

AZIENDA SANITARIA FRIULI OCCIDENTALE

CARTA DEI SERVIZI

S.O.S. FORMAZIONE



Anno 2021

SCOPO

La Carta dei Servizi è un documento del Sistema Gestione Qualità che intende descrivere le finalità, attività, impegni della S.O.S. Formazione dell’Azienda Sanitaria Friuli Occidentale di Pordenone, nel suo ruolo di Provider per la Formazione Continua all’interno del Servizio Sanitario Regionale e Nazionale

MISSION

La S.O.S. Formazione è nata per realizzare la formazione aziendale e per promuovere le competenze sanitarie all'interno e all'esterno dell’Azienda Sanitaria Friuli Occidentale di Pordenone. Per l’Azienda rappresenta uno strumento strategico per l’aggiornamento e la crescita professionale, lo sviluppo di nuove competenze, il rafforzamento di quelle esistenti e il miglioramento dell’efficienza ed efficacia, in un’ottica di appropriatezza delle prestazioni, nel perseguimento degli obiettivi aziendali e degli indirizzi regionali.

La funzione prioritaria della S.O.S. Formazione è l’organizzazione e la gestione di un “sistema della formazione”, come condizione irrinunciabile per attivare percorsi formativi di qualità. In particolare si occupa di “formazione continua”, considerata come l’azione formativa che accompagna tutta la vita professionale connessa allo sviluppo personale e professionale della persona.

La S.O.S. Formazione persegue i propri obiettivi attraverso la promozione della formazione, dell’aggiornamento e dello sviluppo delle conoscenze, capacità e competenze del personale per mantenere e migliorare le performance professionali e motivare gli operatori.

La S.O.S. Formazione insieme ai professionisti, alle istituzioni ed enti che connotano il tessuto sociale, si pone come obiettivo la soddisfazione dei bisogni e delle aspettative di salute dei cittadini; come parte del sistema sociale in cui si trova inserita, ricerca e sviluppa sinergie e alleanze con i soggetti pubblici e privati operanti in campo sanitario, sociale e assistenziale, culturale e produttivo per migliorare la capacità di ascolto e di risposta ai molteplici e differenti bisogni.

La cura ed il mantenimento di una rete interna all’azienda di Referenti di Formazione ed il collegamento e il dialogo con altri sistemi interni od esterni all’Azienda sono parte integrante di questa funzione.

VISION

La struttura della Formazione pianifica, programma, realizza e valuta la formazione interna degli operatori, svolgendo anche il ruolo di Provider standard della formazione continua in medicina, pertanto abilitato a realizzare attività formative riconosciute idonee per l’ECM (Educazione Continua in Medicina) nell’ambito della Regione FVG e del territorio italiano e ad assegnare direttamente i crediti ai partecipanti.

La S.O.S. Formazione intende favorire:

- Una formazione che sviluppi le risorse umane promuovendo le conoscenze, le competenze, le abilità, in coerenza con le linee strategiche, la programmazione aziendale ed i livelli del sapere che contribuiscono alla promozione della salute;
- Una formazione consapevole di dimensioni non solo specialistiche ma anche relazionali, gestionali e manageriali, attivate attraverso metodologie interattive e innovative, orientate alla valorizzazione dei ruoli e dell'esperienza ed al contesto specifico del lavoro;
- Una formazione che sostenga le fasi della pianificazione strategica, accompagni le riflessioni e lo sviluppo delle competenze dei professionisti operando in modo interdisciplinare per il raggiungimento degli obiettivi.

I percorsi formativi mirano nel loro complesso ad accrescere le competenze dei professionisti attraverso progetti centrati sulle reali necessità dei singoli e dei gruppi e caratterizzati da un'elevata trasferibilità nel contesto di lavoro. Ogni azione formativa vuole fornire all'attività del professionista un valore aggiunto concreto e di forte impatto comunicativo/relazionale.

La formazione si caratterizza e si distingue dall'istruzione o dall'informazione perché non è solo la trasmissione di conoscenze/informazioni, ma vuole anche sviluppare le abilità operative organizzativo/gestionali, relazionali, tecnico operative e gli atteggiamenti/comportamenti funzionali alla gestione dei processi di cura alla persona e di quelli di supporto.

