



PROCEDURA SVILUPPO COMPETENZE PERSONALE SF

REVISIONI						
Numero	0	1	2	3	4	5
Data	10/08/2021					
Redazione/ Aggiornamento	RAQ					
Verifica dei contenuti	R-SF					
Verifica formale	RAQ					
Approvazione	R-SF					
Firma di approvazione	R-SF					

Parola chiave 1	Parola chiave 2	Parola chiave 3
Sviluppo competenze	Servizio Formazione	

INDICE

1. Scopo	p.03
2. Campo di Applicazione	p.03
3. Destinatari e Distribuzione del Documento	p. 03
4. Terminologia e Abbreviazioni	p.03
5. Responsabilità	p.03
6. Modalità Esecutive	p.03
7. Storia del Documento	p.08
8. Indicatori e Monitoraggio	p.09
9. Riferimenti (Bibliografici, Scientifici, Legislativi)	p.09
10. Documenti Allegati	p.09
11. Documenti Collegati	p. 09

1. Scopo

Il documento ha come scopo la definizione delle principali competenze degli operatori del SF, il loro sviluppo e la formazione del personale.

2. Campo di applicazione

Il documento si applica alla al personale del SF ASFO, individuando, oltre alle competenze le necessità di formazione e addestramento collettive e individuali e provvedendo alla pianificazione degli interventi opportuni. Per quanto riguarda le attività svolte dalle singole figure si rimanda all'ID_3 A Organigramma e ID_3_B Funzionigramma.

3. Destinatari e distribuzione del documento

Il documento che verrà utilizzato da tutti gli operatori del SF è disponibile e accessibile per gli operatori nella cartella condivisa SQ-SF, e per tutti gli altri soggetti qui nominati è disponibile ed accessibile nell'area dedicata "Didattica e formazione" del sito internet aziendale ASFO.

4. Terminologia e abbreviazioni

Acronimo	Definizione
ASFO	Azienda Sanitaria Friuli Occidentale
CS	Comitato Scientifico
DG	Direzione Generale
ECM	Educazione Continua in Medicina
FSC	Formazione sul Campo
GEST	Gestore Corsi
GFOR	Gestionale della Formazione
ID	Informazione Documentata
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità/Referente Qualità Provider ECM
RES	Formazione residenziale
R-SF	Responsabile SSD Formazione
SEGR	Segreteria
SGQ	Sistema Gestione Qualità

5. Responsabilità

R-SF

6. Contenuto del documento/modalità di svolgimento delle attività

6.1 Analisi e creazione delle competenze

L'analisi delle competenze del personale del SF è svolta con un processo di autovalutazione in itinere e di eterovalutazione; si realizza con l'ausilio della specifica scheda (MO 82) una volta all'anno e tiene conto:

- degli obiettivi aziendali;
- delle competenze richieste e descritte nel paragrafo 6.3 e che si realizza

Lo sviluppo delle competenze e l'addestramento possono avvenire tramite:

- corsi specifici di formazione/informazione d'aula in presenza /virtuale, interni/esterni;
- corsi di formazione sul campo
- autoformazione/formazione a distanza;
- affiancamento a esperti competenti interni/esterni;
- affiancamento a personale esperto (tutor).

Nel caso di personale neoassunto o neo trasferito viene realizzato un progetto di inserimento (MO 80) che tiene conto del profilo di competenza richiesto.

La verifica dell'efficacia dell'affiancamento è svolta, dall'esperto/tutor e dal R-SF.

L'evidenza della formazione svolta è contenuta in forma aggiornata nel curriculum del personale del SF. I curricula sono conservati presso l'archivio dell'Ufficio del Personale e in forma elettronica nella rete delle cartelle condivise SQ-SF.

Le voci del curriculum fanno riferimento a quanto previsto in TOM e al formato europeo:

anagrafica del dipendente, titoli di studio, dipartimento di appartenenza, carriera lavorativa e principali mansioni/responsabilità, curriculum formativo (corsi/affiancamento, crediti, qualifica conseguita, relazione di efficacia, etc.), attività in qualità di docente/relatore (negli ultimi 5 anni) e principali pubblicazioni.

Il curriculum è soggetto alle cogenze della Regione e alle disposizioni della Legge sulla Privacy.

