

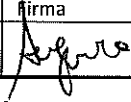
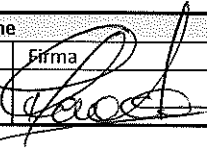
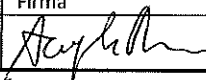


CARTA DEI SERVIZI PROVIDER ECM

Data di applicazione: 24/04/2025

MODIFICHE RISPETTO ALLA PRECEDENTE REVISIONE 0 DEL 17/10/2023

Capitolo\Paragrafo	Pagina	Tipo-natura della modifica
		1° emissione
		Aggiornamento con riferimenti ai google form per iscrizione e questionari

Redazione			Verifica e Approvazione			Autorizzazione		
Funzione	Nome	Firma	Funzione	Nome	Firma	Funzione	Nome	Firma
RGQ	Gianluca Acquaviva		Resp. UdR	Francesco Levada		Presidente	Renzo Angeli	

La Carta dei Servizi del Provider ECM dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV rappresenta l'impegno che l'Associazione 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 la Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV 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, 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.

MISSION

Al fine di offrire una formazione di qualità, tarata sui bisogni dei professionisti e rispettosa degli obiettivi nazionali e regionali, la Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV si pone come principale obiettivo quello di incrementare, attraverso una pianificazione formativa mirata, le competenze tecnico-professionali, organizzative e relazionali-comunicative del personale impegnato al fine di ottimizzare la qualità della raccolta e quindi garantire alti livelli di sicurezza. L'obiettivo generale della Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV 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 della Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV è quindi la promozione della formazione del personale con l'obiettivo di mantenere e/o incrementare le competenze dei professionisti. Le attività della Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV mirano allo sviluppo di un'offerta formativa improntata al miglioramento della qualità del servizio, della professionalità e dei processi di autovalutazione e verifica dei risultati, rivolta principalmente al personale dipendente o in regime di collaborazione ma anche, in misura minoritaria, a soggetti esterni partecipanti ad eventi formativi. La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV è in staff alla Direzione Associativa e Sanitaria.

PRINCIPI E OBIETTIVI

La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV, 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 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. La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV 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. La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV 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. La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV 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). La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV 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 la propria attività professionale.

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 la direttrice principale interna (residenziale, sul campo e a distanza) che deriva dalla raccolta dei fabbisogni formativi e dalla definizione di tematiche trasversali connesse al contesto organizzativo e alle aree strategiche. La formazione interna è rivolta prioritariamente al personale AVIS (dipendente e in regime di collaborazione) anche se alcuni, rari, eventi possono prevedere la partecipazione di professionisti esterni.

La formazione interna può essere:

- Formazione strategica trasversale: iniziative promosse direttamente dalla Direzione 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 con 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 l'innalzamento della specifica professionalità e 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.
- 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 dalla Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV per erogare la formazione a distanza è rappresentata da ZOOM esclusivamente per le attività di formazione sincrona. La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV non eroga formazione asincrona. Possono essere utilizzate, direttamente dai discenti, le piattaforme per la formazione asincrona, quali:
 - Piattaforma e-learning Ausl-Romagna
 - Laboratorio e-learning Emilia-Romagna (E-LLABER)

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;
- formazione NON ECM: eventi formativi che pur non rispondendo alla normativa ECM mirano ad aggiornare ed incrementare le competenze del professionista.

SERVIZI OFFERTI

La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV 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 per la costruzione del Dossier Formativo (DFG), stesura del Piano Annuale della Formazione sulla base delle indicazioni delle Direzioni e degli obiettivi formativi 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 attraverso l'organizzazione di specifici corsi;
- 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, materiale didattico, ecc.);
- valutazione del gradimento, apprendimento e ricaduta formative, laddove prevista (valutazione di impatto);
- gestione amministrativo-contabile dei corsi interni (controllo registri, attestazioni di partecipazione ed ECM, attestazione docenze, archiviazione documentazione);
- assegnazione e monitoraggio budget formazione (su indicazioni delle Direzioni).

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. L'accesso ai corsi è registrato dal docente sui fogli messi a disposizione durante l'evento. Ai corsi residenziali si accede su invito da parte della Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV attraverso la predisposizione di un'apposita mail destinata a o tutto il personale o a specifiche categorie professionali in cui sono contenute le seguenti informazioni:

- Titolo e obiettivo dell'evento
- Sede e orario dell'evento
- Modalità di iscrizione
- Programma dell'evento

La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV mantiene un sistema informatizzato denominato "Partecipazione alla formazione" che permette a ciascun professionista di avere un quadro completo degli eventi formativi interni a cui ha partecipato.

L'attività di FSC, viste le finalità che persegue, viene svolta in orario di servizio e le presenze vengono attestate attraverso fogli firma. Le assenze ai corsi obbligatori devono essere comunicate formalmente e tempestivamente alla Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV motivando la mancata partecipazione.

La partecipazione ad eventi formativi esterni, ovvero le iniziative formative e di aggiornamento individuali (corsi, congressi, convegni, meeting, seminari, ecc.), è libera e in capo al singolo professionista. Il professionista che ha partecipato a un'iniziativa formativa esterna, se di interesse per l'attività lavorativa svolta e il Gruppo di lavoro, 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 gruppo di una copia del materiale didattico ricevuto;
- realizzazione di un incontro plenario 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 del gruppo.

STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

IMPEGNI DELLA FUNZIONE PROVIDER DELL'AVIS PROVINCIALE DI RAVENNA ODV

SERVIZIO EROGATO	ATTIVITÀ	GARANZIE E IMPEGNI
RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO FORMATIVO	• Raccolta del fabbisogno formativo • Analisi dei risultati • Elaborazione del Dossier Formativo di Gruppo -	Diffusione del questionario di rilevazione del fabbisogno formativo entro il mese di novembre di ogni anno Restituzione dei risultati di analisi
PIANIFICAZIONE STRATEGICA	• Elaborazione del Piano Annuale della Formazione (PAF) • Elaborazione del programma degli eventi che contiene: - Elenco e Tipologia iniziative formative programmate - Obiettivi formativi - Responsabili Scientifici - Date di svolgimento	Predisposizione e invio del PAF e del Programma degli eventi disponibile anche in cartella condivisa
PROGRAMMAZIONE	• Definizione aspetti organizzativi e logistici • Attribuzione crediti ECM • Raccolta delle iscrizioni	Elaborazione delle schede di accreditamento Corretta attribuzione dei crediti ECM Messa a disposizione delle sedi e delle attrezzature informatiche 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 file "Partecipazione alla formazione" 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;

 Avis Provinciale di Ravenna ODV	CARTA DEI SERVIZI		All. 15 Rev. 1 del 24/04/2025 Pagina 5 di 6
		nei corsi di particolare interesse per AVIS LA Funzione Provider può rivestire il ruolo di "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 posticipato); Elaborazione dei consuntivi partecipanti e docenti, invio degli stessi entro 90 gg dalla conclusione dell'evento agli organi preposti (COGEAPS, RER); Consegnare e/o inviare via e-mail ai discenti i questionari di apprendimento (se previsti) e di gradimento; Raccogliere i questionari compilati; Analizzare e diffondere i risultati dei questionari di gradimento.	
GESTIONE AMMINISTRATIVO CONTABILE DEI CORSI	• Controllo registri presenze e documentazione di rendicontazione	Aggiornamento dei dati relativi al corso all'interno file "partecipazione alla formazione" Attestati ECM; Rilascio attestati ECM ai partecipanti	

IMPEGNI DEGLI ALTRI ATTORI DELLA FORMAZIONE

COMITATO SCIENTIFICO DELLA FORMAZIONE	• Valida il Piano Annuale della Formazione (PAF); • Convalida la nomina dei Responsabili Scientifici degli eventi formativi accreditati ECM di particolare interesse strategico; • 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 Dossier Formativi di Gruppo; • 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; • esprime un parere circa la possibilità di accreditare ECM iniziative formative erogate da soggetti esterni.
RESPONSABILI SCIENTIFICI CORSI INTERNI	• Progettazione scientifica e coordinamento delle attività didattico-scientifiche del progetto; • Monitoraggio sui registri delle firme dei discenti e consegna alla Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV entro 7 gg dalla conclusione dell'evento formative; • Predisposizione prova di apprendimento; • Predisposizione della relazione scientifica finale da consegnare all'UF entro 7 gg dalla chiusura dell'iniziativa formativa.
DOCENTI INTERNI/ESTERNI	• Invio CV alla Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV; • Coinvolgimento, se richiesto, nella stesura della prova di apprendimento; • Invio della proposta di programma dell'iniziativa formative; • Compilazione dichiarazione conflitto di interessi; • Tenere traccia della partecipazione dei discenti attraverso l'apposita modulistica predisposta dalla Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV (es. fogli firma docenti/discenti) assicurandosi che tutti abbiano firmato e inserito l'orario di ingresso e di uscita nella maniera corretta.
TUTOR NEOASSUNTI	• Informare e guidare il neoassunto nel suo percorso di inserimento lavorativo.

IMPEGNI DELL'UTENTE

I partecipanti agli eventi interni si impegnano a:

- Iscriversi all'evento (modulo google form);
- Firmare il registro presenze in entrata e in uscita, laddove previsto;

- Svolgere la prova di apprendimento nelle modalità previste dal Responsabile scientifico;
- Compilare la valutazione di gradimento (modulo google form);
- Rispettare degli orari previsti dal programma;
- Garantire la 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.

INDICATORI DI GRADIMENTO

La soddisfazione degli utenti rispetto alle attività formative erogate viene raccolta attraverso la somministrazione di questionari mediante google form 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 1 a 10 dove 1 = pessimo e 10 = eccellente. Lo standard atteso è > 8,5 per ogni item.

La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV comunica gli esiti dei questionari di gradimento ai Responsabili Scientifici e ai Docenti sottolineando gli scostamenti dai valori standard di riferimento.

DOTAZIONE AULA

AVIS ha a disposizione, per lo svolgimento dell'attività formativa interna, un'aula situata al secondo piano della sede, dotata di sedie con ribaltine, corredata di supporti didattici quali PC, collegamento ad internet, video proiettore, sistema di videoregistrazione, radiomicrofoni. 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 fornitore esterno.

Nella Cartella condivisa aziendale è possibile trovare tutte le informazioni relative alla Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV e ai servizi offerti, scaricare la modulistica attualmente in uso e reperire i contatti per qualsiasi ulteriore informazione e/o chiarimento.

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

In AVIS è in vigore la procedura aziendale P06 GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI. 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. La Funzione Provider dell'AVIS Provinciale di Ravenna ODV registra ogni reclamo e segnalazione ricevuti telefonicamente o via mail o attraverso il questionari od I gradimento al termine del corso, ne discute i contenuti e garantisce agli utenti una risposta entro 30 giorni laddove il reclamo non sia stato presentato in forma anonima.

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.