
	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA'	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 1 di 18
<hr/> SETTORE FORMAZIONE		

Copia n°1


N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	19.12.2014	Prima Emissione
1	20.12.2019	Adeguamento manuale accreditamento ECM in vigore dall' 1/01/2019

EMISSIONE	APPROVAZIONE
PAVONE ANNA - RESPONSABILE QUALITA'	MASI VITO - RESPONSABILE LEGALE

	<p style="text-align: center;">MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA'</p> <hr/> <p style="text-align: center;">SETTORE FORMAZIONE</p>	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 2 di 18

INDICE

1	INTRODUZIONE
2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
3	RIFERIMENTI NORMATIVI
4	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'
4.1	REQUISITI GENERALI
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
5	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE
5.1	IMPEGNI DELLA DIREZIONE
6	GESTIONE DELLE RISORSE
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
7.1	GENERALITA'
7.2	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO
7.3	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
7.4	FUNZIONI COINVOLTE E RESPONSABILITÀ
7.4.1	ANALISI DEI COSTI
7.5	RICERCA, IDENTIFICAZIONE E SELEZIONE
7.5.1	EROGAZIONE EVENTO/CORSO
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO
8.1	ANALISI DEI DATI
8.2	AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
8.3	VERIFICA DELLA QUALITÀ PERCEPITA
9.0	ELENCO DOCUMENTAZIONE GENERALE
	ALLEGATI
	PIANO DELLA QUALITA'

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA'	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 3 di 18
SETTORE FORMAZIONE		

1 - INTRODUZIONE

L'attività educativa che serve a mantenere, sviluppare e incrementare le conoscenze, le competenze e le performance degli operatori della sanità e che viene denominata ECM (Educazione Continua in Medicina) è stata introdotta in Italia con l'art. 16 bis e segg. del D.lg. 229 del 1999. Con l'accordo tra il Governo e le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano del 5 novembre 2009 e con il seguente Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26 luglio 2010 è stato approvato e recepito il nuovo sistema di formazione continua in medicina – Accredimento dei Provider ECM, formazione a distanza, obiettivi formativi, valutazione della qualità del sistema formativo sanitario, attività formative realizzate all'estero, liberi professionisti, modificato con Atto Conferenza Stato/Regioni del 2 Febbraio 2017.


Un passaggio fondamentale al riguardo è l'accREDITAMENTO dei "Provider" (organizzatori e produttori di formazione ECM) e la conseguente assegnazione diretta, da parte degli stessi, dei crediti formativi. I requisiti richiesti per l'accREDITAMENTO dei Provider riguardano in particolare le caratteristiche del soggetto da accREDITARE, la sua organizzazione, il rigore qualitativo nella offerta formativa proposta e l'indipendenza da interessi commerciali, tutti requisiti necessari a garantire una attività formativa efficiente, efficace ed indipendente.

2 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo principale di questo Manuale Qualità è quello di descrivere la qualità formativa legata alla capacità del Provider di promuovere, gestire e tenere sotto controllo il processo lavorativo legato nello specifico alla progettazione, pianificazione, esecuzione e controllo delle attività di formazione continua e di conseguenza regolamentare la gestione e l'organizzazione degli eventi formativi.

L'iter disposto si applica a tutti gli eventi formativi in Educazione Continua in Medicina implementati dall'Associazione Ri.Forma – Bari in ambito pubblico e privato.

Ogni condotta in deroga ai contenuti del manuale deve essere richiesta e motivata espressamente dai clienti ed espressamente accettata dalla Direzione.

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 4 di 18

Il presente Manuale della Qualità è stato redatto in accordo con le prescrizioni contenute nelle seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9001:2015** : Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- **Obiettivi formativi di interesse nazionale D.L. 229/99 art. 16 ter comma 2**
- **Legge 1 del 08/01/2002** “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 novembre 2001, n. 402, recante disposizioni urgenti in materia di personale sanitario”
- **Atto Conferenza Stato/Regioni** del 2 Febbraio 2017
- **Manuale di accreditamento ECM** in vigore dall'1/01/2019

4. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

a. Requisiti generali

Il manuale della qualità, in particolare:

- è proprietà intellettuale dell'Associazione Ri.Forma - Bari
- costituisce lo strumento organizzativo per la realizzazione, il miglioramento e la costruzione delle attività che hanno influenza sulla qualità del prodotto/servizio;
- contiene i riferimenti alle procedure documentali predisposte per il piano della qualità.