Le iniziative di formazione si sviluppano all'interno di tre macro aree:

- area di sviluppo delle competenze organizzativo – gestionali,
- area di sviluppo delle competenze relazionali,
- area di sviluppo delle competenze tecnico professionali.

La S.O.S. Formazione analizzati i bisogni dell'organizzazione e degli operatori, gestisce direttamente le iniziative che fanno riferimento alle prime due aree. I Dipartimenti e le Piattaforme sviluppano prevalentemente la terza area e gestiscono le iniziative in stretta connessione con la S.O.S. Formazione. Le iniziative formative (Aziendali, Dipartimentali e di Piattaforma) vengono sottoposte al parere del Comitato Scientifico (CS); le iniziative che hanno ottenuto l'approvazione del CS confluiscono nel Piano Annuale della Formazione.

Per il coordinamento di ogni iniziativa formativa è attivata una rete di collaborazione tra il responsabile scientifico (RS) del progetto che risponde della qualità dei contenuti, un coordinatore di progetto (CP) che collabora con la S.O.S. Formazione nella gestione organizzativa dell'iniziativa e dal responsabile di area funzionale che in qualità di progettista coordina l'attività del gruppo di progetto.

I risultati della formazione, in termini di efficacia, efficienza, qualità, appropriatezza, rilevanza sono il frutto della collaborazione di tutte le figure coinvolte a vario titolo nel processo formativo: responsabili scientifici, discenti, docenti, tutor, referenti di formazione, progettisti e tutto il personale amministrativo a supporto delle varie fasi del processo.

I VALORI DELLA FORMAZIONE CONTINUA

La S.O.S. Formazione ha condiviso la seguente Carta dei valori:

1	COMPLESSITA'	Si ispira ad un approccio sistemico, in quanto intende coinvolgere, condividere e negoziare obiettivi, metodi, risultati attesi con tutti i portatori di interesse, tenendo conto delle dimensioni dell'interdisciplinarietà e dell'interprofessionalità;
2	ETICITÀ	Da attenzione e rispetto alla persona e alla sua dignità, favorendo una cura e presa in carico umana, equa e personalizzata; promuove l'advocacy delle persone sofferenti, più fragili e vulnerabili, siano esse pazienti, caregivers, operatori;
3	COMPETENZA	Richiede competenze di progettazione, erogazione e valutazione, capacità di interloquire col sistema e realizzare la ricerca formativa, avendo come focus lo sviluppo di competenze tecnico specialistiche, organizzative, relazionali, etiche ed umane degli operatori dell'azienda;
4	RESPONSABILITÀ	Ha la consapevolezza di voler produrre cambiamenti positivi nei processi e nei team di lavoro; intende guidare le persone a divenire consapevoli della responsabilità di parole, gesti, silenzi nelle relazioni di cura e professionali;
5	NARRAZIONE	Intende promuovere l'utilizzo di strategie e metodologie narrative nella formazione e nella ricerca, per cogliere in profondità i significati della sofferenza e della cura ed anche per intercettare i punti di forza e le criticità delle pratiche assistenziali, dei sistemi professionali ed organizzativi;
6	EMPOWERMENT	Si propone di attivare e valorizzare le risorse e le potenzialità delle persone e dell'organizzazione, con attenzione ai fattori protettivi della resilienza;
7	ENGAGEMENT	È una leva strategica per il coinvolgimento attivo di tutti gli stakeholders (assistiti, famiglie, operatori, amministratori, volontari, studenti ecc.) in modo coerente con la mission aziendale;
8	EFFICACIA E SOSTENIBILITÀ	Mira a raggiungere risultati concreti attraverso progetti formativi pensati, proposti e realizzati con attenzione a risorse, contesti, vincoli, possibilità, opportunità; intende inoltre valutare le ricadute dei percorsi formativi attraverso misurazioni e attività di ricerca pertinenti e sostenibili;

