



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA

Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena

Direzione Generale

**Servizio  
Formazione  
Ricerca e  
Innovazione**



# Carta dei Servizi

**Rev. 3, 26 agosto 2019**

**Area  
Formazione**

Direttore  
Dott. ssa Paola Vandelli

## PRESENTAZIONE

L'AOU di Modena, nel tentativo di accompagnare il processo di trasformazione che punta al miglioramento qualitativo dei servizi e alle esigenze di integrazione dei processi assistenziali con le attività di ricerca e didattica, ha investito sulla formazione continua come molla propulsiva finalizzata a:

- migliorare la consapevolezza dei singoli e dei gruppi rispetto alla mission aziendale;
- ottimizzare l'integrazione fra i processi anche in termini di sviluppo ed integrazione delle competenze nelle équipe multiprofessionali;
- potenziare la partecipazione attiva e consapevole del personale alla realizzazione degli obiettivi specifici e dei macro-obiettivi aziendali, regionali, nazionali, al fine di sviluppare nuove conoscenze e contribuire alla realizzazione di una cultura organizzativa innovativa, basata sui principi della flessibilità e dell'efficacia;
- favorire il processo di sviluppo professionale oltre che il conseguimento dei crediti ECM per i dipendenti sanitari, (come previsto dal D.lgs. n. 502/92 integrato dal D.lgs 229/93).

Al fine di consentire il coinvolgimento di ogni attore dell'azienda, che da un lato permette al lavoratore di utilizzare al meglio la sua creatività, le conoscenze, le competenze tecniche possedute, dall'altro è in grado di stimolare contemporaneamente lo sviluppo di abilità e competenze che lo facciano sentire realmente protagonista della vita aziendale e di ogni possibile cambiamento organizzativo, il Servizio Formazione e Aggiornamento si affida al sistema di qualità quale strumento di gestione delle proprie attività, con l'obiettivo di perseguire principi di efficacia ed efficienza

Scopo di questa Carta dei Servizi è rappresentare i principi fondanti, i servizi e le garanzie che la formazione offre ai propri utenti. Il nostro intento è stato quello di predisporre un documento sintetico e snello, non tanto rivolto agli "addetti ai lavori" ma a coloro i quali usufruiscono dell'offerta formativa aziendale.

Modena, 26 agosto 2019

Il Direttore  
Dottoressa Paola Vandelli



The image shows a circular official stamp of the Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena. The text inside the stamp reads "SERVIZIO FORMAZIONE, RICERCA e INNOVAZIONE". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink, which appears to be "Paola Vandelli".

## 1. MISSION

L'Area Formazione e Aggiornamento è un'articolazione del Servizio Formazione, Ricerca e Innovazione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena.

Compito primario della stessa è:

- rilevare il fabbisogno formativo;
- promuovere la formazione del personale;
- elaborare, in collaborazione con il Collegio di Direzione, i Dipartimenti, il Comitato Scientifico, il programma aziendale di formazione permanente, nel rispetto delle normative vigenti e dei CCNL
- promuovere l'autoaggiornamento del personale.

L'Area mira 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 sia al personale dipendente e convenzionato che ad altri soggetti esterni all'Azienda.

La funzione di governo dell'area è finalizzata da un lato all'implementazione di competenze professionali specifiche e dall'altro allo sviluppo di una organizzazione del lavoro per processi improntata alla garanzia di standard di prodotto.

## 2. PRINCIPI GENERALI A CUI SI ISPIRA LA STRUTTURA

### EQUITÀ ALL'ACCESSO

L'Area Formazione e Aggiornamento si impegna ad assicurare a tutti i dipendenti percorsi formativi in linea con le loro esigenze professionali.

La possibilità di accesso ai corsi è garantita a tutti i dipendenti senza distinzione di sesso, di ruolo professionale, anzianità di servizio. Le domande di aggiornamento sono accolte, in accordo con i Dirigenti responsabili delle strutture aziendali e con i Coordinatori Sanitari, Tecnici ed Amministrativi, tenendo conto delle priorità connesse agli obiettivi assegnati, delle attitudini personali e culturali dei lavoratori, fornendo a tutti gli aventi diritto, a rotazione, l'opportunità di partecipazione ai programmi di aggiornamento e di acquisizione dei crediti ECM, nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti.