La struttura della documentazione del manuale della qualità è così costituita:

1. piano della qualità;
2. specifiche o istruzioni operative per la realizzazione dei prodotti/servizi;
3. modulistica per la registrazione delle attività.

b. Requisiti relativi alla documentazione

Presso la sede dell'Associazione Ri.Forma -Bari, viene conservata tutta la documentazione relativa alle attività formative effettuate. Sarà cura del responsabile di segreteria predisporre un fascicolo contenente:

- Prove documentali in formato elettronico della valutazione dell'apprendimento mediante la raccolta di eventuali test di valutazione (questionari, relazioni di prove pratiche, elaborati di gruppo, ecc);
- Programma scientifico (da cui risultino sede e data di svolgimento);
- Report finale.

	<p>MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA'</p> <p>SETTORE FORMAZIONE</p>	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 5 di 18

L'emissione dei documenti relativi si articola in tre fasi: redazione, verifica e approvazione, così intese:

- **redazione:** attività di definizione completa e formale del contenuto del documento;
- **verifica:** attività critica volta ad accertare che il contenuto del documento rispetti le prescrizioni applicabili;
- **approvazione:** atto decisionale col quale il documento è giudicato idoneo a raggiungere lo scopo previsto a seguito di una valutazione complessiva del suo contenuto.

La *redazione* della documentazione afferente alle attività formative è a cura del Referente della Qualità. La successiva *verifica ed approvazione* è a cura del Legale Rappresentante.

Ciascuna modifica apportata su un documento comporta la completa riemissione del documento stesso.

5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione Ri.Forma

Si ritiene di fondamentale importanza sviluppare e mettere in atto un Sistema di Gestione per la Qualità orientato al miglioramento continuo della sua efficacia ed efficienza. A tal fine la Direzione si impegna a:


- comunicare per iscritto a tutto il personale l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti attraverso l'adesione ai principi contenuti nel presente manuale e relativi allegati;
- riesaminare almeno annualmente il Sistema di Gestione per la Qualità al fine di verificare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia e valutare le opportunità per il miglioramento;
- assicurare la disponibilità di risorse umane e strutturali.

La Direzione inoltre assicura che siano predisposti, attuati e mantenuti aggiornati i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità.

6. GESTIONE DELLE RISORSE

Le risorse professionali interne sono quelle definite in organigramma, le competenze e le responsabilità delle risorse umane interne ed esterne sono definite nell'organifunzionigramma (I-FOR.01-01).

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi di formazione l'Associazione si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 6 di 18

attività di analisi, progettazione, assistenza.

All'interno dell'associazione vengono stabilite modalità operative relativamente all'individuazione delle necessità di addestramento/formazione del personale che esegue attività aventi influenza sulla qualità del prodotto.

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Scopo del presente capitolo è definire le modalità di pianificazione ed attuazione dei processi riguardanti la realizzazione del prodotto ed erogazione del servizio.

7.1 Generalità

Il rappresentante legale annualmente (*generalmente a fine anno*), di concerto con le seguenti figure:

1. Coordinatore Comitato Scientifico;
2. Responsabile Qualità;
3. Membri del comitato scientifico;
4. Altre figure appositamente convocate;


pianifica le attività di formazione/eventi che intende erogare nell'anno successivo, riportando il tutto sulla piattaforma Agenas/ecm nel *Piano di formazione* annuale.

Il piano di formazione annuale viene trasmesso all'ente istituzionale preposto. Qualora l'Associazione inserisce ulteriori corsi di formazione, oltre quelli stabiliti nel piano formativo, gli stessi debbono essere valutati e validati dal responsabile legale e dal comitato scientifico anche con modalità di consultazione/approvazione online.

7.2 Pianificazione della realizzazione del prodotto ed erogazione del servizio

Il Provider garantisce la corrispondenza tra obiettivi formativi dichiarati e realizzazione dell'intervento formativo, mettendo a disposizione attrezzature e strutture didattiche per assicurare la fattibilità (M-ATR01-01) e la qualità dei contenuti del processo formativo (Graf.1).