<p>9</p> <p>CREATIVITA'</p>	<p>Sostiene l'immaginazione, l'innovazione, l'apertura a nuove modalità didattiche e alla ricerca, in coerenza con l'evoluzione dei bisogni degli assistiti, degli operatori, delle organizzazioni quali elementi fondamentali e di successo per lo sviluppo e la promozione di cambiamenti nella direzione voluta;</p>
<p>10</p> <p>COMUNITA'</p>	<p>Sostiene la crescita e la maturazione dei gruppi e delle comunità professionali, favorendo la liberazione di idee ed energie e l'impegno civile e sociale per promuovere la buona cura in tutti i contesti e per superare le crisi e le conflittualità che caratterizzano il mondo contemporaneo;</p>
<p>11</p> <p>BEN - ESSERE E BELL' ESSERE</p>	<p>Pone attenzione alla soggettività e unicità dei sofferenti, dei familiari e dei curanti, con l'obiettivo di promuovere luoghi di cura in cui possano co – abitare il limite, la vulnerabilità, la fragilità, la creatività, la speranza;</p>
<p>12</p> <p>CURA</p>	<p>Va progettata con cura, i percorsi formativi vanno realizzati con disciplina nel metodo e con costanza di allenamento. "Prendersi cura della formazione per promuovere ben essere e bell'essere nei luoghi di cura" è il nostro slogan.</p>

IL PROVIDER ASFO

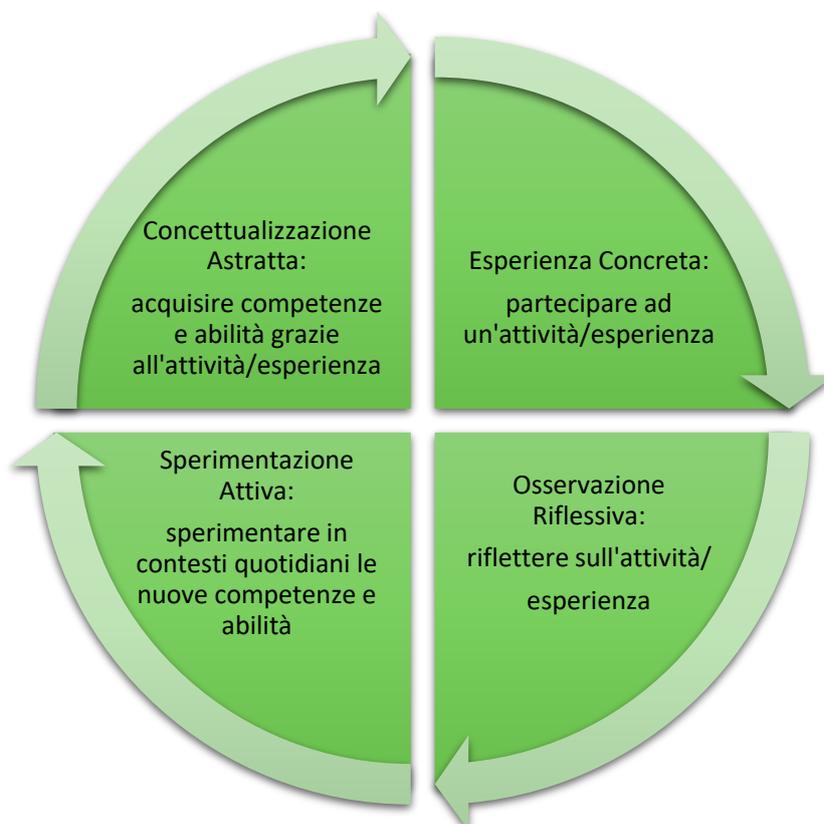
La Regione FVG ha riconosciuto all'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale la qualifica di Provider Regionale ECM FVG finalizzata all'accreditamento di eventi formativi. Il provvedimento è ha validità di cinque anni, trascorsi i quali il Provider può richiedere il rinnovo per altri cinque. Attraverso il Provider, la S.O.S. Formazione pianifica, eroga e valuta la formazione per tutto il personale di ASFO, con e senza obbligo di crediti formativi e, ove previsto, anche per il personale di altri Enti/Aziende del territorio nazionale e regionale.