### FORMAZIONE CONTINUA

Il concetto di formazione continua e permanente (longlife learning), definito 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 sua fruizione 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". Inoltre, "l'adempimento dell'obbligo del personale dipendente di strutture sanitarie private costituisce requisito essenziale per ottenere e mantenere l'accreditamento da parte del Servizio Sanitario Nazionale".

La necessità di offrire ai dipendenti una formazione di qualità, tarata sui bisogni reali dei professionisti e rispettosa degli obiettivi nazionale e regionali, e nel contempo di adeguare gli aspetti gestionali alle nuove norme, ha portato l'Area Formazione e Aggiornamento di fronte alla necessità di adattare la sua organizzazione alle nuove esigenze. Gli obiettivi precisi che l'Area si è posta sono:

- esercitare attività di informazione e sensibilizzazione, anche attraverso l'organizzazione di seminari divulgativi, al fine di aggiornare e coinvolgere tutti gli operatori sui temi della formazione e sul sistema ECM;
- coordinare l'elaborazione del piano formativo aziendale e trasmetterlo alla Regione Emilia Romagna;
- effettuare la ricognizione dei bisogni formativi armonizzando quanto espresso dalla ricognizione con gli strategici aziendali, regionali e nazionali valorizzando inoltre le attività di formazione svolte all'interno del proprio specifico professionale come l'apprendimento sul campo (FSC) e/o le attività tutoriali;
- implementare l'attività di affiancamento e coaching nei confronti dei responsabili scientifici delle attività formative sia nella fase di progettazione che di realizzazione e di valutazione;
- gestire l'organizzazione delle attività effettuando un costante monitoraggio dei risultati conseguiti.

### STRUMENTI E METODI DELLA FORMAZIONE

Per mantenere alti i propri standard qualitativi non si può prescindere da un investimento strutturato nello sviluppo delle risorse umane, in particolare lo sviluppo delle capacità e conoscenze proprie di ciascun operatore.

All'interno dell'Area Formazione e Aggiornamento è possibile distinguere diversi interventi di sviluppo:

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

Per quanto riguarda la **formazione interna residenziale**, essa deriva dalla raccolta di fabbisogni formativi e dalla definizione di tematiche connesse al contesto e alle aree strategiche. Tali momenti formativi hanno lo scopo di approfondire tematiche specifiche e creare momenti di confronto tra gli operatori.

Questa classe di interventi si compone di tre aree specifiche:

1. Area Professionale, volta all'acquisizione di conoscenze e abilità tecniche e pratiche che agevolano e migliorano l'attività professionale
2. Area manageriale, volta all'acquisizione di conoscenze e strumenti utili per ottimizzare la pianificazione e la gestione dei gruppi di lavoro;
3. Area relazionale, volta all'acquisizione di capacità e conoscenze con cui relazionarsi con pazienti, familiari e con il gruppo di lavoro, al fine di operare efficacemente rispetto agli obiettivi aziendali;
4. Area Organizzativa, volta all'acquisizione di conoscenze e competenze relative all'organizzazione del lavoro

In tutte queste aree l'Area Formazione e Aggiornamento hanno introdotto percorsi interattivi di apprendimento, finalizzati al miglioramento delle competenze degli operatori nei processi assistenziali e di cura e alla garanzia della sicurezza del paziente. In particolare, per quanto riguarda l'Area tecnico-scientifica, l'Area si avvale, attraverso il Centro di Simulazione Medica Avanzata di Modena "Si.MA.Mo", della micro e macrosimulazione, che rappresenta, infatti, uno strumento che rivoluziona la dinamica di insegnamento-apprendimento del personale sanitario e in formazione, il loro addestramento e soprattutto la capacità di interiorizzare le competenze acquisite.

Dal 2013 inoltre il Servizio Formazione, Ricerca e Innovazione è sede del Centro di formazione IRC "Policlinico Life Support", nato dalla fusione del Policlinico Life Support e del Baby Life support, creato con l'intento di diffondere la formazione di personale sanitario e laico in tema di arresto cardiaco, l'insegnamento delle manovre di Rianimazione Cardiopolmonare, e l'ottimizzazione delle cure post rianimazione in stretta collaborazione con Italian Resuscitation Council.

