



CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE ECM DI ITACA

Descrizione della struttura della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi contiene le seguenti sezioni:

CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE ECM DI ITACA	1
1. Presentazione	3
2. Principi generali	3
2.2 La mission della formazione	4
2.3 La vision della formazione.....	5
3. Strumenti per l'attuazione dei principi.....	6
3.2 Riferimenti normativi.....	6
3.3 Struttura Organizzativa	6
3.4 Organigramma	7
3.5 Qualità scientifica	8
3.6 Raccolta del fabbisogno formativo	9
3.7 Criteri e procedura di accesso al servizio.....	9
3.8 Sedi didattiche e informazioni generali.....	10
3.8.1 SEDE DI PORDENONE	10
3.8.2 SEDE DI TURRIACO	11
3.9 Sicurezza	12
3.10 Standard di qualità	12
4. Meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta dei Servizi	13
Pagamento di eventuali rimborsi	13
Trasmissione delle informazioni relative agli eventi e al provider.....	13
Invio delle comunicazioni agli iscritti.....	13
Responsabilità e diritti e doveri degli attori della formazione	14
Codice etico e dei comportamenti.....	14
Garanzia ai committenti e agli utenti in caso di eventuali modifiche ai prodotti offerti.	14
Gestione delle criticità e dei reclami.....	14
Miglioramento	15
Gestione degli imprevisti.	15
5. Tutela dei dati	16
6. Atti pubblicati sul sito internet.....	16

1. Presentazione

La Carta dei Servizi della Formazione di Itaca 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.

Con Decreto n. 464/SPS del 23/03/2017 il Direttore della Direzione Centrale salute, integrazione sociosanitaria, politiche sociali e famiglia, ha concesso all'ente "Cooperativa Itaca" l'accreditamento nella qualifica di Provider ECM FVG con il codice «ITACA» a far data dal 24/03/2017. Con Decreto 579/SPS del 10/04/2018 il Direttore della Direzione Centrale salute, integrazione sociosanitaria, politiche sociali e famiglia, ha confermato l'accreditamento con riserva nella qualifica di provider del sistema di formazione continua e di educazione continua in medicina della Cooperativa sociale Itaca. L'accreditamento è stato richiesto e concesso per le tipologie Formazione Residenziale (RES), Formazione sul Campo (FSC), Formazione a distanza (FAD) e per tutte le professioni sottoposte all'obbligo dell'ECM.

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".

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Le attività sono fornite secondo imparzialità ed equità; premesso che la scelta di accreditarsi risponde all'esigenza di fornire occasioni formative accreditate in primis a soci della cooperativa e lavoratori dipendenti, l'accesso agli eventi è il medesimo per tutti, senza distinzione di sesso, razza, di anzianità di servizio, di inquadramento professionale, ecc.

Le attività sono fornite sulla base delle politiche formative generali, sulla base delle esigenze raccolte e/o manifestate nelle modalità previste dall'organizzazione.

Il Provider ITACA mantiene la riservatezza dei dati personali dei partecipanti e si impegna ad adottare iniziative idonee a favorire la partecipazione alle attività di persone con disabilità.

CONTINUITÀ

La formazione erogata risponde alla esigenza di continuità, sostenibilità e generatività caratterizzandosi come attivazione e connessione di conoscenze e saperi, in un'ottica di integrazione tra il concetto di educazione permanente, orientata principalmente alla formazione interiore e alla coscientizzazione del soggetto e il Lifelong Learning, maggiormente indirizzato ad acquisire competenze ed abilità professionali comunque inserite in una cornice di educazione integrale. Itaca si impegna a garantire una informazione completa ed aggiornata sulla calendarizzazione delle attività e su eventuali cambiamenti in modo da assicurare la massima riduzione dei disagi.

PARTECIPAZIONE

Itaca promuove, attraverso strumenti che garantiscano la possibilità di inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte e la verifica del grado di soddisfazione, la partecipazione dei soci lavoratori al miglioramento continuo del servizio di formazione.

