

CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE ECM



CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE ECM DI CORNUCOPIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE ECM DI CORNUCOPIA

1. Presentazione

2. Principi generali

2.1 I principi generali

2.2 La mission della formazione

2.3 La vision della formazione

3. Strumenti per l'attuazione dei principi

3.1 Riferimenti normativi

3.2 Struttura Organizzativa

3.3 Organigramma

3.4 Qualità scientifica

3.5 Raccolta del fabbisogno formativo

3.6 Criteri e procedura di accesso al servizio

3.7 Sedi didattiche e informazioni generali

3.7.1 SEDE DI SAN PAOLO D'ARGON

3.7.2 SEDE DI BRENO

3.8 Sicurezza

3.9 Standard di qualità

4. Meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta dei Servizi

- Gestione dei reclami
- Pagamento di eventuali rimborsi
- Trasmissione delle informazioni relative agli eventi e al provider
- Invio delle comunicazioni agli scritti
- Responsabilità e diritti e doveri degli attori della formazione
- Codice etico e dei comportamenti
- Garanzia ai committenti e agli utenti in caso di eventuali modifiche ai prodotti offerti
- Gestione delle criticità e dei reclami
- Miglioramento

- Gestione degli imprevisti

5. Tutela dei dati

6. Atti pubblicati sul sito internet

1. Presentazione

La Carta dei Servizi della Formazione di Cornucopia si rivolge ad un pubblico interno ed esterno, con l'obiettivo di presentare la nostra attività, fornire informazioni, permettere la comprensione delle diverse fasi di un processo complesso. Attraverso questo documento si definiscono formalmente i servizi offerti, gli standard di qualità e le modalità di erogazione, anche al fine di rafforzare la fidelizzazione con i clienti.

La CNFC nella riunione del 25/01/2017, attese le premesse contenute nel presente atto, esprime il proprio parere positivo all'accoglimento della richiesta di accreditamento della CORNUCOPIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS in nome del legale rappresentante pro- tempore, presentata in data 31/10/2016.

Con decorrenza dal 25/01/2017 CORNUCOPIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS è Provider Provvisorio con numero identificativo 1304 ai sensi dell'Accordo del 19 aprile 2012, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sul documento recante "Il nuovo sistema di formazione continua in medicina – Linee guida per i Manuali di accreditamento dei provider, albo nazionale dei provider, crediti formativi triennio 2011 / 2013, federazioni, ordini, collegi e associazioni professionali, sistema di verifiche, controlli e monitoraggio della qualità, liberi professionisti" e del suo allegato "1" approvato dal CNFC nella medesima data, per un periodo di 24 mesi.

2. Principi generali

2.1 Principi generali

La formazione, diritto e dovere di ciascuno, è un'opportunità di crescita, di valorizzazione, di sviluppo personale, professionale e organizzativo, orientata al miglioramento della qualità dei servizi offerti nell'ambito delle aree socio-assistenziale, educativa e sanitaria, con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, previsto dalla Legge 8 novembre 1991, n. 381 "Disciplina delle cooperative sociali".

2.2 La mission della formazione

La mission di Cornucopia Società Cooperativa Sociale è stata, fin dalla sua nascita, esplicitata nel suo Statuto Sociale: "La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini."

La formazione del personale ha l'obiettivo di promuovere la cultura dell'apprendimento continuo, dell'autovalutazione, del confronto e della collaborazione, con l'obiettivo di favorire scelte e apprendimenti consapevoli in un'ottica di progettazione del proprio sviluppo personale e professionale.

L'ufficio formazione progetta, realizza e valuta percorsi di formazione al fine di favorire lo sviluppo delle competenze professionali, tecniche, relazionali ed organizzative degli operatori adeguate al contesto, con costante attenzione alla centralità del cliente e alla personalizzazione dei processi di cura. Cornucopia ritiene l'attività formativa per le professioni sanitarie, educative, di aiuto e di cura, occasione di incontro e confronto che promuove la conoscenza reciproca e l'uso consapevole di strumenti e tecniche, sia per il personale della Cooperativa stessa che per tutti i professionisti che operano nei servizi alla persona.