6.2 I ruoli attualmente previsti in SF

I ruoli attualmente previsti in SSD Formazione sono:

RESPONSABILE SSD FORMAZIONE
RESPONSABILE PROCESSI AMMINISTRATIVI e DEL PROVIDER
RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITA'

PROGETTISTA
GESTORE CORSI
GESTORE PROCEDURE AMMINISTRATIVE
OPERATORE SUPPORTO AMMINISTRATIVO

6.3 2 Le competenze richieste agli operatori del SSD

Le competenze richieste a tutti gli operatori del SSD formazione si distinguono in competenze comuni a tutti i ruoli:

- GESTIONALI ORGANIZZATIVE;
- RELAZIONALI;
- TRASVERSALI;

e competenze TECNICHE/SPECIFICHE proprie specifiche in relazione al ruolo.

GESTIONALI ORGANIZZATIVE e relativi comportamenti attesi

ORIENTAMENTO AL RISULTATO

- Opera con cura, attenzione e perizia per fornire la qualità richiesta
- Presidia con sistematicità l'andamento dell'attività, segnalando eventuali rischi per agire azioni preventive
- Rispetta i tempi di lavoro assegnati e segnala per tempo quando i tempi potrebbero non essere rispettati
- Propone l'iniziativa, e dopo l'approvazione del responsabile, si attiva in ogni modo pur di raggiungere l'obiettivo, raccoglie informazioni, si confronta con i colleghi, individua modalità innovative/migliorative.
- Si misura in relazione ai risultati raggiunti e non solo agli sforzi sostenuti.

PIANIFICAZIONE E GESTIONE ATTIVITA'

- Individua correttamente le priorità, definendo opportunamente cosa fare prima e cosa fare dopo
- Nel definire il programma delle attività da realizzare valuta i tempi che ogni attività assorbe/impegna
- Mette in relazione il proprio programma di attività con quello dei colleghi verificandone la compatibilità
- Adatta se necessario la propria programmazione al mutare del contesto e delle necessità
- Pianifica le proprie attività in modo da ridurre i tempi morti e/o gli sprechi.

CONSAPEVOLEZZA ORGANIZZATIVA

- Ha chiaro il proprio ruolo, riconosce le proprie responsabilità agisce attività e compiti pertinenti al ruolo.
- Definisce i processi di lavoro, e i soggetti coinvolti con i loro rispettivi ambiti di responsabilità e di azione
- Individua in modo appropriato nell'organizzazione le fonti di informazione da cui attingere per lo svolgimento delle proprie attività.

- Conosce vincoli e possibilità degli altri uffici e soggetti interni (dipendenti partecipanti o docenti, operatori altri uffici, personale convenzionato).
- Conosce vincoli e possibilità degli altri soggetti esterni (esterni iscritti/partecipanti ai corsi, docenti, aziende esterne, altri enti, fornitori).

ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'

- Agisce in modo proattivo, prende decisioni compatibili con il proprio ambito di responsabilità delle quali si fa carico ed è pronto a rispondere.
- Per questioni e decisioni che vanno oltre il proprio livello di responsabilità, richiede l'intervento degli interlocutori competenti, sollecitandoli se necessario.
- Accetta le critiche, le analizza cercando di capire i propri limiti/errori
- Non scarica le proprie responsabilità su altri
- Cura il posto di lavoro, l'ufficio, gestendo al meglio la documentazione nel rispetto della normativa vigente.

PROBLEM SOLVING

- Individua il problema prima che si manifesti in modo esplicito.
- Reagisce con rapidità ed efficacia, scompone il problema nei suoi elementi principali, in modo oggettivo e razionale, distinguendo ciò che è rilevante da ciò che non lo è.
- Ha una visione d'insieme del problema, tiene conto delle correlazioni tra gli elementi individuati, lo colloca nel contesto organizzativo, fa sintesi.
- Propone più soluzioni, va oltre gli schemi consolidati, esplora idee originali.
- Traduce le idee in azioni concrete ed efficaci e ne presidia con sistematicità la realizzazione/implementazione.