DIRITTO DI SCELTA

Itaca si impegna a mettere tutti gli operatori nelle condizioni di partecipare agli eventi formativi a loro mirati, con riferimento ai bisogni formativi esplicitati e condivisi all'interno dell'organizzazione. Il calendario delle attività formative è organizzato in maniera da consentire la partecipazione dei destinatari senza alterare il corso della normale attività lavorativa. In tale prospettiva può essere previsto lo svolgimento in più edizioni di uno specifico intervento formativo. La proposta formativa è volta a stimolare l'interesse dei destinatari sia in termini di contributo culturale che di miglioramento delle conoscenze utilizzabili nello svolgimento quotidiano dell'attività lavorativa.

EFFICACIA

Gli eventi formativi sono realizzati in modo tale da determinare un concreto miglioramento dei processi di lavoro. Il miglioramento continuo della qualità del processo formativo si fonda inoltre sulla valutazione dell'apprendimento conseguito e sulla valutazione della qualità dai discenti.

EFFICIENZA

Gli eventi formativi sono realizzati in modo da produrre il massimo risultato possibile in base alle risorse disponibili, nel rispetto dell'ottimizzazione delle risorse.

2.2 La mission della formazione

La mission della Cooperativa Itaca è stata, fin dalla sua nascita, esplicitata nel suo Statuto Sociale e si riassume nella seguente affermazione approvata dall'Assemblea Generale Ordinaria delle socie e dei soci della Cooperativa Itaca società cooperativa sociale Onlus del giorno mercoledì 29 novembre 2017:

«Cooperiamo, con il nostro lavoro di soci, per promuovere e sostenere l'emancipazione, l'autonomia e il benessere delle persone e delle comunità, con una attenzione costante ai cambiamenti. Attiviamo e valorizziamo le relazioni, le competenze e le risorse. Pratichiamo i principi di sussidiarietà, la condivisione e la reciprocità, tutelando i nostri diritti di lavoratori.»

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.

Itaca 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

La Vision della Cooperativa Itaca si riassume nei seguenti punti approvati dall'Assemblea Generale Ordinaria delle socie e dei soci della Cooperativa Itaca società cooperativa sociale Onlus del giorno mercoledì 29 novembre 2017:

Soci e lavoro

Crediamo nell'esigenza di garantire la professionalità dei lavoratori e promuoviamo la partecipazione consapevole del socio alla vita della cooperativa.

Ricerchiamo per i soci lavoratori opportunità che migliorino la qualità della vita attraverso servizi di mutualità interna e la ricerca delle migliori condizioni di lavoro.

Servizi

Promuoviamo servizi alla persona rispettosi delle specifiche esigenze degli utenti, progettandoli assieme ai portatori di interesse ed alla comunità.

Comunità e territorio

Lavoriamo per una comunità che si prenda cura delle persone e del loro benessere attraverso la cultura della cooperazione e lo sviluppo di percorsi d'inclusione».

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,
favorire momenti di riflessione sull'efficacia dell'operatività e contribuire alla prevenzione dell'insorgere di forme di demotivazione,
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 e di percorsi di valutazione periodica del personale,
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 Il Servizio di erogazione della formazione

L'ufficio formazione della Cooperativa ITACA progetta, programma, eroga e valuta il piano formativo annuale ECM. Il coordinatore dei processi infermieristici della cooperativa raccoglie il fabbisogno degli operatori sanitari della cooperativa, confrontandosi con i Responsabili di Area Produttiva elabora il piano formativo annuale che presenta alla Responsabile della Formazione. Il piano viene approvato dalla Direzione Generale. Interlocutori del servizio sono: il Coordinatore dei Processi Infermieristici, gli operatori sanitari soci lavoratori e dipendenti della Cooperativa, i Responsabili di Area Produttiva, esterni partecipanti ai singoli eventi formativi.

Obiettivo del Servizio: fornire, in primo luogo agli operatori sanitari della Cooperativa Itaca, occasioni di aggiornamento professionale, mirato al miglioramento dei servizi erogati, all'aggiornamento delle competenze dei singoli soggetti in una logica di attivazione e connessione di conoscenze e saperi, al benessere lavorativo degli operatori e dell'organizzazione.

