

SERVIZIO INTERAZIENDALE FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

CARTA DEI SERVIZI

AREA GOVERNO DELLA FORMAZIONE CONTINUA E PROVIDER ECM

Gentile Cliente,

con questa Carta dei Servizi desideriamo fornirle tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita del Servizio Interaziendale Formazione e Aggiornamento, in un'ottica di trasparenza e di miglioramento continuo della qualità.

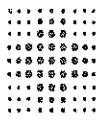
Tale documento descrive i principi di riferimento della funzione formazione, la mission e gli obiettivi strategici del servizio, la struttura organizzativa, i servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità che si intende garantire.

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione, viene periodicamente aggiornata ed è diffusa attraverso la pubblicazione sui portali internet e intranet dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara e dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara.

Data: 26/08/2019

Servizio Interaziendale
Formazione e Aggiornamento

Revisione 2.



1. Presentazione del Servizio Interaziendale Formazione e Aggiornamento

Il Servizio Interaziendale Formazione e Aggiornamento (SIFA), funzione in staff alla Direzione Generale dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara e della Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara, è stato istituito con Delibera n. 206 04/11/2014 Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara e Delibera n. 294 04/11/2014 Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara "Attivazione Servizio Interaziendale Formazione e Aggiornamento".

La struttura organizzativa del SIFA è istituita per sviluppare e sostenere la gestione dei processi formativi in modo integrato tra le due aziende sanitarie, attraverso le funzioni di:

- governo della formazione continua intesa come la capacità di pianificare, controllare e valutare la formazione continua a livello aziendale e interaziendale per garantire, nel tempo, la qualità e l'innovazione dei servizi;
- provider ECM, intesa come la capacità di programmare progettare ed erogare attività formative nel rispetto del quadro normativo ECM.

L'attività del SIFA è finalizzata alla produzione di processi formativi per integrare saperi e bisogni dei diversi operatori impegnati ai vari livelli delle due Aziende Sanitarie ferraresi, con particolare riferimento alle modificazioni tecnico-professionali, organizzative, assistenziali ed alla integrazione professionale. Si pone quindi all'incrocio fra tre sistemi di valore: le aspettative e i sistemi di valore delle direzioni strategiche, le aspettative e i sistemi di valore dei dipendenti, le aspettative e i sistemi di valore della formazione in quanto tale.

2. Principi di riferimento

Il principio ispiratore, l'insieme dei valori e le aspirazioni alla base dell'agire del SIFA e dei professionisti che ne fanno parte è rappresentato da:

"Essere struttura affidabile, competitiva e riconosciuta, capace di effettuare scelte sostenibili di supporto al raggiungimento degli obiettivi strategici delle Direzioni dell'Azienda Ospedaliero Universitaria e dell'Azienda Sanitaria Locale, in grado di garantire la qualità e l'innovazione della formazione erogata, integrata con le reti sanitarie e sociali del territorio ferrarese, fondata su principi di etica pubblica."

Altri principi ritenuti importanti per definire gli impegni nei confronti dei clienti e la qualità dei servizi erogati sono:

- **Uguaglianza e pari opportunità**, la formazione è progettata ed offerta in relazione alle effettive esigenze formative e professionali rilevate, garantendo parità di trattamento tra gli utenti, senza distinzione di sesso, inquadramento professionale, anzianità di servizio o altri aspetti connessi alla condizione lavorativa.
- **Partecipazione e trasparenza**, il SIFA promuove un'adeguata informazione per assicurare la partecipazione dei dipendenti agli eventi formativi ed il loro coinvolgimento nel processo di miglioramento continuo della formazione, garantendo la possibilità di segnalare reclami, disservizi, suggerimenti e proposte di miglioramento.
- **Continuità**, la formazione viene erogata in maniera continuativa, tenendo conto delle esigenze organizzative dei servizi e delle esigenze del personale. Il SIFA si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti di calendario o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio.
- **Disponibilità, flessibilità e rapidità**, tutti gli operatori del SIFA, coinvolti nel processo di gestione della formazione continua, si attivano per rispondere prontamente a eventuali esigenze o criticità manifestate dai propri clienti collaborando attivamente per trovare soluzioni appropriate.
- **Efficienza**, la formazione è pianificata, progettata ed erogata sulla base di un'attenta valutazione tra qualità della formazione offerta e costi della stessa, sia economici che in termini di risorse di personale, organizzative, logistiche ecc. Le attività del provider ECM sono realizzate nel rispetto della normativa vigente e della tempistica correlata.
- **Efficacia**, il SIFA monitora costantemente i risultati dell'attività formativa sia in termini di valutazione di gradimento che di apprendimento, inoltre per le attività formative strategiche viene valutato l'impatto/ricaduta della formazione sull'organizzazione.