Il Provider si impegna pertanto a comprendere ciò che il professionista in ambito sanitario si aspetta dalla formazione continua in medicina, verificando modalità e strumenti utili per soddisfare le specifiche esigenze e definendo le caratteristiche del prodotto formativo su tutte le tipologie formative utili per l'aggiornamento professionale.

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 7 di 18

(Graf.1)



Per l'attuazione del processo è stato definito ed approvato il piano della qualità M-FOR01-01.

Il piano della qualità contiene i seguenti elementi, necessari alla articolazione e monitoraggio del singolo evento:

- denominazione corso;
- soggetto attuatore;
- eventuale partner e/o sponsor;
- data e luogo di svolgimento;
- tipologia formativa;
- destinatari e numero dei partecipanti;
- responsabile scientifico;
- docenti e tutor;
- materiale utilizzato;
- criteri di valutazione;
- variazioni calendario dell'evento
- curriculum allegati

7.3 Processi relativi al cliente

L'Associazione in qualità di provider accreditato a livello nazionale rivolge le attività di formazione e aggiornamento ai professionisti sanitari e sociali sia su committenza che su propria iniziativa ed in particolare agli iscritti, considerati clienti interni.

L'associazione mantiene con i propri iscritti comunicazioni continue:

- accesso diretto;
- sito web.

Tutti i componenti interni dell'Associazione qualora vengano a conoscenza di una lamentela da parte del proprio cliente la ufficializzano e la stessa è analizzata come descritto nel capitolo 8. Misurazioni, analisi e miglioramento.

L'associazione riconosce quali clienti indiretti tutti coloro che si interfacciano e contribuiscono alla realizzazione ed erogazione del servizio.


La definizione di tali requisiti e le modalità con cui queste vengono approvate sono definite in termini di:

- fattibilità tecnica (es.. capacità di erogare il servizio richiesto, ecc.);
- fattibilità economica (convenienza dell'offerta);
- fattibilità temporale (capacità di erogare il servizio nei tempi richiesti dall'Associazione).

7.4 Funzioni coinvolte e responsabilità

Le responsabilità inerenti l'attività di progettazione/erogazione dei corsi sono identificate nella sottostante matrice delle responsabilità:

ATTIVITA'	Presidente Rapp. legale	Resp. qualità	Resp. amministrativo, Resp. Segreteria Organizzativa	Coord. comitato scientifico	Comitato scientifico	Resp. scientifico	Resp. Informatico	Docente	Tutor
Nomina responsabili di progetto/scientifico	R			R	R				
Piano di formazione	R			R	R				
Relazione annuale attività	R	R		R	R				
Pianificazione progettazione corso	R		R	R	R	R			
Riesame del Progetto	R		R			R			
Modifica del progetto	R		R	R	R	R			
Validazione del progetto	R			R	R	R			
Esecuzione corso di formazione	R			R	R	R			
Controllo erogazione corsi/Eventi	R	R				R			
Rendicontazione Corsi/eventi	R		R						
Protezione dei sistemi e la sicurezza informatica	R				R		R		
Sviluppo degli argomenti didattici assegnati	R			R		R		R	
Supporto Attività didattica	R			R		R			R

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 9 di 18


7.4.1 Analisi dei costi

La modalità esplicativa della rendicontazione a cura del responsabile amministrativo deve tener conto dei costi delle risorse umane, delle risorse materiali e dei costi indiretti. Per facilitare e tenere sotto controllo il bilancio delle spese è stata individuata una matrice da utilizzare ad ogni corso

(A) RISORSE UMANE*			
(DOCENTI, TUTOR, COORDINATORI, FIGURE STRATEGICHE)			
RUOLO	NUMERO RISORSE	TEMPO DEDICATO	COMPENSO
DOCENTE			
TUTOR			
RESPONSABILE SCIENTIFICO			
ATTIVITA' DI SEGRETERIA			
ATTIVITA' AMMINISTRATIVA - CONTABILE			
NUMERO TOTALE			
*TOTALE (I costi vanno considerati al lordo di oneri previdenziali e fiscali)			