TIPOLOGIE E PROCESSI DELLA FORMAZIONE CONTINUA

La S.O.S. Formazione offre percorsi formativi di varie tipologie:

- formazione residenziale, in presenza o in aula virtuale
- formazione sul campo, con progetti di training/addestramento e miglioramento
- formazione a distanza/@learning di tipo sincrono e asincrono
- formazione blended, ovvero quale integrazione di più tipologie
- autoapprendimento

La formazione continua è progettata in linea con i principi del life long learning (una formazione che accompagna l'individuo lungo tutto l'arco della vita lavorativa) e della valorizzazione dell'esperienza dei discenti e formatori. A titolo esemplificativo si riporta in figura il cosiddetto "ciclo di Kolb":

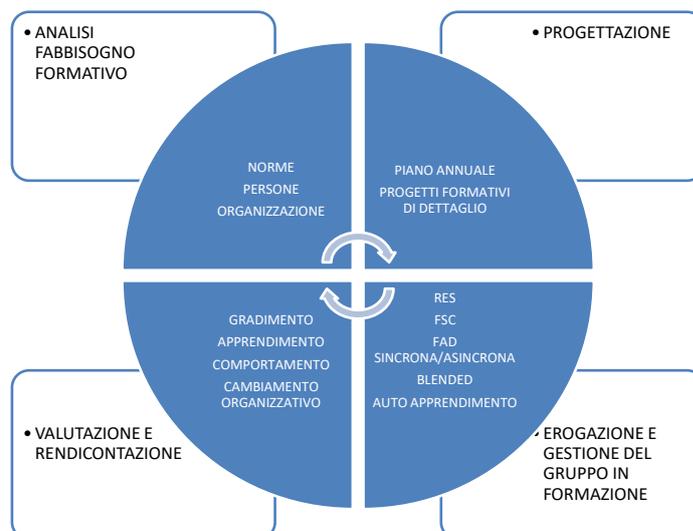


Tutti i percorsi formativi sono supportati dai seguenti processi della formazione:

- l'analisi di fabbisogno formativo (che tiene conto dei bisogni dei lavoratori, degli input dell'organizzazione, del Piano Formativo regionale e delle norme/indirizzi di riferimento);
- la progettazione formativa (che si esplica con la stesura del Piano annuale della Formazione del provider ASFO e in seguito con la progettazione di dettaglio dei singoli eventi formativi)
- l'erogazione della formazione secondo le varie tipologie previste
- la valutazione e rendicontazione della formazione erogata.

Tali processi vengono rappresentati nella figura seguente:

CICLO DELLA FORMAZIONE



IMPEGNI PER LA QUALITÀ

La S.O.S. Formazione si impegna a soddisfare i seguenti criteri di qualità:

CRITERIO	DESCRIZIONE	LIVELLO ATTESO
Analisi di fabbisogno formativo	Raccolta delle esigenze formative da parte dei proponenti di tutti i Dipartimenti e Strutture dell'Azienda	1 volta all'anno
Progettazione Formativa di massima	Redazione Piano Aziendale della Formazione ed invio alla Direzione Centrale Salute	Entro il 31 marzo di ogni anno di riferimento
Piano della Formazione Aziendale	Realizzazione degli eventi formativi programmati	Numero di eventi realizzati su programmati $\geq 50\%$
Valutazione attività formativa prevista dal Piano	Redazione della Relazione Annuale e invio alla Direzione Centrale Salute	Entro il 31 maggio dell'anno successivo di riferimento
Soddisfazione del cliente dell'attività formativa	Mantenimento di un alto livello di soddisfazione del gradimento delle attività formative	Valore atteso per la valutazione complessiva del gradimento: $\geq a 3$
Soddisfazione del cliente della performance dei fornitori (formatori)	Mantenimento di un alto livello di soddisfazione della performance dei fornitori (formatori)	Valore atteso per la valutazione complessiva della performance: $\geq a 3.5$

DIRITTI E IMPEGNI DEGLI ATTORI DELLA FORMAZIONE

Personale della SOS Formazione

Diritti

- Richiedere e ricevere da tutti gli attori della formazione le informazioni e la documentazione necessaria per la progettazione, erogazione e valutazione della formazione e secondo i tempi concordati
- Richiedere e ricevere da tutti gli attori della formazione le informazioni e la documentazione necessaria per la partecipazione ai corsi