3.2 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 FVG ITACA ad operare in coerenza con tali disposizioni.

Norme ISO

UNI EN ISO 9000: 2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia"

UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"

UNI EN ISO 19011: 2012 "Linee guida per gli audit di sistemi di gestione per la qualità e/o gestione ambientale"

Legislazione

Le leggi e normative di settore sono elencate all'interno del documento "Riferimenti Normativi e Legislativi".

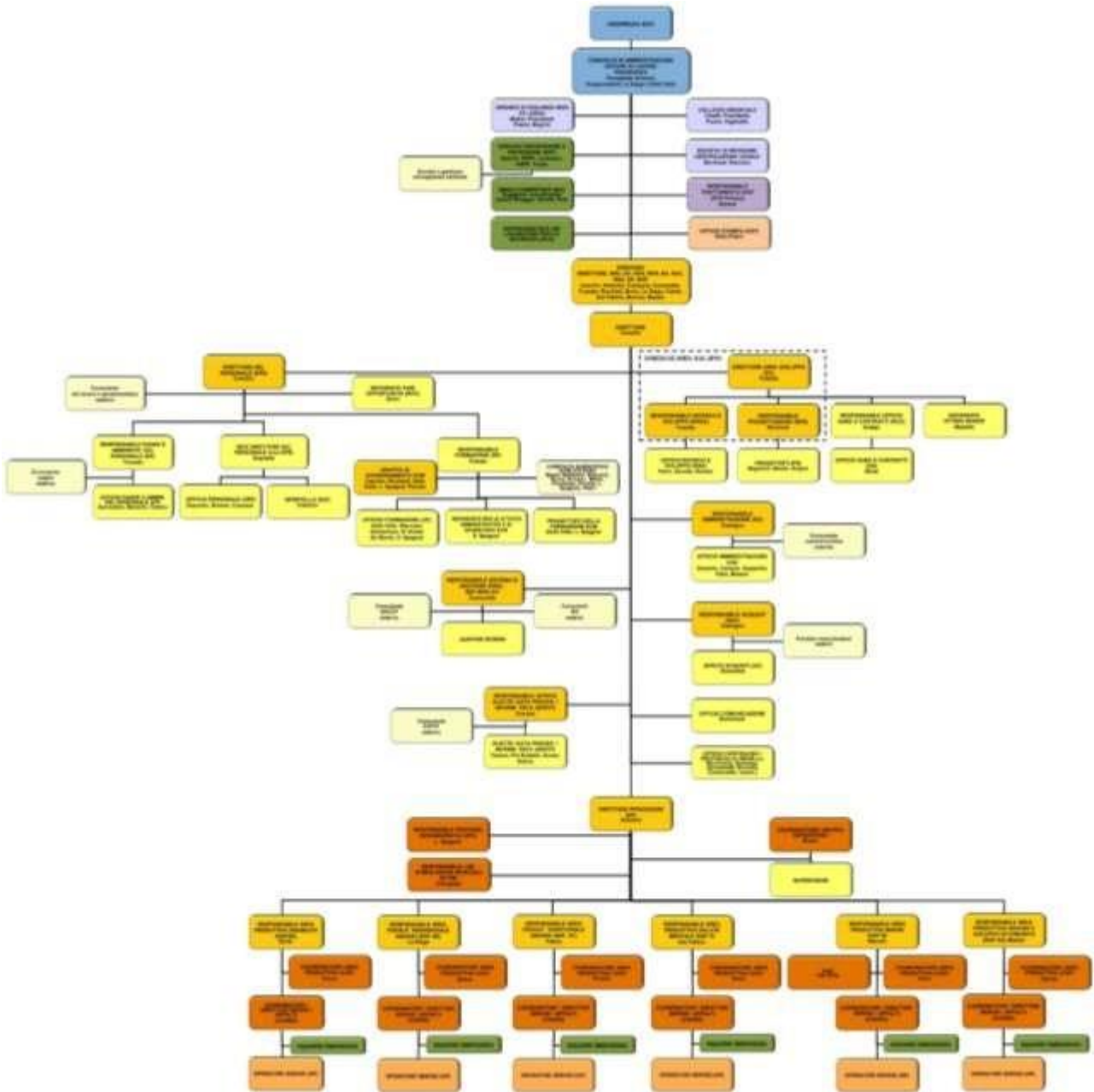
3.3 Struttura Organizzativa

La Struttura Organizzativa di Itaca prevede in particolare le funzioni seguenti:

- a) Gruppo di coordinamento ECM
- b) Responsabile della formazione
- c) Comitato Scientifico
- d) Responsabili scientifici
- e) Coordinatore di area formativa e progettista della formazione
- f) Referente per le attività di segreteria e di tutoraggio della formazione
- g) Ufficio IT
- h) Responsabile Sistema Gestione

L'organizzazione dell'ufficio formazione ECM è descritta nell'organigramma di Itaca.

3.4 Organigramma



3.5 Qualità scientifica

La Direzione Centrale Salute, Integrazione Socio Sanitaria, Politiche Sociali e Famiglia con prot. n. 19675/A dd. 06.12.2016, considerata la manifestazione di interesse all'accreditamento in qualità di provider ECM e la richiesta di deroga alla composizione del Comitato Scientifico, ha valutato che lo stesso possa essere composto come di seguito:

- n. 2 psicologi;
 - n. 2 medici di cui un MMG;
 - n. 2 infermieri;
 - n. 1 fisioterapista;
 - n. 1 educatore professionale
- Responsabile della Formazione.

È stato nominato quindi, estendendo il numero di alcune delle figure professionali previste, con Delibera del CdA, il Comitato Scientifico nella composizione di seguito descritta:

- dott. MICHELE BURRA, nato a Udine il 13/11/1963, laurea in scienze infermieristiche, coordinatore di servizio nell'area della salute mentale in cooperativa Itaca,
- dott. LUCA SPAGNOL nato a Pordenone il 21/01/1969 diploma per infermieri professionali, dal 01/02/2017 referente processi infermieristici in cooperativa Itaca,
- dott.ssa MARZIA BASEI nata a Spilimbergo il 21/05/1973 psicologo psicoterapeuta, coordinatrice del gruppo di supervisione clinica in cooperativa Itaca (in carica fino al 26/02/2019),
- dott. CRISTIAN VIETRI nato a Milano il 03/09/1973 fisioterapista in cooperativa Itaca (in carica fino al 26/02/2019),
- dott.ssa CLAUDIA BATTISTON nata a Motta di Livenza il 12/09/1975 psicologa psicoterapeuta, coordinatrice di struttura per anziani in cooperativa Itaca,
- dott.ssa BARBARA DRIUSSI nata a Udine il 02/10/1984 educatore professionale in ambito sociosanitario, coordinatrice di servizio nell'area disabilità in cooperativa Itaca,
- dott. MAURO GIAMPIETRO MARIN nato a San Daniele Del Friuli (UD) il 04/01/1956 Direttore Distretto Sanitario Urbano Azienda Sanitaria n. 5 Friuli Occidentale,
- dott.ssa ANNAPAOLA PRESTIA nata a Gorizia (GO) il 06/11/1979, psicologa psicoterapeuta, coordinatore di area produttiva in cooperativa Itaca,
- dott.ssa VANESSA PICCINATO nata a Pordenone (PN) il 13/05/1984, educatore professionale in ambito sociosanitario, educatrice presso un servizio dell'area minori in cooperativa Itaca,
- dott. FABIO BIGNAMI, nato a Latina il 20/06/1966 medico chirurgo Ufficiale Medico del Corpo Sanitario Aeronautico in S.P.E.

Con Delibera del CdA del 20/12/2016 è stata nominata la dott.ssa Chiara Pizzato quale Responsabile del Servizio Formazione e Coordinatore del Comitato Scientifico in virtù dell'esperienza maturata in tale ambito. Inoltre, è stato approvato il Regolamento che disciplina il funzionamento del Comitato Scientifico.