FUNZIONAMENTO E GESTIONE**		
DENOMINAZIONE	NUMERO/TEMPO	COSTO
APPARECCHIATURE		
SPESE PER TRASFERTE		
STAMPATI (specificare tipologia e numero copie)		
ALTRE SPESE SPECIFICHE PER LE ATTIVITÀ SVOLTE (Contributo ECM)		
CANCELLERIA E MATERIALE DI CONSUMO		
ALTRE SPESE GENERALI (costi indiretti, consulenti, quota contributo annuale ECM)		
NUMERO TOTALE		
**TOTALE (I costi vanno considerati al lordo di oneri fiscali)		

RIEPILOGO GENERALE	
TOTALE SPESE RISORSE UMANE	
TOTALE SPESE DI FUNZIONAMENTO E GESTIONE	
TOTALE GENERALE	

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 10 di 18

7.5 Ricerca, identificazione e selezione

STRUTTURE

Il Presidente pianifica la sede dello svolgimento delle diverse attività formative, sia interne che in partnership, assicurandosi che le stesse rispettino i principi di sicurezza, secondo quanto dichiarato dalla struttura ospitante.

SELEZIONE DOCENTI

La selezione dei docenti viene svolta dal Coordinatore e/o Presidente nell'ambito dei docenti interni alla Associazione e/o esterni, indicati da soggetto esterno proponente un determinato progetto formativo, purchè qualificati ed in conformità ai profili professionali contenuti nel progetto dell'intervento.

I docenti possono essere inseriti nel rapporto ecm come partecipanti, con gli stessi requisiti degli altri partecipanti. Per il test finale, se hanno contribuito alla stesura delle domande, è necessario escludere dal 75% delle risposte esatte, le domande specifiche di pertinenza del docente/partecipante.

ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO


L'identificazione e la richiesta di approvvigionamento di attrezzature e di materiale didattico viene effettuata dal Responsabile scientifico del progetto.

7.5.1 Erogazione evento/corso

a) Reclutamento dei partecipanti

Le richieste di partecipazione sono formulate online mediante una funzione di prenotazione ai singoli eventi con registrazione dei dati. Durante la prenotazione ad ogni evento viene richiesto al partecipante se è stato "reclutato" da un'azienda commerciale, con cui non ha rapporti di collaborazione/lavoro, indicando il nome dell'Azienda stessa. Durante l'evento viene data al partecipante una scheda dati personale (M-FOR01-04), esaustiva per identificare il professionista, da compilare e sottoscrivere, con altre specificazioni:

- autorizza/non autorizza il "trattamento dei dati personali"; (il sistema informatico non consente l'operatività a coloro che non hanno dato il consenso al "trattamento dei dati personali");

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 11 di 18

- allegare in formato elettronico il proprio documento di identità e il codice fiscale;
- indicare eventuale Azienda Sponsor, con dichiarazione che il soggetto non ha superato o meno un terzo dei crediti sponsorizzati nel triennio.

b) Pianificazione didattica

Le tipologie di eventi che Ri.Forma eroga sono:

- Evento residenziale;
- Evento residenziale + Fad (Blended);
- Evento Fad

Il Responsabile/coordinatore scientifico del corso, prima dell'inizio dell'evento, concorda la procedura, ai fini di una migliore pianificazione del percorso/evento formativo, con i docenti/tutor per:


- illustrare la metodologia didattica prevista da RI.FORMA;
- illustrare lo scopo e gli obiettivi del corso;
- coordinare i contenuti dei moduli tra i docenti e quant'altro previsto dal piano di qualità.

Il Resp.Scientifico o il docente designato valuta e convalida le prove di valutazione dei discenti: domande a risposta libera con esito della prova; prova pratica con esito della prova. Il Resp.Scientifico o il docente designato firma le valutazioni delle prove, identificabile attraverso un codice univoco e non può essere inserito tra i partecipanti ecm dell'evento.

Durante lo svolgimento del corso, i contenuti delle relazioni sono richiamati sulla **scheda di attività del docente/tutor** (M-FOR01-7) che, unitamente alla **scheda Conflitto di interessi** (modello Ecm) saranno firmate in calce, dagli stessi docenti. Il docente (ad esclusione del resp.sc. e/o del docente incaricato alle valutazioni) potrà optare per essere inserito, nel rapporto ecm, come partecipante, con le stesse modalità di partecipazione dei discenti al corso.

c) Modifiche calendario evento

Le modifiche al calendario del singolo evento possono essere richieste dal Responsabile scientifico e/o docente oppure direttamente da RI.FORMA. La modifica viene riportata sul piano di qualità del singolo evento.