2.3 La vision della formazione

L'ufficio formazione intende progettare e realizzare attività formative orientate a:

- promuovere la cultura della formazione e della professionalità in un contesto caratterizzato dalla complessità dei sistemi e dall'eterogeneità dei saperi, sostenendo l'investimento nelle persone e la capacità di adeguamento continuo a quelle che sono le richieste dei servizi,
- valorizzare il personale, nell'ottica di favorire la competitività e la crescita dell'impresa;
- aggiornare le conoscenze e le abilità degli operatori in un'ottica di arricchimento delle competenze e delle professionalità;
- migliorare la gestione dei servizi e stimolare nuove modalità di azione, di ricerca e di confronto su nuovi bisogni;
- acquisire professionalità idonea a far fronte agli interventi assistenziali e socio-sanitari sempre più complessi e a nuove esigenze dell'utenza;
- implementare e gestire efficacemente le innovazioni dei processi aziendali;
- proporre la formazione come stimolo alla creazione di consapevolezza e coinvolgimento del personale, garantire lo sviluppo delle competenze professionali, sulla base delle linee di sviluppo delle attività svolte dalla Cooperativa;
- promuovere lo sviluppo delle competenze professionali del personale che opera nei servizi alla persona per garantire lo sviluppo della cultura organizzativa e il miglioramento della collaborazione fra enti diversi, garantire la soddisfazione del fabbisogno formativo individuato a seguito di indagini specifiche;
- concorrere al miglioramento continuo delle competenze del personale di tutte le professioni sanitarie;
- ricercare costantemente la collaborazione con i diversi enti della rete dei servizi alla persona verso un obiettivo comune di valorizzazione delle competenze formative a tutti i livelli.

3. Strumenti per l'attuazione dei principi

3.1 Riferimenti normativi

La Normativa Contrattuale, i Decreti Ministeriali, gli Accordi Stato-Regioni, le Leggi Regionali, i Regolamenti e i Provvedimenti Regionali e Aziendali che fanno riferimento al Provider ECM e alla formazione e aggiornamento professionale, indirizzano il Provider ECM ad operare in coerenza con tali disposizioni.

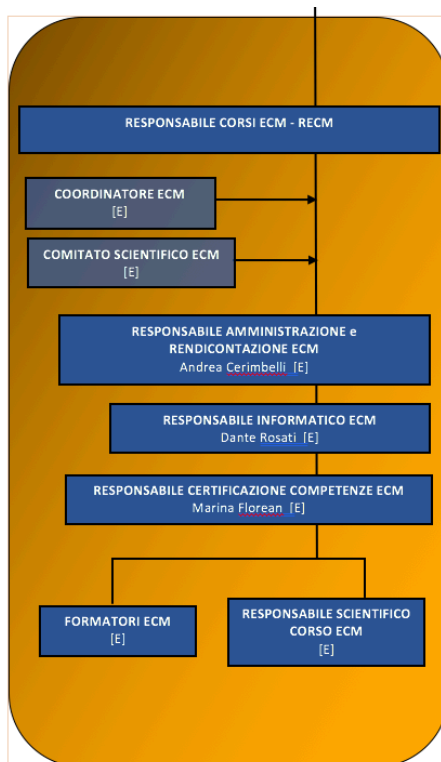
3.2 Struttura Organizzativa

La Struttura Organizzativa prevede in particolare le funzioni seguenti:

- a) Coordinatore ECM
- b) Comitato Scientifico ECM
- c) Responsabile Amministrazione e Rendicontazione ECM
- d) Responsabile Informatico ECM
- e) Responsabile Certificazione Competenze ECM
- f) Formatori ECM
- g) Responsabile Scientifico corso ECM

L'organizzazione dell'ufficio formazione ECM è descritta nell'organigramma di Cornucopia Società Cooperativa Sociale.

3.3 Organigramma



3.4 Qualità scientifica

La Direzione / Direzione ECM:

- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Pianificazione delle attività formative
- Monitoraggio delle attività ai fini del miglioramento del servizio
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane in collaborazione con i responsabili dell'area e coordinatori
- Pianificazione e gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi e gli attori locali
- Promozione e pubblicizzazione dei servizi dell'ente
- Gestione della qualità inerente tutti i processi
- Partecipa all'Assemblea dei Soci e alle riunioni del Consiglio di Amministrazione
- Da attuazione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione
- Sovrintende al funzionamento organizzativo della cooperativa, nel rispetto dell'organigramma, assegnando incarichi e mansioni al personale, ai soci, ai dipendenti ed ai collaboratori
- Vigila sulla corretta amministrazione finanziaria
- Pianifica gli obiettivi, le politiche e le strategie del Settore di Formazione ECM
- Definisce le proposte formative da inserire nel piano formativo
- E' responsabile delle decisioni in merito ai reclami e alle segnalazioni di insoddisfazione dei discenti e delle attività conseguenti, con il supporto di tutti i responsabili di settore
- Sovrintendenza di tutte le attività di formazione ECM

Il Comitato Scientifico:

