegna della documentazione correttamente compilata;
- Rilascio attestati ECM ai partecipanti entro 6 mesi dalla consegna dei fogli firma e della relazione scientifica finale correttamente compilati;
- Compensi dei docenti liquidati dall'Ufficio Bilancio entro 30 giorni fine mese data fattura

GESTIONE ESTERNA FORMAZIONE

- Verifica e approvazione programma formativo
- Verifica documentazione di rendicontazione
- Trasmissione della documentazione all'Ufficio Risorse Umane
- Valutazione e approvazione evento formativo esterno entro 15 giorni dalla richiesta di formazione esterna
- Analisi della rendicontazione prodotta alla fine dell'evento entro 15 giorni dalla fine dell'evento
- Invio moduli di rendicontazione formazione esterna all'Ufficio Risorse Umane per aggiornamento cartellino dipendente e per procedere con eventuali rimborsi

GESTIONE TIROCINI

- Raccolta della richiesta di tirocinio e inoltro all'attenzione del Responsabile
- Inoltro della richiesta di tirocinio al Responsabile del settore di interesse entro 1

| | |
|--|---|
| <p>dell'UO/Gdp/Servizio del settore di interesse</p> <p>Verifica dell'esistenza di una convenzione con l'Università di provenienza del tirocinante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invio Modulistica di attivazione tirocinio + illustrazione iter e scadenze • Caricamento progetto formativo su piattaforma universitaria e/o compilazione documenti per validazione tirocinio lato Università • Raccolta documentazione e invio a Ufficio Risorse Umane per iter successivo | <p>settimana dalla ricezione della richiesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invio modulistica per avvio tirocinio + illustrazione iter entro 1 settimana dalla risposta del Responsabile di settore circa la richiesta di tirocinio - Caricamento progetto formativo entro 1 settimana dalla ricezione di tutta la modulistica di avvio tirocinio - Invio modulistica all' Ufficio Risorse Umane entro 1 settimana dal caricamento del progetto formativo e/o compilazione documenti per validazione tirocinio lato Università |
|--|---|

6.2 IMPEGNI DEGLI ALTRI ATTORI DELLA FORMAZIONE

IL COMITATO SCIENTIFICO DELLA FORMAZIONE (CSF)

- valida le richieste di accreditamento ECM relative agli eventi formativi inseriti nel Piano Annuale della Formazione (PAF) approvato dal Collegio di Direzione;
- convalida la nomina dei Responsabili Scientifici degli eventi formativi accreditati ECM di particolare interesse strategico per l'Istituto;
- monitora e verifica le singole proposte formative e la congruenza formale e sostanziale degli eventi con gli obiettivi formativi indicati nel PAF;
- svolge attività di indirizzo sullo sviluppo dei Dossieri Formativi di Gruppo afferenti alle Strutture aziendali;
- propone percorsi formativi innovativi e/o di interesse aziendale trasversale e strategico;
- verifica l'andamento annuale della formazione attraverso il riscontro della Relazione Annuale della Formazione (RAF);
- valuta l'opportunità di realizzare attività formative interne (corsi, convegni, eventi residenziali) non previste nel Piano Annuale della Formazione (OFF-PAF) e/o promosse da soggetti terzi negli spazi dell'Istituto;
- esprime un parere circa la possibilità di accreditare ECM iniziative formative erogate da soggetti esterni.

RESPONSABILI SCIENTIFICI CORSI INTERNI

- Compilazione del modulo di richiesta di accreditamento almeno 60 gg prima dell'iniziativa formativa
- Progettazione scientifica e coordinamento delle attività didattico-scientifiche del progetto
- Comunicazione del programma e invio della documentazione richiesta per l'accREDITamento all'UF
- Monitoraggio sui registri delle firme dei discenti e consegna all'Ufficio Formazione entro 7 gg dalla conclusione dell'evento formativo (ad esclusione delle FSC annuali)
- Predisposizione prova di apprendimento
Predisposizione della relazione scientifica finale da consegnare all'UF entro 1 mese dalla chiusura dell'iniziativa formativa.

RESPONSABILE ORGANIZZATIVO

- tenere traccia della partecipazione dei discenti attraverso l'apposita modulistica predisposta dall'UF (es. fogli firma docenti/discenti) assicurandosi che tutti abbiano firmato e inserito l'orario di ingresso e di uscita nella maniera corretta
- consegnare e/o inviare via e-mail ai discenti i questionari di apprendimento (se previsti)
- raccogliere i questionari di apprendimento compilati
- consegnare ai partecipanti l'attestato di partecipazione al termine dell'evento (se previsto)
- collaborare, con il RSc e ReF, alla predisposizione della documentazione da fornire all'UF per rendicontare l'evento formativo.