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 12 di 18

In caso di spostamento richiesto da RI.FORMA, il Responsabile/Coordinatore Scientifico si preoccupa di avvisare il Resp.scientifico dell'evento, incaricato di eseguire le attività pianificate (in caso di indisponibilità da parte del docente per la data di spostamento, il Responsabile/Coordinatore Scientifico d'intesa con il Responsabile dell'evento, si attiverà tra i docenti disponibili, per poter effettuare la sostituzione, previa verifica della compatibilità della funzione).

d) Controllo dell'attività formativa in aula

Durante l'erogazione del servizio formativo il tutor (se previsto) assiste alle lezioni.

Lo scopo di tale presenza è:

- collaborare con il docente nell'erogazione del progetto;
- supporto per le attività formative pratiche con eventuale registrazioni da effettuare.

e) Monitoraggio

RI.FORMA ha predisposto online un apposito modulo, in forma anonima (secondo il modello fornito dalla Commissione Nazionale ECM) relativo a:

- Questionario Valutazione evento residenziale;
- Questionario Valutazione evento Blended;
- Questionario Valutazione evento FAD;


per la valutazione dell'evento a cura dei partecipanti al corso.

Inoltre Ri.Forma, per misurare il grado di efficacia didattica adotta una scheda online da compilare prima delle prove test in forma anonima, compresa la valutazione dei singoli docenti (M-FOR01-5).

Con la stessa modalità anonima viene compilata una scheda per la determinazione degli obiettivi relativi al fabbisogno formativo di ciascun partecipante al corso (M-FOR01-6).

Il monitoraggio viene effettuato al termine di ogni evento, mediante la lettura dei dati elaborati dal sistema informatico, sulla piattaforma www.assriforma.it.

Periodicamente, la segreteria di RI.FORMA provvede ad effettuare una relazione sugli indicatori ritenuti critici ed indispensabili al fine di migliorare continuamente il servizio e/o per attuare azioni correttive/preventive. Il risultato della valutazione e del Feedback viene riportata nell'apposita relazione annuale predisposta in collaborazione con il Responsabile della Qualità.

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 13 di 18

f) Esame finale e valutazione di merito


Al termine degli eventi formativi, il Responsabile/Coordinatore scientifico insieme al Responsabile dell'evento/docente che ha sviluppato l'attività formativa provvede a fornire indicazioni ai partecipanti ai singoli corsi per rilevare l'efficacia del corso (vedi punto e precedente) e il grado di apprendimento dei partecipanti.

La valutazione del grado di apprendimento può essere sviluppata con uno o più delle seguenti articolazioni:

1. Questionario Risposta multipla; il requisito di n.3 domande (con risposta multipla) previsto dal manuale Ecm per ogni credito formativo, può essere modificato associando un'altra prova: n. congruo di domande con risposta libera oppure prova pratica con indicatori specifici.
2. Domande aperte a risposta libera;
3. Prove pratico-verbali (in questo caso il docente provvede a stilare apposita relazione sul grado di apprendimento degli allievi);
4. monografie sviluppate da i partecipanti, da cui si evinca il grado di apprendimento, la cui valutazione deve essere firmata dal Responsabile/Coordinatore scientifico dell'evento.

Come stabilito dal manuale Ecm, in vigore dall'01/01/2019, il tempo dedicato alla produzione, discussione e verifica dell'apprendimento mediante l'elaborazione di un documento o realizzazione di un progetto è incluso nella durata dell'evento. Per la fad, al fine del calcolo del tempo di consultazione e quindi per la determinazione dei crediti ecm, si considera per il testo ogni 6000 battute, spazi compresi, dagli otto ai dieci minuti, in base alle difficoltà dello stesso testo. Per tabelle e grafici, per ognuna due minuti.

Al termine dell'evento formativo viene redatto un verbale delle prove di valutazione del singolo discente, presente nel fascicolo personale sulla piattaforma www.assriforma.it. Le prove di cui ai precedenti punti 2, 3 e 4, come previsto dal manuale Ecm in vigore dall'01/01/2019, vengono sottoscritte dal partecipante con accettazione o meno del giudizio del responsabile scientifico/docente.