Il centro eroga corsi di rianimazione cardiopolmonare di base, (BLS D adulto e pediatrico) rivolti a sanitari e laici e corsi di rianimazione cardiopolmonare avanzata adulto e pediatrico. (ALS, ATLS, NLS, ILS, EPALS, EPLS)

La **formazione sul campo (FSC)** si caratterizza per l'utilizzo, nel processo di apprendimento, delle strutture sanitarie, delle competenze dei professionisti impegnati nelle attività cliniche e assistenziali e delle occasioni di lavoro. In altri termini l'esigenza formativa che scaturisce dal contesto lavorativo deve essere attuata all'interno dell'attività lavorativa con le 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, oltre che per la formazione interna di unità operativa, per la partecipazione dei dipendenti a convegni e congressi o a corsi inerenti lo specifico professionale dei partecipanti, 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. La fruizione avviene utilizzando una piattaforma tecnologica dedicata alla formazione, che garantisce l'utilizzo senza vincoli di orari specifici o di presenza in luoghi prestabiliti. La piattaforma tecnologica deve garantire la tracciabilità delle operazioni effettuate. Al fine di ampliare l'offerta formativa per i propri dipendenti e convenzionati attraverso la condivisione dei cataloghi formativi messi a disposizione dalla piattaforma, L'AOU di Modena ha aderito al Sistema di e-learning Federato dell'Emilia Romagna per la pubblica amministrazione, (SELF) che offre a tutta la PA e agli enti pubblici della regione l'opportunità di condividere contenuti e di utilizzare così la formazione in e-learning per i propri dipendenti, ottimizzando i costi di impianto e di gestione delle piattaforme, mettendo a disposizione di tutti le risorse professionali, tecnologiche nonché un catalogo di risorse didattiche, percorsi formativi immediatamente fruibili ed un'area pubblica e dedicata per la rete.

## SICUREZZA

L'Area Formazione assicura agli utenti ed ai propri collaboratori sicurezza e tutela dei dati personali attraverso il rispetto delle vigenti norme nazionali ed aziendali:

Tutti i dati relativi agli utenti, indispensabili per il riconoscimento della partecipazione ai corsi e l'eventuale attribuzione dei crediti formativi ECM, vengono verificati attraverso un sistema di controllo incrociato tra le software house fornitrici dei gestionali della formazione e gli operatori dell'Area Formazione. I dati aziendali trattati dai gestionali sono replicati e viaggiano su canali di comunicazione sicuri (https)

Tutte le apparecchiature in uso nelle aule sono state verificate e collaudate dai Servizi competenti.

## TRASPARENZA

Il tema della trasparenza è affrontato attraverso diversi punti di vista:

- Pianificazione della Formazione: l'analisi del fabbisogno è condotta coinvolgendo il personale dell'Azienda, attraverso la distribuzione di questionari, incontri, focus group. Con le medesime modalità vengono diffusi ed illustrati gli obiettivi nazionali, regionali ed aziendali. I risultati dell'analisi del fabbisogno sono pubblicati nella pagina dedicata alla formazione del sito internet aziendale e nel gestionale della formazione
- Erogazione: Gli eventi formativi vengono realizzati in collaborazione con i referenti scientifici e i tutor d'aula. Le iscrizioni ai corsi aziendali avvengono attraverso gli applicativi della formazione, sui quali viene annualmente pubblicato il catalogo corsi. Sulle modalità di utilizzo sono disponibili manuali d'uso e dépliant esplicativi sia in formato elettronico che cartaceo. Gli operatori sono sempre disponibili ad erogare informazioni che supportino il processo di iscrizione degli utenti. Attraverso i gestionali sono interamente tracciabili il processo di selezione partecipanti, di autorizzazione da parte dei diretti responsabili e di ammissione in aula e tutte le fasi della formazione degli utenti. Questi ultimi possono verificare in tempo reale le fasi di autorizzazione, i crediti formativi maturati e consultare lo storico della propria formazione. Tali registrazioni costituiscono anche risorse informative a disposizione del diretto superiore, in qualsiasi momento.
- Valutazione: I risultati della formazione vengono riportati nel Rapporto Annuale di Formazione (RAF), presentati al Collegio di Direzione e diffusi attraverso la pubblicazione della relazione di performance nella quale vengono inclusi. L'Area Formazione e Aggiornamento ha adottato un sistema di gestione reclami, i quali vengono portati all'attenzione del responsabile e degli operatori dell'Area in occasione degli incontri periodici.

## RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLA PRIVACY

Il rispetto della dignità della persona trova riscontro attraverso:

- L'applicazione di quanto previsto dall'art. 326 del Codice Penale (rispetto del segreto d'ufficio) e dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione
- I dati personali raccolti in occasione delle iscrizioni ai corsi o durante lo svolgimento degli stessi sono oggetto di trattamento ai fini della gestione delle iniziative formative e trasmessi unicamente agli enti preposti alla raccolta e certificazione dei crediti ECM.
- Qualora i dati raccolti siano impiegati nell'ambito di studi e/o di ricerche, od inseriti in report destinati alla pubblicazione, questi vengono trattati esclusivamente in forma anonima, con modalità che non permettano di identificare l'interessato anche indirettamente.

## 3. SERVIZI OFFERTI

L'Area Formazione e Aggiornamento si occupa dei processi relativi alla Pianificazione Strategica di Formazione, all'Accreditamento ECM, alla gestione degli aspetti organizzativi e normativi dei processi di formazione. In particolare, le prestazioni svolte sono le seguenti:

- analisi del fabbisogno formativo interno, progettazione e stesura del Piano Formativo Aziendale
- erogazione corsi (individuazione programmi, docenti, discenti, aule, materiale didattico), gestione Programma di Educazione Continua in Medicina
- valutazione del gradimento, apprendimento e ricaduta formativa
- consulenza metodologica per progettazione corsi, compilazione formulari ECM
- accreditamento ECM e progettazione ed esecuzione corsi per clienti esterni (a pagamento), anche in collaborazione con equipe tecnico-scientifiche
- gestione amministrativo-contabile dei corsi interni (controllo registri, attestazioni di partecipazione ed ECM, attestazione docenze, attribuzione orario a cartellino, inserimento del corso in curriculum e stato matricolare, liquidazione fornitori)
- attribuzione e monitoraggio budget Dipartimentali e di Struttura (su indicazioni della Direzione aziendale)
- gestione dei corsi svolti presso altre Aziende (concessione anticipi di cassa, pagamento iscrizioni, verifica documentazione, inserimento a stato matricolare, attribuzione orario a cartellino, controllo budget, richieste di rimborso, rendicontazioni)
- gestione 4 ore destinate dai vigenti CCNL della dirigenza ad attività non assistenziali (per quanto riguarda frequenza corsi, master, scuole di Specialità, docenza a corsi di laurea dell'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia)

## 4. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

### 3.1 IMPEGNI DELL'AREA FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

SERVIZI OFFERTI	CONTENUTO	GARANZIE E IMPEGNI
Analisi del fabbisogno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raccolta bisogni formativi ed analisi dei risultati</li> </ul>	<p>Coinvolgimento di tutto il personale operante all'interno dell'Azienda attraverso distribuzione di questionario (triennale), focus group (annuale) entro l'anno precedente all'anno di approvazione del Piano Formativo Aziendale (PFA)</p> <p>Presentazione risultati ai Dipartimenti aziendali, direzioni, staff, collegio di direzione, OOSS</p>
Pianificazione strategica	<p>Elaborazione di un piano formativo aziendale contenente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eventi programmati e tipologia;</li> <li>Obiettivi formativi;</li> <li>Target;</li> <li>Responsabili scientifici;</li> <li>Sistema di valutazione</li> <li>Budget assegnato</li> </ul>	<p>I bisogni formativi emersi dall'analisi vengono coniugati con gli obiettivi di direzione, avendo cura di garantire ai dipendenti opportunità formative adeguate e diversificate per tipologia e modalità didattiche.</p> <p>Approvazione del Comitato Scientifico che valida il piano formativo aziendale a livello scientifico ed andragogico.</p> <p>Condivisione con rappresentanti dei lavoratori.</p>
Programmazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione aspetti organizzativi e logistici</li> <li>Attribuzione crediti ECM</li> <li>Raccolta iscrizioni</li> </ul>	<p>Elaborazione delle schede catalogo e pubblicazione delle stesse nei tempi stabiliti attraverso il gestionale della formazione.</p> <p>Messa a disposizione delle sedi e delle attrezzature informatiche</p> <p>Gestione informatizzata delle iscrizioni al fine di garantire trasparenza ed equità di accesso ai corsi</p>
Erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individuazione partecipanti</li> <li>Svolgimento corsi</li> <li>Consuntivazione ed invio report a Cogeaps, Regione Emilia Romagna</li> </ul>	<p>Invio automatizzato di mail di partecipazione agli iscritti accettati entro il giorno successivo alla scadenza delle iscrizioni.</p> <p>Preparazione e consegna del materiale documentale (kit) al referente scientifico entro il giorno precedente all'inizio del corso</p> <p>Presenza in aula, nei corsi di particolare complessità, di un tutor incaricato dall'Area Formazione</p> <p>Trasmissione tempestiva e chiara di qualsiasi informazione inerente il corso attraverso la bacheca di TOM</p> <p>Elaborazione dei consuntivi partecipanti e docenti, invio degli stessi entro 90 gg dalla conclusione dell'evento agli organi preposti (COGEAPS, Regione)</p>
Valutazione dell'azione formativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifiche di apprendimento, gradimento ed impatto</li> </ul>	<p>Assicurazione di valutazione</p> <p>Segnalazione tempestiva di</p>

CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE

SERVIZI OFFERTI	CONTENUTO	GARANZIE E IMPEGNI
		criticità/valutazioni negative al referente scientifico Analisi dei reclami e suggerimenti
Gestione amministrativo-contabile dei corsi interni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo registri,</li> <li>• Attestazioni di partecipazione ed ECM,</li> <li>• Attestazione docenze,</li> <li>• Inserimento del corso in curriculum e stato matricolare,</li> <li>• Liquidazione fornitori</li> </ul>	Inserimento del corso in curriculum entro 1 mese dalla consegna della documentazione correttamente compilata; rilascio attestati ECM partecipanti entro 3 mesi dalla consegna dei registri correttamente compilati; compensi/spese docenti liquidate entro 1mese dalla consegna dei registri correttamente compilati; Attestazione delle docenze entro 3 mesi dalla consegna dei registri correttamente compilati
Gestione corsi esterni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concessione anticipi di cassa,</li> <li>• Pagamento iscrizioni,</li> <li>• Verifica documentazione,</li> <li>• Inserimento a stato matricolare,</li> <li>• Attribuzione orario a cartellino,</li> <li>• Controllo budget,</li> <li>• Richieste di rimborso,</li> <li>• Rendicontazioni</li> </ul>	inserimento del corso a cartellino e in curriculum entro 30 giorni dalla consegna della documentazione completa; comunicazione di sfioramento budget entro 3 giorni lavorativi dall'arrivo dell'autorizzazione preventiva; invio al servizio contabile per rimborso spese entro 30 giorni dalla consegna della documentazione completa;
Gestione frequenze volontarie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenze volontarie e stage presso le strutture Aziendali</li> </ul>	Inoltro domanda di ammissione alla Direzione aziendale per autorizzazione entro 2 gg. Lavorativi dalla consegna. Verifica di almeno 10% delle autocertificazioni presentate entro 1 mese dall'ammissione; rilascio di attestazione di frequenza entro 5 gg lavorativi dalla richiesta.

## 5. GLI IMPEGNI DELL'UTENTE

### 5.1 PARTECIPANTI CORSI INTERNI AZIENDALI

- Iscrizione on line attraverso i gestionali della formazione
- Comunicazione di eventuali impedimenti annullando l'iscrizione tramite mail o telefonata all'Area Formazione
- Firma del registro di presenza in entrata e in uscita
- Compilazione e consegna in sede del post test se previsto
- Compilazione on line del questionario di valutazione del gradimento entro 15 giorni dalla conclusione dell'evento
- Presenza all'evento pari a:
  - 100% delle ore per eventi formativi con durata inferiore o uguale alle 6 ore;
  - 80% delle ore per eventi formativi con durata superiore alle 6 ore
  - 90% delle ore per la formazione ex D.lgs. 81/2008,
- Marcatatura del cartellino con il codice 59. (se dipendenti AUO di Modena)
- Partecipazione alle iniziative rispettando gli orari previsti

- Pagamento della quota di iscrizione tramite bonifico bancario entro la data indicata (per partecipanti esterni a corsi con quota di iscrizione)

