



# Procedure Piano Qualità

*UOC Formazione e Sviluppo delle Professioni Sanitarie*

*Azienda Zero*

# Piano qualità

REGIONE DEL VENETO



MANUALE DI  
ACCREDITAMENTO DEI  
PROVIDER ECM

---

Deve essere inserito un documento atto a descrivere la presenza di procedure specifiche per la gestione dell'intero processo di accreditamento delle attività formative nelle diverse fasi.

In particolare dovranno essere formalizzate procedure relative alle seguenti modalità.



# Piano qualità: procedure specifiche

1. Raccolta del fabbisogno formativo, valutazione scientifica del piano formativo e approvazione del programma dei singoli eventi ove non previsti dal piano che comprenda responsabilità, modalità, strumenti, documentazione, tempi.
2. Progettazione, approvazione, accreditamento, erogazione, (compresa la gestione dei principali possibili imprevisti).
3. Attribuzione degli incarichi, pagamento dei compensi e dei rimborsi delle spese dei docenti moderatori.
4. Modalità di gestione amministrativa e di segreteria, rendicontazione dell'evento.
5. Controllo e valutazione degli eventi formativi (apprendimento e gradimento).
6. Procedure per la valutazione dell'impatto dell'attività formativa.
7. Gestione dei feedback e di eventuali reclami.
8. Prevenzione del conflitto di interesse.
9. Perfezionamento delle sponsorizzazioni, altri finanziamenti e patrocini.
10. Archiviazione e conservazione della documentazione cartacea ed informatica.
11. Monitoraggio e miglioramento continuo della qualità dei processi di erogazione degli eventi formativi.
12. Gestione e trasmissione dei flussi delle partecipazioni al Cogeaps e all'ente accreditante.



# Procedure: strumenti utili o aggravio burocratico?

- Una **procedura** si considera come **spiegazione di dettaglio metodologico e organizzativo per chiarire come, all'interno delle diverse funzioni, gli incaricati debbano operare**, attenendosi a ben precisate indicazioni, per partecipare - in modo ripetibile - allo svolgimento di tutte le attività inerenti un particolare processo.
- **Vantaggi:** - aiuta a **tenere sotto controllo i processi**
  - **tutti hanno chiaro cosa bisogna fare**, compreso eventuale personale neoassunto;
  - la descrizione della procedura **permette di riflettere sul proprio operato** e di apportare correzioni o miglioramenti.



# Elementi di una procedura

Una procedura deve essere sviluppata secondo uno schema articolato in punti, di cui si suggerisce un formato.

- **Titolo**
- **Scopo**: riportare ciò che ci si propone di ottenere con la procedura in questione (quali tipi di problemi chiarire o risolvere).
- **Campo di applicazione**: riportare a che cosa, a chi, dove, quando applicarla.
- **Terminologia e abbreviazioni**
- **Responsabilità**: rispetto alle attività previste dalla procedura: vanno riportati incaricati che sono coinvolti attivamente nell'applicazione delle prescrizioni dettagliate nella procedura, con i loro obiettivi rispetto alla stessa.
- **Descrizione delle attività**: va descritta la corretta sequenza delle attività (indicando i relativi responsabili) da svolgere per conseguire lo scopo che la procedura si pone.
- **Riferimenti** : vanno elencate le norme, le specifiche o la documentazione cui fare riferimento per comprendere e adeguare l'essenza delle regole applicative della procedura.
- **Allegati**: modulistiche in uso rispetto alla procedura.



## Procedura 1:

«Raccolta del fabbisogno formativo, valutazione scientifica del piano formativo e approvazione del programma dei singoli eventi ove non previsti dal piano che comprenda responsabilità, modalità, strumenti, documentazione, tempi. »

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

- Modalità di rilevazione e analisi dei bisogni.
- Strumenti utilizzati (questionari, interviste ecc.).
- Periodicità della rilevazione.
- Professioni sanitarie destinatarie dell'offerta formativa.
- Da chi viene validato il PFA e con quale atto.
- Quali sono le regole per autorizzare corsi extra PFA (responsabilità, modalità, strumenti, documentazione, tempi).



## Procedura 2:

«Progettazione, approvazione, accreditamento, erogazione, (compresa la gestione dei principali possibili imprevisti)»

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

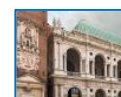
### Progettazione

- Indicare chi (es. gruppo di lavoro, referente di formazione ecc.) provvede alla progettazione del corso (microprogettazione) in funzione degli argomenti identificati e come avviene (es. incontri, mail ecc.).
- Come vengono identificati i responsabili scientifici e i docenti/relatori/tutor e quale documentazione viene richiesta (dichiarazione relativa al conflitto di interesse ai docenti e al responsabile scientifico, cv, materiale, didattico ecc.).
- Come si procede alla sostituzione del responsabile scientifico nel caso di dichiarare un conflitto d'interesse.
- Come si procede alla definizione della prova di verifica dell'apprendimento.
- Indicare quali azioni/modalità vengono attivate per la predisposizione di eventuali contratti con sponsor e/o contratti/accordi per partner o per altri finanziamenti; predisposizione di richieste di eventuali patrocini.