3. Mission

La Mission del SIFA, in coerenza con il mandato ricevuto dalle direzioni Aziendali può essere così sintetizzata:

"Erogare servizi finalizzati alla promozione della cultura professionale, al mantenimento delle competenze scientifiche e tecnologiche, alla promozione dell'innovazione, della ricerca e alla incentivazione dell'integrazione e del cambiamento organizzativo."

Con riferimento alla propria Mission il SIFA ha identificato in ottica di Sistema di Gestione della Qualità, come Clienti i soggetti interessati in via prioritaria alla propria gestione, cioè quei soggetti di cui il servizio deve interpretare i bisogni per organizzare l'erogazione di un prodotto/servizio capace, nel rispetto dei vincoli di mandato e di risorse assegnate, di soddisfare esigenze espresse o implicite.

4. Sedi di erogazione del servizio

La sede del SIFA è presso la Casa della Salute "Cittadella San Rocco" a Ferrara in Corso Giovecca 203, fabbricato n. 12 settore 15, con locali situati al piano terra, piano ammezzato e primo piano. I locali sono destinati ad uso portineria, ufficio, aule, laboratori per i corsi di laurea, aula di informatica, sale riunioni, servizi igienici. Per facilitare l'accesso alle persone disabili sono presenti ascensori.

Orari di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 18,00.

Telefono 0532236151-2-3, fax 0532236158, e-mail formazione@ospfe.it

Il SIFA per l'erogazione delle attività formative gestisce le seguenti aule situate a Ferrara in corso Giovecca n. 203:

- n. 1 aula da 70 posti; (Aula Leoniceno, anello casa della salute);
- n. 1 aula da 25 posti (Aula G, anello casa della salute);
- n. 1 aula da 15 posti (Aula Biblioteca, anello casa della salute);
- n. 1 sala riunioni da 14 posti (piano terra settore 15);
- n. 1 sala riunioni da 9 posti (piano terra settore 15);
- n. 1 aula di informatica con 10 postazioni PC (piano terra settore 15).

Il Servizio gestisce inoltre n.1 aula di informatica con 13 postazioni PC situata presso l'AOUFE a Cona in Via A. Moro n.8, settore 1C0.

E' possibile usufruire di altri spazi didattici situati presso la sede dell'AUSLFE in via Cassoli n. 32, presso gli stabilimenti ospedalieri di entrambe le Aziende e presso i poli didattici universitari.

L'elenco delle aule e le relative modalità di prenotazione sono consultabili seguente indirizzo <http://www.ospfe.it/per-la-formazione/modulo-prenotazione-aule>.

5. Servizi offerti

Il SIFA offre i seguenti servizi:

Progettazione ed erogazione di iniziative formative che possono riguardare:

- *percorsi formativi* di interesse generale o trasversale o interaziendale
- *corsi* di qualificazione e perfezionamento;
- *convegni e congressi*;
- *percorsi formativi a catalogo* per soggetti esterni alle aziende

Consulenza tecnico metodologica e supporto alla gestione di iniziative formative di competenza di specifici Dipartimenti e/o Unità Operative e/o Servizi delle Aziende e loro approvazione.