## 5.2 DOCENTI CORSI INTERNI AZIENDALI

- Registrazione Albo docenti aziendale (solo docenti non dipendenti)
- Elaborazione ed invio all'Area Formazione e Aggiornamento al Referente scientifico, entro 1 settimana dall'inizio del corso, delle domande per il post test
- Compilazione del registro docenti con data, orario di svolgimento della docenza, tema della lezione e firma
- Compilazione del modulo di docenza interna/esterna
- Per richieste di pagamento della docenza, compilazione della modulistica fornita dall'Area Formazione e Aggiornamento: sezione per richiesta pagamento docenze nel modulo docenti interni se dipendenti, nota di prestazione d'opera occasionale se dipendenti di altri Enti/Aziende oppure fattura elettronica se liberi professionisti

## 5.3 REFERENTI SCIENTIFICI CORSI INTERNI AZIENDALI

- Presentazione della Scheda di Progettazione entro la data indicata
- Compilazione del Formulario almeno 45 giorni prima dell'inizio dell'evento
- Compilazione del modulo di autocertificazione per assenza di conflitto di interessi
- Coordinamento di tutte le attività didattico - scientifiche del progetto comprese le relazioni con i docenti
- Consultazione Albo docenti aziendale per individuazione docenti non dipendenti
- Comunicazione del programma all'Area Formazione
- Invio all'Area Formazione dell'eventuale materiale didattico da allegare in formato elettronico alla scheda del corso sul gestionale di formazione
- Invio delle domande per il post-test in collaborazione con i docenti
- Ritiro del materiale per lo svolgimento del corso presso l'Area Formazione il giorno prima del corso
- Monitoraggio delle firme sui registri da parte di discenti e docenti
- Distribuzione e raccolta dei post-test
- Predisposizione della relazione scientifica finale delle attività ove prevista,
- Consegna all'Area Formazione entro 15 giorni dalla fine dell'evento formativo della documentazione debitamente compilata

## 5.4 FREQUENTATORI VOLONTARI

- Presentazione della domanda utilizzando l'apposito modulo
- Effettuazione della visita medica obbligatoria
- Frequenza delle iniziative formative organizzate dall'Azienda come previsto dal D.lgs 9 aprile 2008, n. 81
- Consegna all'Area Formazione entro 15 gg dall'inizio della frequenza della documentazione richiesta

## 5.5 DIPENDENTI CHE PARTECIPANO A CORSI ORGANIZZATI DA ENTI/DITTE ESTERNE

- Invio del modulo di Autorizzazione Preventiva, debitamente compilato e firmato dal Direttore della propria Struttura, all'Area Formazione almeno 15 giorni prima dell'inizio del corso;
- Invio all'Area Formazione, entro una settimana dal termine dell'evento formativo, del modulo (Scheda di Partecipazione) corredato dagli allegati richiesti e dalle ricevute delle spese in originale.

# 6. INDICATORI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E DATI DI ATTIVITÀ

## 6.1 INDICATORI DI SODDISFAZIONE (Corsi residenziali)

INDICATORE	VALORE DI RIFERIMENTO ANNUALE	VALORI AL 31/12/2018
<b>VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>		
% di partecipanti i cui giudizi relativi alla domanda del questionario di gradimento riguardante la rilevanza degli argomenti trattati rispetto alla necessità di aggiornamento si collocano tra "abbastanza rilevante" e "molto rilevante"	=>90%	97,34%
% di partecipanti i cui giudizi relativi alla domanda del questionario di gradimento riguardante la qualità	=>90%	97,57%—



CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE

INDICATORE	VALORE DI RIFERIMENTO ANNUALE	VALORI AL 31/12/2018
educativa/di aggiornamento fornita dall'evento si collocano tra "soddisfacente" ed "eccellente"		
<b>VALUTAZIONE DOCENTI</b>		
% di partecipanti i cui giudizi relativi alla domanda del questionario di gradimento riguardante le capacità espositive e didattiche si collocano tra "sufficientemente" e "completamente"	=>90%	98%
<b>VALUTAZIONE ASPETTI ORGANIZZATIVI</b>		
% di partecipanti i cui giudizi relativi alle domande del questionario di gradimento riguardanti l'efficienza della segreteria organizzativa si collocano tra "soddisfacente" ed "eccellente"	=>90%	98,68%—
<b>VALUTAZIONE IMPATTO</b>		
•% di partecipanti i cui giudizi relativi alle domande del questionario di valutazione dell'impatto riguardanti l'utilità e l'applicabilità delle conoscenze acquisite si collocano fra "abbastanza" e "molto"	=>80% (media delle 2 risposte)	95,76%