CURA E TUTELA DELL'IMMAGINE AZIENDALE

- Cura la propria immagine professionale
- Adotta comportamenti adeguati non lesivi dell'immagine Aziendale e del Servizio

RELAZIONALI e relativi comportamenti attesi

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

- Si pone in modo accogliente, cortese e rispettoso con il cliente interno ed esterno
- Comunica in modo chiaro e comprensibile, adatta il linguaggio ai propri interlocutori.
- Ascolta con attenzione, lascia esporre le esigenze e non interrompe, non banalizza la richiesta, incoraggia ed agevola l'esposizione, fa domande appropriate, riformula per capire e meglio definire la richiesta.
- Si fa carico delle richieste e del problema posto dall'utenza, si mette a disposizione per orientarlo verso la soluzione più appropriata.
- Mantiene la calma di fronte ad eventuali obiezioni o contestazioni del cliente, non entra in conflitto ma in modo cortese e pacato pone domande e fornisce indicazioni e risposte.

COLLABORAZIONE

- Cerca il confronto, si relaziona con i colleghi in modo costruttivo, ricercando soluzioni, rispettose delle esigenze di tutti
- Riconosce le difficoltà/necessità dei colleghi e si mette a disposizione per supportarli, orientandosi all'obiettivo comune e non interpretando in modo restrittivo e formale il ruolo e la mansione.

- Condivide con i colleghi conoscenze, informazioni, esperienze, al fine di favorire il lavoro di tutti ed il conseguimento del risultato desiderato.
- Riconosce e rispetta le caratteristiche di ciascuno (sia personali che di ruolo) adeguandosi alle diversità.
- Contribuisce a creare un clima favorevole nel gruppo, stempera le tensioni, non parla alle spalle ed eventualmente manifesta il proprio disappunto in modo rispettoso e puntuale.

FLESSIBILITA' E APERTURA AL CAMBIAMENTO

- Si adatta al mutare del contesto, accoglie le novità organizzative dimostrando curiosità e disponibilità.
- E' disponibile a rivedere il proprio modo di lavorare alla luce dei cambiamenti ed evoluzioni digitali; si applica per conoscere le nuove funzioni, le apprende e le utilizza
- Accoglie positivamente nuove situazioni od esperienze.
- Contribuisce attivamente al cambiamento, propone soluzioni innovative per il miglioramento
- Cerca di coinvolgere anche coloro che gli stanno attorno, facendo vedere le opportunità.

GESTIONE DEL CONFLITTO

- Anche nelle situazioni difficili mantiene la calma e agisce in modo lucido, razionale, rispettoso e costruttivo.
- Non attacca in modo aggressivo, definisce i bordi del conflitto, riconosce con lucidità le proprie esigenze e quelle dell'altro, ascolta e comprende.
- Affronta il problema nelle sedi opportune e con i diretti interessati.
- Gestisce l'attivazione emotiva del conflitto, mantiene un comportamento educato, costruttivo.
- Negozia con assertività ricercando soluzioni reciprocamente vantaggiose.
- Anticipa la gestione delle situazioni potenzialmente conflittuali riconoscendone i segnali.

TRASVERSALI e relativi comportamenti attesi

CULTURA DIGITALE

Utilizza in modo adeguato i programmi necessari per lo svolgimento delle proprie attività (word, excell, ...)

Utilizza in modo adeguato gli applicativi assegnati in relazione al ruolo (TOM, GPI, ITERATTI, ...)

Utilizza in modo adeguato la posta elettronica propria e quella del SSD formazione

Utilizza in modo adeguato la rete condivisa

Utilizza in modo adeguato le piattaforme ZOOM e Life Size

CULTURA DELLA SICUREZZA

Conosce il DVR, il Piano Emergenza e presidia affinché non vi siano rischi per la salute e la sicurezza delle persone

NORMATIVA

Rispetta le norme, i regolamenti, le procedure e le istruzioni operative inerente l'attività di competenza;

E' parte attiva nella diffusione, aggiornamento, adozione delle norme, dei regolamenti e della documentazione inerente l'attività dell'area;

SVILUPPO PROFESSIONALE E AGGIORNAMENTO

Accoglie con interesse le proposte di aggiornamento professionale proposte dal responsabile



Manifesta il proprio fabbisogno formativo al responsabile con proposte di aggiornamento professionale coerenti con le funzioni assegnate
Partecipa attivamente all'aggiornamento professionale e applica le conoscenze teorico pratiche acquisite
Partecipa attivamente all'aggiornamento professionale e si rende disponibile alla diffusione delle conoscenze teorico pratiche acquisite

TECNICHE/SPECIALISTICHE e relativi comportamenti attesi in relazione al ruolo

RUOLO RESP. PROCESSI AMM E PROVIDER

GOVERNO PROCESSI AMMINISTRATIVI

Assicura la gestione dei processi amministrativi in coerenza con la normativa vigente e coadiuva il RSF nella funzione amministrativa e contabile con attività che comportano autonoma elaborazione di atti preliminari e istruttori anche con assunzione diretta di responsabilità.