- Collabora alla pianificazione delle attività di formazione ECM
- Conferma e / o propone il Responsabile Scientifico di ogni singolo vento formativo ECM
- Garantisce la qualità scientifica dell'offerta formativa
- Predisponde la Relazione Annuale del Provider sulla formazione ECM effettuata
- Valuta la congruenza formale e sostanziale degli eventi con gli obiettivi formativi individuati e on le linee di indirizzo per la formazione
- Verifica l'attendibilità, la serietà e l'eticità dei piani formativi annuali

Il coordinatore del Comitato

- Il coordinatore del Comitato Scientifico è una persona qualificata in ambito sanitario che progetta e pianifica la formazione e coordina l'attività del Comitato. La presenza del coordinatore all'interno del Comitato Scientifico è importante nel processo di validazione del piano formativo a livello scientifico.
- Il coordinatore del Comitato è stato scelto da Cornucopia a seguito della valutazione dei CV in merito alla conformità dei requisiti richiesti dalla normativa ECM e da redazione di apposito verbale di nomina.

Finalità della posizione: coordina il Comitato Scientifico e nello specifico le attività di progettazione, realizzazione ed organizzazione in collaborazione con i responsabili scientifici e i docenti.

3.5 Raccolta del fabbisogno formativo

Il bisogno formativo viene raccolto sottoponendo ai partecipanti di ogni percorso un questionario. Il questionario si propone di raccogliere segnalazioni, proposte e suggerimenti con l'obiettivo di aver evidenza delle necessità di aggiornamento professionale da prendere in considerazione per la progettazione dei prossimi piani formativi annuali.

3.6 Criteri e procedura di accesso al servizio

La raccolta delle iscrizioni avviene tramite la compilazione e consegna di un modulo alla segreteria operativa.

L'iscrizione al corso deve essere perfezionata attraverso il pagamento della quota di iscrizione, se prevista, almeno 5 giorni prima dell'avvio del singolo evento formativo, a mezzo bonifico bancario intestato a Cornucopia Società Cooperativa Sociale indicando nella causale "Nome e Cognome" del partecipante, "titolo del corso" e "data e luogo dell'edizione".

Raccolte le verifiche di apprendimento e i questionari di gradimento, il Responsabile Scientifico verifica il superamento della prova di apprendimento. Entro 90 giorni dalla fine dell'evento, il Coordinatore del corso, supportato dal Referente per le Attività Amministrative e di Segreteria, svolge le seguenti attività: inserimento dei dati di frequenza ai corsi, predisposizione e rilascio degli attestati di partecipazione ed ECM, predisposizione e invio report flussi ECM per CoGeAPS.

3.7 Sedi didattiche e informazioni generali

3.7.1 SEDE DI SAN PAOLO D' ARGON – Via F. Baracca, 28 (24060)

Orario ufficio: 8:30 – 12:30 14:00 – 18:00

Recapiti:

- centralino 0364 321568
- contatto e-mail: formazione@coopcornucopia.it

SEDE DI BRENO – Via I° Maggio, 2 (25043)

Orario ufficio 9:00 – 12:00 14:00– 17:00

Recapiti:

- centralino 0364 321568
- contatto e-mail: formazione@coopcornucopia.it

3.8 Sicurezza

Cornucopia garantisce il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e ha predisposto il Documento di valutazione dei rischi e il Piano di emergenza delle sedi di erogazione dei corsi ed è in possesso del Certificato di agibilità dei locali.

3.9 Standard di qualità

La scheda di valutazione della qualità percepita è anonima e considera almeno i seguenti aspetti:

- a) rilevanza del programma rispetto ai bisogni formativi e al ruolo professionale;
- b) qualità formativa del programma;
- c) ricaduta pratica per il professionista;
- d) percezione da parte dei partecipanti d'interessi commerciali nell'evento.

In riferimento a quanto sopra riportato Cornucopia predispone una scheda per la valutazione della prestazione del docente.

La verifica di apprendimento è coerente con la tipologia di attività ed è formalmente documentata. È formulata dai docenti e verificata dal Responsabile Scientifico del corso.

4. Meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta dei Servizi

Gestione dei reclami

Nel caso in cui il partecipante ravvisi irregolarità nella erogazione del servizio può inoltrare comunicazione utilizzando il modulo reclami scaricabile dalla apposita sezione del sito Internet di Cornucopia. Il Modulo può essere inserito nella cassetta della raccolta reclami presso la sede operativa di Cornucopia, sita in Via I° Maggio, 2 o presso la sede legale di San Paolo D'Argon sita in Via F. Baracca, 28.