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 14 di 18

g) Chiusura del corso

Dopo aver effettuato il monitoraggio finale ed una valutazione conclusiva, la segreteria provvede ad effettuare le seguenti operazioni:

- conteggio presenze;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti;
- relazioni finali dei docenti (ove prevista);
- report finale del corso (elenco dei partecipanti secondo il modello agenas-ecm)

h) Rilascio attestati finali per la certificazione delle competenze e crediti ecm

L'attestato di partecipazione al corso viene rilasciato al termine del corso e stampato dalla propria pagina personale sul sito www.assriforma.it, in formato pdf.

Entro 90 giorni dalla conclusione del corso, dopo apposita verifica, il Rappresentante legale e/o su delega il Responsabile Scientifico di progetto, previa comunicazione ai partecipanti aventi diritto, autorizza la stampa in formato pdf., dalla pagina personale del partecipante sul sito www.assriforma.it, dell'attestato contenente i crediti ecm, nel rispetto di quanto prescritto dalla normativa di riferimento.


8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

I processi del Piano della Qualità sono tutti i processi e sotto-processi che concorrono alla realizzazione del prodotto.

L'Associazione attua il monitoraggio suddividendo i processi, determinando gli aspetti critici ed individuando quali tra questi è importante monitorare per ottenere il risultato finale.


Scopo del presente capitolo è pianificare ed attuare i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità dei prodotti/servizi,
- assicurare la conformità al manuale della Qualità,
- verificare l'efficacia del Piano della Qualità.

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 15 di 18

L'attività di monitoraggio e valutazione verrà svolta periodicamente a campionamento, secondo un programma di audit (M-AUD01-01) e redazione di un verbale di audit per ciascuna attività soggetta a verifica (M-AUD01-02). Al fine di poter dimostrare che il Piano della Qualità è conforme a quanto pianificato si adottano i criteri riassunti nella seguente tabella:

CRITERIO	DESCRIZIONE DEL CRITERIO	CONFORMITA'	
		CONFORME	NON CONFORME
Partecipanti	Verifica del numero e della tipologia dei partecipanti		
Sistema di rilevazione delle presenze	Modalità di rilevazione delle presenze partecipanti e docenti		
Sede di svolgimento, comfort, assetto didattico	Verifica della adeguatezza e idoneità della sede e delle attrezzature rispetto agli obiettivi e ai partecipanti		
Durata	Verifica della corrispondenza del numero di ore erogate rispetto alle dichiarate		
Programma	Corrispondenza in relazione a: docenti, contenuti e metodologie didattiche		
Materiale didattico	Presenza e verifica della distribuzione del materiale previsto		
Test di apprendimento	Somministrazione degli strumenti di valutazione dell'apprendimento		
Questionario di gradimento	Somministrazione degli strumenti di verifica del gradimento e della percezione dei partecipanti sulla presenza di conflitti di interesse		
Raccolta delle autocertificazioni (art. 48, comma 25, L. 326/2003)	Evidenza delle autocertificazioni di tutti i docenti		

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA' SETTORE FORMAZIONE	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 16 di 18

8.1 Analisi dei dati

La raccolta e la successiva analisi dei dati fornisce informazioni relative alla soddisfazione dei clienti, alla conformità ai requisiti del prodotto/servizio, alle caratteristiche e all'andamento dei processi e dei prodotti/servizi (incluse le opportunità per azioni preventive) e alle prestazioni dei fornitori.

Il rappresentante legale, in occasione del Riesame della Direzione, elabora delle tecniche statistiche che permettono di evidenziare l'andamento di particolari parametri, stabiliti in funzione degli obiettivi dell'Associazione, di cui si vuole tener conto.

Tali tecniche statistiche sono finalizzate all'individuazione di adeguate Azioni Correttive/Azioni Preventive o particolari aree dell'Associazione ove applicare piani di miglioramento.

8.2 Azioni correttive e preventive

Attraverso l'esame delle azioni correttive l'Associazione si propone di rispettare e fare rispettare quanto richiesto dalla normativa nazionale ed internazionale al fine di potere garantire al Cliente la qualità del prodotto e attuare il piano di miglioramento della qualità.