6.2 DATI ATTIVITÀ AL 31/12/2018

	DATI AL 31/12/2018
<b>ACCREDITAMENTO E.C.M.</b>	
n. eventi aziendali accreditati	592 (1548 edizioni)
n. eventi esterni accreditati (tutti gli accreditamenti richiesti da ditte/enti esterni effettuati a titolo oneroso)	3
<b>FORMAZIONE DIPENDENTI</b>	
n. corsi residenziali svolti	197 (368 edizioni)
n. iniziative di formazione sul campo svolte	242 (535 edizioni)
n. partecipanti interni	6705 Formazione residenziale, 2895 Formazione sul campo; 1025 FAD
n. ore di formazione interna	90.363,38
n. ore di formazione esterna	14.262,16
<b>FORMAZIONE PER ESTERNI</b>	
n. pacchetti formativi	9
n. partecipanti esterni	1422 corsi residenziali 306 FSC 1 FAD
n. corsi OSS	6
<b>FREQUENZE VOLONTARIE E ACCESSI</b>	
n. frequenze volontarie	19
n. accessi	1

## **7. GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI**

Nell'azienda Ospedaliero Universitaria di Modena è in vigore la procedura aziendale PG19 di Gestione dei Reclami e degli Elogi. Tuttavia, L'Area Formazione incoraggia i propri utenti a presentare direttamente reclami, segnalazioni e suggerimenti, i quali costituiscono una preziosa occasione per monitorare e migliorare la qualità dei servizi alla luce delle considerazioni dei clienti. Per questo motivo, reclami, segnalazioni e suggerimenti sono ben accetti, vengono approfonditi attentamente e le informazioni ricevute vengono utilizzate per il miglioramento delle prestazioni.

### **7.1 COME PRESENTARE RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Per presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti direttamente all'Area Formazione l'utente può utilizzare le seguenti modalità:

- Colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'Area,
- Comunicazione scritta, consegnata a mano o trasmessa per posta, fax o posta elettronica;
- Compilazione in forma anonima dello spazio apposito nel modulo di valutazione del gradimento in occasione della frequenza di corsi interni (solo per reclami o suggerimenti inerenti i corsi stessi)

### **7.2 MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI, SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI**

L'Area Formazione registra ogni reclamo e segnalazione ricevute, 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'idonea soluzione

## 8. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

### 8.1 RIFERIMENTI E RECAPITI

#### SERVIZIO FORMAZIONE, RICERCA E INNOVAZIONE

#### AREA FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Direttore: Dr.ssa Paola Vandelli

**Telefono:** Segreteria 059 / 422.5600

Fax: 059 / 422.4369

**Indirizzo:** Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena

via del Pozzo 71- 41124 Modena

**Internet:** <http://www.aou.mo.it/Formazione>

**E-mail:** [formazione.infocorsi@policlinico.mo.it](mailto:formazione.infocorsi@policlinico.mo.it)

#### ORARI DI RICEVIMENTO

dal lunedì al venerdì dalle ore 10. alle ore 12. e dalle 13,30 alle 14,30

### 8.2 DOTAZIONE AULE

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

a) a gestione aziendale

Centro di Simulazione - Poliambulatorio - ingresso 1:

Aula 1 - 15 posti

Ex aula informatica

2 Laboratori – 8 posti

Cabina di Regia

Aula 2 – Poliambulatorio - ingresso 1 - 15 posti

Ogni aula ha in dotazione almeno un personal computer, un videoproiettore, una lavagna a fogli mobili e uno schermo.

I laboratori sono provvisti di 1 computer

In seguito all'approvazione della convenzione con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia per l'utilizzo da parte dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena del Centro Servizi Didattici, l'Area Formazione si avvale in via esclusiva di ulteriori aule di seguito elencate:

b) a gestione universitaria

Aula CS1.2 (ex P02) - Centro Servizi Didattici– via del Pozzo– 110 posti

Aula CS1.3(ex P03) - Centro Servizi Didattici– via del Pozzo– 45 posti

c) a gestione OCB, presso ospedale Civile di Baggiovara, via Pietro Giardini, 1355

Aula Malpighi – corpo C10, Piano 2 – 20 posti

Aula Ramazzini - corpo C10, Piano 2 – 20 posti

Golgi (aula informatica) - corpo C10, Piano 3 – 15 posti

Sala Pellegrino Vecchiati - corpo C1, Piano 1 – 100 posti