REFERENTI DELLA FORMAZIONE (REF)

- sorveglia e mantiene i percorsi inerenti la formazione del Gruppo conforme alle indicazioni Aziendali, alla normativa vigente e alle esigenze organizzative
- propone e sviluppa, in collaborazione con il proprio Responsabile, percorsi formativi per il Gruppo sulla base degli obiettivi formativi dell'UO
- Se richiesto dal Responsabile Scientifico, gestisce in qualità di responsabile organizzativo gli eventi dell'UO coordinandosi con l'UF
- valuta l'efficacia della formazione (impatto a livello organizzativo) in collaborazione con il Responsabile
- rendiconta gli eventi formativi organizzati dall'UO nei tempi previsti da UF e si assicura che la documentazione sia completa e corretta
- facilita l'inserimento del personale di nuova assegnazione alla UO e coadiuva il Responsabile

| | |
|--|--|
| | <p>nel fornire indicazioni sulla formazione obbligatoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se richiesto dal proprio Responsabile, effettua attività di tutoraggio a tirocinanti del proprio profilo • partecipa alle riunioni di programmazione e di valutazione indette dall' UF. |
| TUTOR D'AULA/A DISTANZA | <ul style="list-style-type: none"> • Raccoglie eventuali esigenze dei partecipanti (es. in merito ad argomenti da approfondire, richiesta di uscita anticipata, ecc.) • monitora l'andamento dell'evento, intervenendo in caso di necessità (es. problemi tecnici/della strumentazione della Sala) |
| DOCENTI INTERNI/ESTERNI | <ul style="list-style-type: none"> • Invio CV al Responsabile Scientifico dell'evento • Coinvolgimento, se richiesto dal Responsabile Scientifico, nella stesura della prova di apprendimento • Invio della proposta di programma e preventivo al Responsabile scientifico dell'iniziativa formativa • Compilazione dichiarazione conflitto di interessi • Per il pagamento della docenza (solo per docenza esterna), compilazione dei moduli inviati dall'Ufficio Formazione (es. lettera di incarico) |
| TUTOR PER TRAINING INDIVIDUALIZZATO | <ul style="list-style-type: none"> • affianca e supervisiona, nello svolgimento delle attività identificate, uno o più lavoratori (discenti) preferibilmente nel rapporto 1:1 – 1:3 e comunque non oltre 1:5. |
| TUTOR AZIENDALE DI TIROCINIO | <ul style="list-style-type: none"> • redige, in accordo con lo studente e il suo tutor universitario, il progetto formativo |
| TUTOR NEOASSUNTI | <ul style="list-style-type: none"> • informa e guida il neoassunto nel suo percorso di inserimento lavorativo |

6.3 IMPEGNI DELL'UTENTE

| UTENTE | IMPEGNI |
|---|--|
| PARTECIPANTI AGLI EVENTI INTERNI | <ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione all'evento: <ul style="list-style-type: none"> - per personale IRST, tramite inserimento del proprio nominativo nel file excel "iscrizioni" inviato dall'Ufficio Formazione almeno 7 gg prima dell'evento - per partecipanti esterni, invio e-mail di richiesta partecipazione all'evento a UF (ufficio.formazione@irst.emr.it) con indicazione di nome, cognome, qualifica professionale, ente di provenienza e C.F.) • Firma sul registro presenze in entrata e in uscita |

- Effettuazione della prova di apprendimento (nelle modalità previste dal Responsabile scientifico)
- Compilazione della valutazione di gradimento entro 15 gg dal ricevimento del modulo google
- 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

DIPENDENTI IN FORMAZIONE ESTERNA

- Compilazione della richiesta di formazione esterna almeno 15 giorni prima dell'inizio dell'evento
- Rendicontazione entro 7 gg dallo svolgimento dell'evento
- Condivisione delle conoscenze acquisite durante il corso con Responsabile e Colleghi

TIROCINANTI

- invio richiesta di tirocinio con allegato il proprio CV e indicazione di area di interesse a Ufficio Formazione (ufficio.formazione@irst.emr.it) almeno 60 gg prima dell'eventuale inizio di tirocinio
- invio modulistica IRST e progetto formativo almeno 30 gg prima dell'eventuale inizio di tirocinio + comunicazione dell'iter universitario di avvio tirocinio

7. INDICATORI DI SODDISFAZIONE

- **Indicatori di soddisfazione dei discenti (questionario di gradimento)**

La soddisfazione degli utenti rispetto alle attività formative erogate viene raccolta attraverso la somministrazione (attraverso appositi moduli google) 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 1 a 3 (1 = poco; 2 = a sufficienza; 3 = molto).