Pagamento di eventuali rimborsi

Nel caso l'evento pianificato non venga organizzato, scatta il rimborso a tutti coloro che hanno pagato l'eventuale quota di iscrizione. L'ammontare del rimborso è pari alla quota versata e viene restituito entro 10 giorni dalla data dell'evento, nella stessa modalità con cui è stato incassato.

Trasmissione delle informazioni relative agli eventi e al provider.

Attraverso la posta elettronica aziendale, Cornucopia informa circa la pianificazione degli eventi ECM. Attraverso una mailing list informatica in costante aggiornamento, il provider informa il personale esterno circa la pianificazione di eventi ECM. Ogni informativa sulle singole attività pianificate riporta informazioni, quali le date e i luoghi di svolgimento, il programma, i docenti, il Responsabile Scientifico, il materiale didattico, i costi di iscrizione, le condizioni di accesso, il livello di performance ritenuto valido per il superamento della verifica di apprendimento.

Le informative sui singoli eventi sono pubblicate sul sito web aziendale www.coopcornucopia.it.

Attraverso la stampa e la diffusione di materiale pubblicitario cartaceo (brochure, volantini, locandine, manifesti) Cornucopia pubblicizza e diffonde informazioni sul proprio piano formativo ECM e sui singoli eventi ed edizioni.

Codice etico e dei comportamenti

Cornucopia ha definito il Codice etico e dei comportamenti, che esplicita e chiarisce le regole e le modalità di comportamento ritenute vincolanti per tutti coloro che lavorano, collaborano o che sviluppano rapporti continuativi con l'organizzazione, ne assicura la diffusione e la comprensione, affinché regole e modalità di comportamento possano essere consapevolmente rispettate dai destinatari interni ed esterni.

Il Codice etico e dei comportamenti risponde ai requisiti previsti dal decreto legislativo 231/2001 e costituisce parte integrante del modello organizzativo previsto dalla normativa. Inoltre, Cornucopia raccoglie l'autocertificazione relativa a carichi pendenti e conflitti di interesse come richiesto dal Modello Organizzativo 231 da parte di fornitori, consulenti, docenti ecc.

Garanzia ai committenti e agli utenti in caso di eventuali modifiche ai prodotti offerti.

È garantito ai committenti e agli utenti di ricevere informazioni in merito ad eventuali modifiche in tempo utile a garantire la riprogettazione degli eventi e/o la partecipazione prevista.

Gestione delle criticità e dei reclami

È a disposizione un modulo che offre la possibilità di segnalare disservizi e problemi, o inviare suggerimenti e consigli per il miglioramento del servizio. Ogni qualvolta venga rilevato un reclamo attinente alle attività e ai servizi della Cooperativa, quest'ultimo viene gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione. Per la gestione delle criticità e dei reclami si fa riferimento alla procedura gestionale "Non Conformità – Azioni Correttive – Azioni di Miglioramento".

Miglioramento

Il sistema di gestione di Cornucopia è basato sulla tensione continua a cogliere le opportunità di miglioramento per:

- il miglioramento dei servizi erogati, per soddisfare i requisiti, per affrontare sfide future;
- la correzione, la prevenzione o la riduzione degli eventi indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema stesso.

Il miglioramento è conseguito anche attraverso l'eliminazione dei difetti e degli eventi indesiderati e delle loro cause. Ciò avviene secondo quanto stabilito nella procedura gestionale "Non Conformità, Azioni Correttive, Azioni di Miglioramento".

Sono pubblicati sul sito Internet, consultabili e scaricabili, i decreti di accreditamento, i Piani Formativi Annuali, l'elenco delle attività formative, il materiale informativo e la Carta dei Servizi.

Gestione degli imprevisti.

In caso di imprevisti (assenza docente, ecc.) i corsisti iscritti verranno contattati immediatamente. Il provider si impegna a dare risposta positiva ai problemi che dovessero palesarsi.

5. Tutela dei dati

Cornucopia adotta adeguate misure di sicurezza relativamente alla protezione dei dati personali ed in particolare quelli cosiddetti sensibili o particolari, ai sensi del GDPR 679/2016 – Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

6. Atti pubblicati sul sito internet

Sono pubblicati sul sito Internet, consultabili e scaricabili, i seguenti documenti nella versione più aggiornata:

- i decreti di accreditamento,
- lo statuto di Cornucopia
- l'atto costitutivo di Cornucopia
- i Piani Formativi Annuali,
- il Manuale Formazione ECM, contenente il Regolamento generale,
- le relazioni annuali,
- documenti e materiale informativo sugli eventi,
- la carta dei servizi,
- il codice etico

Ogni informativa cartacea sulle attività ECM organizzate è reperibile anche on-line, insieme alle condizioni di accesso agli eventi ECM organizzati.