Accreditamento eventi formativi e attribuzione crediti ECM ai partecipanti, docenti, tutor.

Divulgazione di informazioni e chiarimenti relativi alla normativa sulla formazione continua in medicina e ai crediti ECM acquisiti dal personale, trasmissione dei dati alla regione Emilia Romagna e al CoGeAPS (Consorzio

Gestione Anagrafica delle Professioni Sanitarie), relativamente ai crediti conseguiti dal personale.

Gestione e coordinamento della Biblioteca Interaziendale di Scienze della Salute e del patrimonio documentale e bibliografico, attraverso processi amministrativi specifici di competenza della SIFA, gestione del budget assegnato.

La comunicazione da parte del SIFA dei prodotti/servizi offerti e relative modalità di accesso e fruizione avviene utilizzando diversi strumenti, in particolare attraverso la pubblicazione nel portale dedicato alla formazione sui siti internet e intranet delle due aziende, oppure con newsletter mensile inviata sulla posta aziendale. Consultando tali strumenti informativi è possibile evidenziare la calendarizzazione dei corsi, i destinatari, programma specifico e modalità di iscrizione.

5. Garanzie per i clienti

I principali soggetti identificati come Clienti sono:

- i dipendenti delle Aziende Sanitarie ferraresi in qualità di partecipanti alle attività formative;
- i partecipanti esterni alle due Aziende;
- enti per i quali viene svolta attività di provider regolamentata da specifica convenzione.

Le garanzie che il SIFA intende assicurare ai partecipanti interni ed esterni sono:

- proposte formative coerenti con i bisogni specifici e capaci di accrescere le competenze professionali e personali;
- coinvolgimento di tutte le figure professionali;
- trasparenza nei meccanismi di gestione delle risorse disponibili;
- informazione chiare e tempestive sulle iniziative e sulle modalità di accesso alle iniziative formative;
- calendario e logistica compatibili con le attività operative;
- docenza esperta;
- accreditamento iniziative formative e attribuzione crediti ECM ai partecipanti, docenti, tutor;
- attestazione dell'attività formativa entro 60 giorni dalla chiusura dei questionari di gradimento.

L'attestato potrà essere stampato direttamente dal partecipante al corso, accedendo al portale del dipendente (sistema gestione informatizzata risorse umane GRU). I partecipanti non dipendenti delle aziende sanitarie della Regione Emilia Romagna possono scaricare l'attestato ECM collegandosi al link: <https://portale-ext-gru.progetto-sole.it/>

Le garanzie che il SIFA intende assicurare agli enti per i quali svolge attività di provider sono:

- supporto metodologico alla progettazione del corso;
- supporto organizzativo;
- attivazione delle procedure di accreditamento ECM secondo le modalità definite in specifica convenzione.

7. Standard di qualità

Gli impegni dichiarati nella presente Carta dei Servizi sono monitorati annualmente, i risultati sono inseriti nella relazione annuale della formazione pubblicata nel sito internet delle aziende portale formazione.

8. Reclami e suggerimenti

La segnalazione da parte dei clienti di criticità, disservizi, suggerimenti può avvenire attraverso:

- segnalazione tramite e-mail (formazione@ospfe.it; formazione@ausl.fe.it), lettera o compilazione della sezione dedicata a note e osservazioni sul questionario di gradimento;
- segnalazione verbale/telefonica (0532236151)
- compilazione del modulo disponibile sul portale del servizio.

Tutte le segnalazioni, reclami e criticità sono presi in carico al fine di fornire una risposta alla problematica riscontrata da parte del cliente.

Sigle utilizzate:

AOUFE	Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara
AUSLFE	Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara
ECM	Educazione Continua in Medicina
CoGeAPS	Consorzio Gestione Anagrafica delle Professioni Sanitarie
SIFA	Servizio Interaziendale Formazione e Aggiornamento
UNIFE	Università degli Studi di Ferrara