Con Delibera del CdA del 26/02/2019 sono stati nominati anche i seguenti soggetti:

- dott.ssa MIRIAM SATI, nata a San Vito al Tagliamento (PN) il 24/04/1982, fisioterapista in cooperativa Itaca,
- dott.ssa LAURA D'OSPINA, nata a Nardò (LE) il 25/08/1974, psicologa in cooperativa Itaca,
- dott. FRANCESCO BAZZO, nato a Conegliano (TV) il 14/01/1979, psicologo e referente del gruppo di supervisione clinica in cooperativa Itaca,
- dott. GABRIEL DANUT MOLDOVAN, nato in Romania il 06/04/1976, infermiere e coordinatore di struttura per anziani in cooperativa Itaca.

Partecipa al comitato scientifico, in qualità di esperta, la dott.ssa SILVIA MASCHIO nata a Trento (TN) il 24/11/1986.

Il Comitato Scientifico:

- Garantisce la qualità scientifica dell'offerta formativa.
- Propone le modalità di rilevazione del fabbisogno formativo in area sanitaria, ne valuta gli esiti e formula eventuali proposte per le linee di indirizzo annuali per la formazione da sottoporre alla Direzione Generale della cooperativa Itaca.
- Predispose la Relazione Annuale del Provider sulla formazione ECM effettuata, da inviare alla Direzione Centrale Salute, Integrazione Socio – Sanitaria, Politiche Sociali e Famiglia, nei termini previsti.
- Valuta la congruenza formale e sostanziale degli eventi con gli obiettivi formativi individuati e con le linee di indirizzo per la formazione approvate dalla Direzione Generale.
- Propone percorsi formativi innovativi e di interesse per le Professioni Sanitarie.
- Conferma e/o propone il Responsabile Scientifico di ogni singolo evento formativo ECM.
- Valida i crediti ECM attribuiti agli eventi secondo le indicazioni fornite dalla Commissione Regionale ECM.
- Propone progetti di miglioramento per la formazione.

3.6 Raccolta del fabbisogno formativo

Il bisogno formativo viene raccolto dai Responsabili di Area Produttiva dei servizi gestiti e dai Responsabili di funzione afferenti agli uffici ed, in particolare, dal Coordinatore dei processi infermieristici (anche membro del Gruppo di Coordinamento ECM e del Comitato Scientifico).

Sulla piattaforma <http://formazione.itaca.coopsoc.it/> è possibile compilare in qualsiasi momento un questionario di raccolta dei bisogni formativi. Il questionario si propone di raccogliere segnalazioni, proposte e suggerimenti dei professionisti sanitari interni ed esterni alla Cooperativa Itaca con l'obiettivo di avere evidenza delle necessità di aggiornamento professionale da prendere in considerazione per la progettazione dei prossimi piani formativi annuali.

3.7 Criteri e procedura di accesso al servizio

La raccolta delle iscrizioni avviene su piattaforma on-line <http://formazione.itaca.coopsoc.it/> oppure tramite compilazione e consegna al Referente per le Attività Amministrative e di Segreteria della scheda cartacea. La formazione dell'aula tiene conto delle necessità formative, garantendo il più possibile omogeneità rispetto alle conoscenze in ingresso. Nell'eventualità un partecipante comunichi la sua indisponibilità, è possibile prevedere una tempestiva sostituzione attingendo dall'eventuale lista d'attesa.

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 alla Cooperativa Itaca, indicando nella causale "Nome e Cognome" del partecipante, "titolo del corso" e "data e luogo dell'edizione". Le coordinate bancarie sono le seguenti:

BCC PORDENONESE FILIALE PORDENONE IBAN: IT77R 08356 12503 00000014201.

È possibile effettuare il pagamento anche in contanti all'ufficio amministrativo di Itaca in Vicolo Selvatico 16 a Pordenone, il martedì dalle 09,00 alle 12,30 e il giovedì dalle 14,30 alle 17,00.

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 (anche per posta elettronica) degli attestati di partecipazione ed ECM, aggiornamento del gestionale interno, predisposizione e invio report flussi ECM per CoGeAPS.