### Approvazione

- Chi effettua la verifica/validazione finale del progetto affinché possa essere inserito nella piattaforma per l'accREDITAMENTO ECM.

**segue...**



## Procedura 2:

«Progettazione, approvazione, **accreditamento, erogazione**, (compresa la gestione dei principali possibili imprevisti)»

### Accreditamento

- Descrivere quali tempistiche si da il provider per avere tutta la documentazione necessaria per accreditare in tempi utili il corso e se sono presenti eventuali strumenti di controllo (es. check list).

### Erogazione

- Descrivere le attività per garantire un processo efficace di erogazione dell'attività ECM.
  - Prima dell'erogazione dell'evento. Descrivere le attività preparatorie tipo: le modalità di registrazione dei partecipanti, le comunicazioni agli attori coinvolti (incarico docenti, fornitori), incontro/i con la segreteria organizzativa, la predisposizione fogli firma, la modulistica per partecipanti, le **modalità per la verifica di eventuali reclutamenti**; predisposizione prova di verifica e di gradimento; presenza dei contratti con sponsor e/o partner e/o altri finanziamenti datati e firmati, ecc.
  - Durante l'erogazione dell'evento . Descrivere le attività di controllo da parte del provider del corretto svolgimento dell'evento specificando le azioni in capo alla segreteria organizzativa.
- Descrivere le azioni per la gestione dei principali possibili imprevisti (ad es. assenza improvvisa del docente; malfunzionamento di proiettori e/o pc; annullamento evento o edizione; ecc.)





## Procedura 3:

«Attribuzione degli incarichi, pagamento dei compensi e dei rimborsi delle spese dei docenti moderatori»

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

- Requisiti incarichi (normativi, qualitativi, economici) a docenti/relatori/tutor e fornitori e modalità di scelta degli stessi.
- Modalità di incarico.
- Requisiti per procedere al pagamento. Verifica della effettiva presenza e della congruenza rispetto a quanto previsto in fase di incarico (es. verifica della presenza attraverso fogli firma, verifica della presenza della documentazione richiesta ecc.).

**Si ricorda** che il provider ha l'obbligo di dotarsi di un regolamento interno per la gestione degli incarichi.

La mancata adozione di un regolamento interno relativo ai compensi e ai rimborsi spese degli eventi nonché la violazione dello stesso rientra tra le violazioni gravi (art. 87 «violazioni gravi» punto 2 lettera b dell'Accordo Stato Regioni del 2017).



## Procedura 4:

«Modalità di gestione amministrativa e di segreteria, rendicontazione dell'evento»

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

- Indicare le modalità di verifica dell'arrivo effettivo del materiale nel caso non sia gestito direttamente dal provider ma da una segreteria organizzativa e, se necessario le eventuali azioni correttive.
- Descrivere le attività preliminari per la predisposizione del report conclusivo dell'evento (es. verifica incrociata della presenza delle firme nei fogli firma, della percentuale di presenza all'evento; della presenza prove di verifica e gradimenti; correzione prove di verifica dell'apprendimento, verifica del superamento per i 75% della prova; presenza o meno di partecipanti reclutati; ecc.).
- Indicare i criteri per il rilascio dei crediti
- Indicare quali azioni vengono messe in atto dal provider per i partecipanti che non hanno diritto all'acquisizione dei crediti.
- Indicare le modalità di consegna attestati (ECM e di frequenza).



## Procedura 5:

«Controllo e valutazione degli eventi formativi (apprendimento e gradimento)».

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

- Indicare le modalità attuate dal provider per controllare e valutare gli eventi formativi (es. quali sono gli strumenti per la valutazione dell'apprendimento e loro caratteristiche; elementi che devono essere presenti nelle prove di verifica; ecc.)
- Indicare le modalità per rilevare la percezione di soddisfazione da parte dei corsisti riportando il valore di riferimento (valore soglia) per definire se il gradimento è positivo o meno.
- Indicare le modalità per la valutazione dell'attività di docenza da parte dei discenti



## Procedura 6:

«Procedure per la valutazione dell'impatto dell'attività formativa»

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

- Modalità per la valutazione dell'impatto della formazione sulla modifica dei comportamenti a distanza (come vengono valutati cambiamenti di approcci e di comportamenti nelle persone rispetto al lavoro).
- Modalità per la valutazione delle ricadute organizzative determinate dalla formazione.



## Procedura 7:

# «Gestione dei feedback e di eventuali reclami»

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

- Modalità di rilevamento dei reclami e/o feedback (ad es. modulistica specifica, mail, a chi viene inoltrata la segnalazione, ecc.)
- Azioni messe in atto, e da chi, per gestire/risolvere eventuali reclami e tempi di risposta.