| INDICATORE | STANDARD |
|---|----------|
| VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL DISCENTE | |
| Sezione "A"- domanda del questionario di gradimento: "I contenuti dell'attività formativa sono stati congruenti rispetto agli obiettivi programmati?" - % di risposte che si collocano tra "A sufficienza" (2) e "Molto"(3) | ≥ 80% |
| Sezione "A"- domanda del questionario di gradimento: "Ritieni che i contenuti dell'attività formativa siano applicabili nella tua realtà lavorativa?" - % di risposte che si collocano tra "A sufficienza" (2) e "Molto" | ≥ 70% |

VALUTAZIONE DOCENTE

Sezione "D" - domanda del questionario di gradimento: "Padronanza del tema trattato"- % di risposte che si collocano tra "A sufficienza" (2) e "Molto"(3) " $\geq 80\%$

Sezione "D" - domanda del questionario di gradimento: "Chiarezza espositiva"- % di risposte che si collocano tra "A sufficienza" (2) e "Molto"(3) $\geq 80\%$

Sezione "D" - domanda del questionario di gradimento: "capacità di adattare il contenuto ai discenti - % di risposte che si collocano tra "A sufficienza" (2) e "Molto"(3) $\geq 80\%$

Sezione "D" - domanda del questionario di gradimento: "Utilizzo di tecniche didattiche appropriate" - % di risposte che si collocano tra "A sufficienza" (2) e "Molto"(3) $\geq 80\%$

VALUTAZIONE ASPETTI ORGANIZZATIVI

Sezione "B" - domanda del questionario di gradimento: "La segreteria organizzativa è stata efficiente?" - % di risposte che si collocano tra "A sufficienza" (2) e "Molto"(3) $\geq 80\%$

VALUTAZIONE CONFLITTO DI INTERESSE

Sezione E - domanda sul conflitto di interesse "Hai percepito l'influenza di interessi commerciali nei contenuti della formazione"? % di risposte negative $\geq 90\%$

L'UF comunica gli esiti dei questionari di gradimento ai Responsabili Scientifici che hanno selezionato i docenti sottolineando gli scostamenti dai valori standard di riferimento.

9. GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

In Istituto è in vigore la procedura aziendale PA07 "GESTIONE SEGNALAZIONI: RECLAMI, ELOGI, RILIEVI, SUGGERIMENTI E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA".

Reclami, segnalazioni e suggerimenti costituiscono una preziosa occasione per monitorare e migliorare la qualità dei servizi alla luce delle considerazioni espresse. Per questo motivo sono ben accetti e le informazioni ricevute vengono approfondite e utilizzate per il miglioramento delle prestazioni.

L'Ufficio Formazione registra ogni reclamo e segnalazione ricevuti direttamente o tramite l'URP, ne discute i contenuti e garantisce agli utenti una risposta 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 ed individuare congiuntamente un'ideale soluzione

10. DOTAZIONE AULE

L'Istituto ha a disposizione, per lo svolgimento dell'attività formativa interna, le seguenti aule:

- a) Sala Polivalente Vittorio Tison (80 posti): situata al piano terra dell'edificio, dotata di sedie con ribaltine, corredata di supporti didattici quali PC, collegamento ad internet, video proiettore, sistema di videoregistrazione, radiomicrofoni.
- b) Sala Riunioni Carlo Mainetti (25 posti): situata al secondo piano dell'edificio, corredata di supporti didattici quali PC, collegamento ad internet, video proiettore.
- c) Sala Riunioni Augusto Zappi (20 posti), situata al terzo piano, corredata di supporti didattici quali PC, collegamento ad internet, video proiettore.
- d) Sala Riunioni San Giuseppe (20 posti): situata in una struttura adiacente all'Istituto, corredata di supporti didattici quali PC, collegamento ad internet, video proiettore.

Sono inoltre a disposizione spazi ubicati nelle varie Unità Operative dove in genere si svolgono gli incontri di FSC e la biblioteca dell'Istituto dove è possibile seguire corsi FAD, oltre che accedere a fonti informative primarie e secondarie di documentazione scientifica.

Il personale contribuisce alla gestione delle attrezzature tramite il loro corretto utilizzo, manutenzione legata all'uso quotidiano ed eventuale manutenzione correttiva, con il supporto del Servizio Informatico e nell'ambito di un più ampio piano di manutenzione.

11. RIFERIMENTI E RECAPITI

- **Ufficio Formazione**

Tel. 0543 739100

Fax 0543 739123

Indirizzo e-mail: ufficio.formazione@irst.emr.it

Indirizzo: Via Piero Maroncelli 40, Meldola (FC) – 3° piano

Sito internet: <https://www.irst.emr.it/it/fare-ricerca/irst-formazione>

Orario di ricevimento: dalle 10.00 – 12.00 e dalle 13.30 alle 15.30

Nella Intranet aziendale (*Intrairst*) è possibile trovare tutte le informazioni relative all'Ufficio e ai servizi offerti, scaricare la modulistica attualmente in uso e reperire i contatti per qualsiasi ulteriore informazione e/o chiarimento.