3.8 Sedi didattiche e informazioni generali

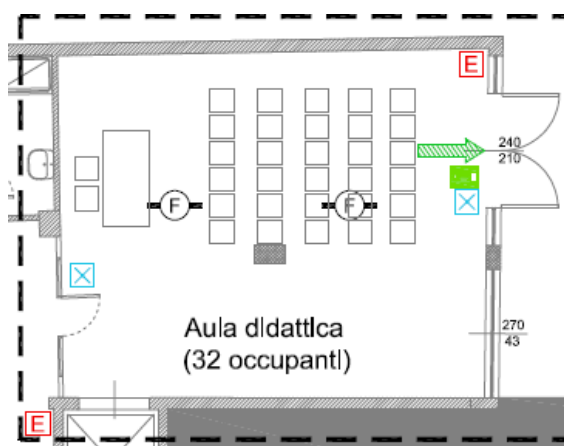
3.8.1 SEDE DI PORDENONE

Vicolo Selvatico 16

Orario ufficio 9:00 – 13:00 14:30 – 17:30

Recapiti:

- centralino 0434 504 000
- telefono diretto ufficio formazione 0434 504 002 (martedì e giovedì dalle 10:00 alle 12:00)
- contatto e-mail formazione@itaca.coopsoc.it
- fax 0434 504 100

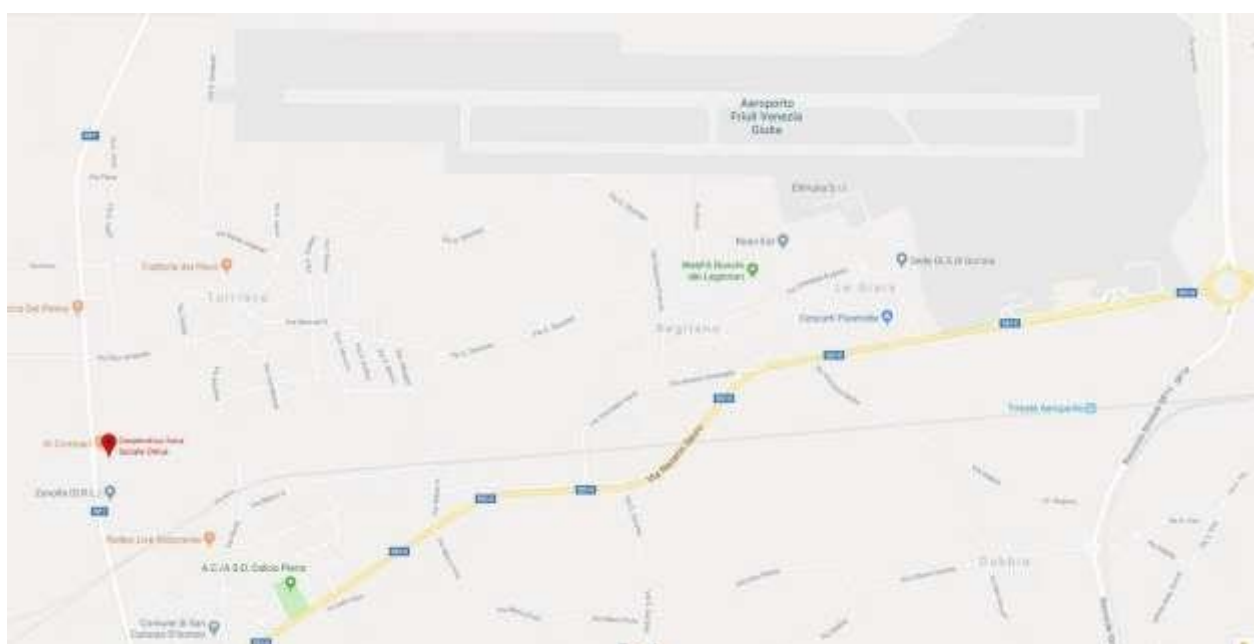


3.8.2 SEDE DI TURRIACO

Via Manaruti 7, zona industriale

Per informazioni contattare sempre la sede di Pordenone ai seguenti recapiti:

- centralino 0434 504 000
- telefono diretto ufficio formazione 0434 504 002 (martedì e giovedì dalle 10:00 alle 12:00)
- contatto e-mail formazione@itaca.coopsoc.it
- fax 0434 504 100



3.9 Sicurezza

Itaca 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.