# Procedura 8:

## «Prevenzione del conflitto di interesse»

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

Indicazione delle azioni messe in atto dal provider per **prevenire ed escludere** le situazioni di conflitto d'interessi anche potenziale:

- verificare che tutti i ruoli del provider (legale rappresentante, delegato, responsabili segreteria, amministrativo, informatico di qualità, componenti del comitato scientifico), responsabile scientifico\* e partner\* non abbiano conflitto d'interessi: indicare le modalità della verifica;
- richiesta e conservazione della dichiarazione di assenza di conflitto d'interessi relativa ai docenti/relatori/tutor e moderatori dell'evento: indicare le modalità della verifica;
- come e da chi vengono informati i partecipanti che il docente/relatore/ tutor e moderatore hanno il conflitto d'interessi;
- indicare le azioni per il controllo e verifica che durante lo svolgimento del corso il docente non faccia riferimenti a prodotti commerciali;
- verifica del materiale didattico predisposto dai docenti/relatori/tutor ecc.;
- verifica della presenza della dichiarazione di assenza di conflitto d'interessi da parte del partner all'interno dei contratti

**\* Si ricorda che il responsabile scientifico non può avere il conflitto d'interessi così come il partner.**



# Procedura 9:

## «Perfezionamento delle sponsorizzazioni, altri finanziamenti e patrocini»

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

### Per le sponsorizzazioni

- Come avviene la scelta dello sponsor
- Indicare le azioni che vengono poste in essere dal provider **per gestire e controllare l'attività di sponsorizzazione nel rispetto della normativa ECM**. Utile potrebbe essere fare l'elenco delle regole specifiche da tenere presente, e dichiarare cosa fa il provider rispetto: alla presenza del contratto datato e firmato contenente tutti i riferimenti della norma in tema di ECM prima dell'inizio dell'evento; alla impossibilità per lo sponsor di erogare pagamenti/rimborsi/supporti diretti o indiretti o per interposta persona a docenti/relatori/tutor e moderatori e che tali adempimenti sono in capo al provider; indicare le modalità di verifica del rispetto delle regole relative al logo e alla pubblicità, alla non divulgazione degli elenchi dei partecipanti allo sponsor; indicare le modalità di verifica all'interno dei locali dove si svolge l'evento è assente materiale promozionale di qualsiasi tipo per specifici prodotti di interesse sanitario; verifica del materiale didattico predisposto dai docenti/relatori/tutor che non riporti nomi commerciali di farmaci ecc.).
- Quali controlli vengono messi in atto nella predisposizione del contratto e durante l'erogazione del corso.

### Per gli altri finanziamenti

- Quali sono le possibili fonti di altri finanziamenti.
- Quali azioni vengono messe in atto per recepirli e dichiararli.
- Quali controlli vengono messi in atto.

### Per i patrocini

Indicare le modalità di richiesta, di verifica delle autorizzazioni al patrocinio (al fine di poterle dichiarare nei programmi/brochure) e la loro di archiviazione.



## Procedura 10:

«Archiviazione e conservazione della documentazione cartacea ed informatica»

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

- Chi provvede all'archiviazione.
- Quale documentazione viene conservata (vedere la normativa ECM).
- Modalità di archiviazione.
- Dove viene archiviata.
- Per quanto tempo.





# Procedura 11:

«Monitoraggio e miglioramento continuo della qualità dei processi di erogazione degli eventi formativi»

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

Il provider deve indicare quali azioni mette in atto per monitorare e migliorare la qualità dei processi di erogazione degli eventi:

- definizione di indicatori specifici utili al monitoraggio della qualità dell'offerta formativa;
- periodicità del monitoraggio e dell'interpretazione degli indicatori utili al monitoraggio della qualità dell'offerta formativa;
- azioni di miglioramento poste in essere per gestire/migliorare/risolvere indicatori negativi relativi l'offerta formativa;
- eventuale revisione di procedure modulari;
- eventuali esiti di audit interni o di enti certificatori;
- monitoraggio di feedback o reclami e azioni correttive.



# Esempi di indicatori di formazione

- n. eventi da PFA erogati/tot. eventi del PFA
- interventi formativi efficaci / totale degli interventi formativi
- % personale formato su totale personale
- % di gradimento degli eventi formativi
- ore di formazione erogate in un anno
- ore di formazione all'anno / per addetto
- percentuale di formatori approvati dai discenti sul totale dei formatori utilizzati
- n° delle persone che sostiene di avere bisogno di un corso / numero persone che accetta di sostenere il corso
- n° persone che sostiene di avere bisogno di un corso / numero delle persone che partecipa al corso
- n° persone soddisfatte del corso erogato / totale persone che hanno partecipato al corso
- n° di persone che possono provare di aver fatto progressi dopo aver frequentato il corso / totale persone che hanno frequentato il corso
- corsi di formazioni erogati sul totale dei corsi
- n° proposte di miglioramento presentate dai dipendenti all'anno
- n° proposte realizzate sul totale delle proposte



## Procedura 12:

«Gestione e trasmissione dei flussi delle partecipazioni al Co.Ge.A.P.S. e all'ente accreditante»

La procedura deve contenere i seguenti elementi minimi.

Indicazione di chi e quali verifiche vengono effettuate prima della predisposizione del tracciato per la rendicontazione dell'evento e dopo l'invio al Co.Ge.A.P.S.