Impegni

- Garantire efficienza e tempestività nello svolgimento delle attività collegate ai processi formativi
- Assicurare imparzialità e riservatezza a tutti gli attori della formazione, nel rispetto delle normative vigenti
- Svolgere il proprio ruolo all'insegna della cortesia, correttezza e disponibilità
- Aggiornare costantemente la propria competenza professionale per offrire un servizio di alta qualità
- Garantire l'accesso ai servizi della formazione, alle informazioni e alla documentazione secondo le norme vigenti e alla tempistica concordata
- Rispettare gli impegni presi nella Carta dei Servizi
- Rispettare il Codice di Comportamento Aziendale

Formatore/Docente/Tutor

Diritti

- Contribuire al miglioramento del ciclo formativo segnalando i propri bisogni;
- Ottenere le indicazioni e informazioni necessarie per svolgere l'attività formativa;
- Esprimere il proprio grado di soddisfazione o insoddisfazione rispetto all'evento formativo;

Impegni

- Partecipare attivamente al ciclo della formazione, contribuendo a promuovere lo sviluppo delle competenze;
- Instaurare una relazione educativa con i discenti nel rispetto dei principi del buon formatore;
- Mantenere le proprie conoscenze e competenze aggiornate;
- Rispettare l'Istruzione Operativa relativa al suo ruolo;
- Rispettare il Codice di Comportamento Aziendale.

Discente/Partecipante

Diritti

- Contribuire a segnalare i bisogni formativi presenti nella propria realtà e portarli all'attenzione del Referente della formazione;
- Esprimere criticamente il proprio grado di soddisfazione o insoddisfazione rispetto all'evento formativo e ai docenti;

Impegni

- Rispettare le regole per la partecipazione e l'accesso alla formazione;
- Impegnarsi a trasferire le conoscenze e competenze apprese nella sua pratica clinica;
- Partecipare attivamente alla ricaduta formativa;
- Rispettare l'istruzione operativa relativa al suo ruolo;
- Rispettare il Codice di Comportamento Aziendale

Responsabile Scientifico

Diritti

- Ricevere il supporto e la collaborazione dei progettisti e della SOS formazione ...le indicazioni e informazioni necessarie per svolgere l'attività di progettazione formativa;
- Prendere visione dei risultati relativi al gradimento, alla valutazione dei docenti e qualsiasi altro dato disponibile, utile a fare un bilancio dell'attività formativa svolta;

Impegni

- Rispettare quanto previsto nel Regolamento per la formazione e l'aggiornamento del personale;
- Partecipare attivamente al ciclo della formazione, soprattutto nella fase di progettazione e nella proposta dei docenti di cui è responsabile;
- Garantire sia l'integrità etica e la qualità scientifica dei contenuti dell'evento formativo sia la competenza dei docenti;
- Supervisionare l'attività dei docenti;
- Rispettare l'istruzione operativa relativa al suo ruolo;
- Rispettare il Codice di Comportamento Aziendale.

Referente di Formazione

Diritti

- Ricevere le informazioni e indicazioni necessarie per svolgere la propria attività di analisi del fabbisogno;
- Essere coinvolto sulle linee di lavoro del S.O.S. Formazione nella parte di sua competenza;

Impegni

- Essere sensore attento dei bisogni formativi della propria realtà;
- Facilitare la comunicazione tra i diversi attori della formazione;
- Partecipare attivamente al ciclo della formazione, in particolare nella fase di analisi e valutazione della ricaduta formativa;
- Essere propositivo nel collaborare con la S.O.S. Formazione a raccolte strutturate dei fabbisogni formativi;
- Contribuire al monitoraggio, alla qualità ed efficacia delle iniziative formative;

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ NORMA ISO 9001:2015

La S.O.S. Formazione ha un sistema gestione qualità secondo la norma ISO 9001:2015. Tutte le Procedure e le Istruzioni Operative rispettano i requisiti della norma e si trovano pubblicate nel sito internet.

SICUREZZA

La SOS è dotata di un sistema di sicurezza e di un piano di emergenza per il proprio personale e gli utenti di Villa Carinzia, il cui DVR è agli atti, e di una procedura contenente le misure di prevenzione e contenimento del contagio individuate per la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID.