Le azioni correttive vengono decise dal responsabile della qualità di concerto con i componenti interessati al processo al fine di assicurare una giusta analisi delle cause e l'attivazione di idonee azioni atte alla risoluzione delle stesse per evitare il riproporsi del medesimo problema.

Le azioni correttive possono quindi scaturire da:

- reclami da cliente;
- risultati di Verifiche ispettive (interne ed esterne);
- non conformità di prodotto e/o di processo.

Le azioni correttive e/o le non conformità (Mod.M-FOR.01-03), unitamente ai dati statistici sull'andamento della qualità nelle varie aree, ed alle azioni preventive proposte all'interno dell'Associazione nell'erogazione del servizio, costituiscono la base di studio e di commento del responsabile della qualità nella Relazione annuale al comitato scientifico e rappresentante legale.

A fronte di tale studio, vengono redatti i piani di miglioramento, che si prefiggono di migliorare, in modo misurabile, il livello qualitativo dell'Associazione, in termini di miglioramento della soddisfazione del Cliente, controllo, riduzione dei costi e azioni preventive.

	<p style="text-align: center;">MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA'</p> <p style="text-align: center;">SETTORE FORMAZIONE</p>	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 17 di 18

8.3 Verifica della qualità percepita

La qualità di ogni programma ECM deve essere valutata anche in base all'indice di gradimento manifestato dagli utilizzatori. Questo programma deve essere rilevato mediante la seguente modulistica da compilare in forma anonima:


- *“valutazione dell’evento formativo da parte dei partecipanti”*: rilevanza, qualità ed utilità, influenza dello sponsor (come da modello ministeriale)
- *“valutazione dell’efficacia didattica (M-FOR01-05)”*
- *“rilevazione dei bisogni formativi” (M-FOR01-06)”*

Tale modulistica dovrà essere compilata online da ogni partecipante, prima del test per la verifica dell'apprendimento (in mancanza non potranno essere assegnati crediti).

Le suddette schede costituiscono parte della documentazione dell'Associazione e sono conservate in formato elettronico e rese disponibili, se richieste, per la Commissione ECM.

Le schede devono indicare:

- la rilevanza del contenuto del programma formativo in base alle sue necessità di formazione e aggiornamento;
- la qualità dell'organizzazione;
- l'efficienza della formazione ricevuta rispetto ai comportamenti clinico-tecnico-assistenziali, gestionali e relazionali;
- eventuali presenze di interessi commerciali ed eventuale influenza dello sponsor;
- l'efficacia didattica, compresa la valutazione del singolo docente;
- fabbisogno formativo individuale (secondo gli obiettivi nazionali ecm).

	MANUALE DEL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA'	Documento: MQ
		Revisione: 1
		Data 20/12/2019
		Pagina 18 di 18
SETTORE FORMAZIONE		

9.0 ELENCO DOCUMENTAZIONE GENERALE

CODICE	TITOLO	rev. 0	rev. 1	rev. 2	rev. 3	rev. 4	rev. 5	rev. 6
MQ01	Manuale della Qualità	20/09/2010	20/12/2019					
M-FOR01-01	Piano Della Qualità	20/09/2010	22/11/2013	19/12/2014	20/12/2019			
M-FOR01-02	Elenco partecipanti al corso	20/09/2010						
M-FOR01-03	Rapporto di non Conformità	20/09/2010						
M-FOR01-04	Scheda dati ecm	20/09/2010	20/12/2019					
M-FOR01-05	Valutazione efficacia didattica	20/09/2010						
M-FOR01-06	Fabbisogno formativo	20/09/2010						
M-FOR01-07	Rendiconto attività svolte docente	20/09/2010						
<i>I-FOR01-01</i>	Organifunzionigramma	20/09/2010	22/11/2013	19/12/2014	14/03/2019			
AUD01	AUDIT	20/09/2010	05/01/2015					
M-AUD01-01	Programma Audit	20/09/2010	05/01/2015					
M-AUD01-02	Verbale di audit	20/09/2010	05/01/2015					
M-ATR01-01	Elenco attrezzature/strutture didattiche	20/09/2010	19/12/2014	20/12/2019				