ASSICURARE LE MISURE DI PREVENZIONE E SICUREZZA

Svolge il ruolo di preposto ex art. 19 ai fini dell'applicazione del D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

RUOLO RESP. ASSICURAZIONE QUALITA'

GOVERNO DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ CONFORME ALLA NORMA UNI EN ISO 9001:2015;

"Provvede al controllo e miglioramento del Sistema Gestione Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015, analizzando le Non Conformità, implementando azioni correttive e preventive e gestendo le visite ispettive interne ed esterne;

RUOLO PROGETTISTA

GOVERNO DEI PROCESSI FORMATIVI

Assicura la progettazione formativa rispettando le fasi del ciclo formativo, i requisiti previsti dal PvECM Regionale e i principi di coinvolgimento e orientamento di tutti i soggetti della formazione

RUOLO GESTORE CORSI

Assicura la gestione dei corsi in presenza e a distanza sincrona o asincrona interfacciandosi con i docenti e i partecipanti per assicurare lo svolgimento delle attività in sicurezza e secondo i requisiti di del provider e del sistema Qualità

RUOLO GESTORE PROCEDURE AMMINISTRATIVE

Assicura la gestione delle procedure amministrative interfacciandosi con i clienti interni ed esterni nel rispetto del Sistema Qualità e della normativa vigente.

RUOLO OPERATORE SUPPORTO AMMINISTRATIVO

Assicura il supporto nella gestione delle procedure amministrative rispettando le direttive dei responsabili/gestori, il Sistema Qualità e la normativa vigente.

7. Storia del documento (versioni precedenti e motivazioni alla loro modifica)

Documento	Revisione	Data	Motivo
-----------	-----------	------	--------

<i>precedente</i>			
<i>Pr_05</i>	0	10/08/2021	Prima Stesura

8. Indicatori e monitoraggio

Esiti delle valutazioni.

9. Riferimenti (bibliografici, scientifici, legislativi)

- Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Accordo Stato Regioni del 1 agosto 2007 che ha approvato il documento di "Riordino del sistema di Formazione continua in medicina"
- Accordo Stato-Regioni nr. 192 del 5 novembre 2009 e nr. 101 del 19.04.2012 con i quali è stato delineato il sistema ECM a livello nazionale
- Accordo stipulato dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano in data 2 febbraio 2017, sul documento "La formazione continua nel settore Salute" (Rep. Atti n. 14/CSR) che prevede all'art. 31 i criteri per l'assegnazione dei crediti alle attività E.C.M.
- Delibera CNFC del 25.07.2019 _ "Delibera assolvimento obbligo formativo per gli appartenenti alle professioni sanitarie di cui alla legge 11 gennaio 2018 n. 3, per il triennio 2020-2022
- D.P.R. n. 96, dd. 13.06.2019 – 'Regolamento per il sistema regionale di formazione continua e di educazione continua in medicina in FVG ai sensi dell'articolo 8, legge regionale 30.12.2014, n. 27'.
- Decreto n. 2021 – SPS dd. 28.12.2017 FVG - Adozione del documento 'Manuale dei requisiti per l'accreditamento dei provider del sistema regionale di formazione continua ed ECM del Friuli Venezia Giulia'
- Decreto n. 2660 - SPS dd. 18.10.2021 FVG – Modifica del documento 'Manuale dei requisiti per l'accreditamento dei provider del sistema regionale di formazione continua in Medicina del Friuli Venezia Giulia'
- DGR nr. 479/SPS del 20.03.2018 con la quale l'Azienda per l'Assistenza sanitaria n. 5 "Friuli Occidentale", ora Azienda Sanitaria Friuli Occidentale, ha ottenuto l'accreditamento standard nella qualifica di Provider del Sistema di formazione continua in medicina per il periodo di 5 anni a far data dal 01.01.2017;
- Deliberazione ASFO del Direttore Generale n°755 del 4/12/2020 di adozione del "Regolamento per la formazione e l'aggiornamento del personale", della "Procedura operativa per il conferimento di incarichi di docenza e formazione" e del Tariffario Aziendale.

10. Documenti allegati

Nessuno

11. Documenti collegati

MO 80

MO 82