Ai partecipanti a ciascun evento formativo si forniscono le informazioni essenziali in tema di sicurezza ed evacuazione in caso di emergenza attraverso una presentazione multimediale trasmessa all'inizio di ogni giornata di corso. Un'ulteriore informativa, inoltre, viene messa a disposizione all'interno della cartellina distribuita a ciascun corsista. All'interno dell'aula sono, infine, rese disponibili le "Informazioni utili per la gestione emergenze – aula didattica".

3.10 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 alla compilazione della "Scheda di valutazione della qualità percepita dell'attività ECM", i risultati complessivi della voce "qualità educativa", vengono presi in considerazione ai fini della valutazione della prestazione del docente. Se la "qualità educativa" è stata valutata complessivamente inferiore al "soddisfacente", il Responsabile Scientifico, il Progettista e il Responsabile della Formazione individuano le cause dell'esito, e le eventuali azioni correttive.

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.

I partecipanti possono, comunque, inviare direttamente alla Direzione centrale salute, integrazione sociosanitaria, politiche sociali e famiglia eventuali segnalazioni relative alle anomalie percepite, utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica formazionecontinuasalute@regione.fvg.it

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 Itaca. Il Modulo può essere inserito nella cassetta della raccolta reclami presso la sede amministrativa di Itaca, sita in vicolo Selvatico 16 a Pordenone o presso la sede di Turriaco sita in Via Manaruti 7.

È possibile inoltrare un reclamo anche inviando una e-mail a: formazione@itaca.coopsoc.it

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, Itaca informa il personale interno 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. Nelle informative è inserito altresì il riferimento al catalogo regionale <http://ecm.sanita.fvg.it/it/ecm/catalogo> in cui è pubblicato il Progetto.

Le informative sui singoli eventi, per il periodo utile ad informarsi e ad iscriversi, sono pubblicate anche in <http://formazione.itaca.coopsoc.it/>, applicativo web per raccogliere le iscrizioni dei partecipanti.

Le informative sui singoli eventi sono pubblicate anche sul sito web aziendale www.itaca.coopsoc.it. Attraverso la stampa e la diffusione di materiale pubblicitario cartaceo (brochure, volantini, locandine, manifesti) Itaca pubblica e diffonde informazioni sul proprio piano formativo ECM e sui singoli eventi ed edizioni.

Invio delle comunicazioni agli iscritti.

Iride® è lo strumento informatico acquistato da Itaca che permette di gestire il processo della formazione ECM relativamente a iscrizioni, invio delle comunicazioni ai partecipanti, generazione dei flussi dei crediti ECM assegnati.

Il modulo Mail di Iride® è un componente sviluppato e studiato per l'invio di Mail. Può funzionare sia in modo manuale, dove gli indirizzi dei destinatari possono essere inseriti a mano, oppure utilizzando le liste d'invio. Nella modalità "invio a liste" è possibile inoltre scegliere quali email usare come destinatari (Tutte, Solo personali, Solo professionali, Solo PEC personali, Solo PEC professionali). È stato pensato e strutturato per poter supportare l'invio di Mail sia utilizzando un server mail sia andando direttamente ad utilizzare il protocollo SMTP. Entrambe le metodologie di funzionamento possono essere usate sia in modo sincrono che in modo asincrono.

La piattaforma è quindi in grado di provvedere all'invio delle e-mail, dando la possibilità di scegliere il modello e i destinatari, e con una semplice procedura è possibile avere un dettaglio di tutte le mail inviate (esiste Form di dettaglio mail in cui compaiono le informazioni più importanti quali data invio, mittente, destinatari, oggetto e testo della mail inviata ed eventualmente la lista utilizzata per l'invio).

La piattaforma inoltre è fornita del modulo SMS, un componente sviluppato e studiato per l'invio di messaggistica su cellulare.

In alcuni casi l'invio della mail potrebbe essere ricevuta dal destinatario nella cartella Posta Indesiderata a causa di un'impostazione predefinita di Microsoft Outlook sul livello di protezione per la posta indesiderata per la gestione delle Mail Spam, ovvero messaggi pubblicitari.

Tale settaggio si trova nella sezione: Strumenti->Opzioni->Posta Indesiderata, se è selezionato il livello Alto sposta la maggior parte dei messaggi di posta indesiderata e, in alcuni casi, anche i messaggi normali.

Il destinatario dovrebbe selezionare il livello Basso per fare in modo di trovare nella cartella Posta in Arrivo la mail mandata.

Responsabilità e diritti e doveri degli attori della formazione

È diritto dei partecipanti poter accedere ai report di eventi storici e richiedere un riepilogo della formazione fruita.

I soci lavoratori che si iscrivono agli eventi formativi, partecipano gratuitamente e sono tenuti a giustificare l'eventuale assenza, pena eventuali provvedimenti disciplinari previsti dall'art. 42 del CCNL di settore.

In caso di assenza non comunicata almeno 1 giorno prima entro le ore 12:00, verrà addebitata l'intera quota di iscrizione, se prevista, anche a chi avrebbe usufruito di condizioni di favore.

Il provider garantisce che le informazioni minime sugli eventi e sulla struttura organizzativa siano accessibili. Il docente e il Responsabile Scientifico hanno il dovere di presentare il proprio curriculum, reso disponibile in consultazione ai partecipanti, hanno il dovere di presenziare agli incontri programmati e di svolgere i compiti a loro assegnati, pena la rescissione dal contratto.

Codice etico e dei comportamenti

La cooperativa Itaca 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, la cooperativa Itaca 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 della Cooperativa 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.

La formazione specifica e la formazione permanente sono processi del sistema di gestione, l'espressione più concreta di attività che la Cooperativa Itaca svolge coerentemente ai fini dichiarati di contribuire allo sviluppo e al miglioramento delle competenze dei propri lavoratori e collaboratori.

Allo scopo di perseguire l'obiettivo di tendere al continuo miglioramento, la Cooperativa annualmente effettua attività di **riesame del sistema di gestione**. Sulla base dei risultati ottenuti, degli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata in sede di riesame, la Direzione stabilisce, in collaborazione con il personale interessato, la **pianificazione annuale** delle attività e **degli obiettivi** futuri. Il diagramma che segue esplicita il metodo utilizzato per conseguire il continuo miglioramento delle performance aziendali.



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, le schede di iscrizione, la Carta dei Servizi ed il modulo per l'inoltro di eventuali reclami. Ogni informativa cartacea sulle attività ECM organizzate è reperibile anche on-line, insieme alle condizioni di accesso agli eventi ECM organizzati e le particolari condizioni riservate ai soci lavoratori di Itaca.

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

La cooperativa Itaca adotta adeguate misure di sicurezza relativamente alla protezione dei dati personali ed in particolare quelli cosiddetti sensibili o particolari, come previsto dal D.Lgs 30 Giugno 2003, n.196. Tali misure sono declinate nel Registro delle attività di trattamento, redatto ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE 679/2016. All'interno sono accennate le procedure di backup e ripristino che sono adottate, per approfondimenti si rimanda al documento "Backup e Disaster Recovery" che descrive nel dettaglio tutte le attività riguardanti il salvataggio dei dati.

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 Itaca
- l'organigramma di Itaca
- il curriculum vitae del legale rappresentante,
- i curriculum vitae dei sostituti del legale rappresentante,
- i curriculum vitae di ciascun componente del Comitato Scientifico e del responsabile della Formazione,
- i Piani Formativi Annuali,
- il Manuale Formazione ECM, contenente il Regolamento generale,
- le relazioni annuali,
- documenti e materiale informativo sugli eventi,
- i modelli delle schede di iscrizione,
- la carta del servizio,
- il modulo per la raccolta di suggerimenti e reclami,
- il piano gestione emergenze,
- il documento di valutazione dei rischi.

Ogni informativa cartacea sulle attività ECM organizzate è reperibile anche on-line, insieme alle condizioni di accesso agli eventi ECM organizzati e le particolari condizioni riservate ai soci lavoratori di Itaca.