



CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE ECM DI ITACA

Descrizione della struttura della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi contiene le seguenti sezioni:

1.	Presentazione	3
2.	Principi generali	3
3.	La mission della formazione	4
4.	La vision della formazione.....	4
5.	Strumenti per l'attuazione dei principi	5
5.1	Il Servizio di erogazione della formazione	5
5.2	Riferimenti normativi	5
5.3	Struttura Organizzativa.....	6
5.4	Qualità scientifica.....	7
5.5	Raccolta del fabbisogno formativo.....	8
5.6	Criteri e procedura di accesso al servizio	8
5	SEDE	9
6	Sicurezza.....	10
7	Standard di qualità.....	10
8.1	Meccanismi di tutela e garanzia e gestione dei reclami	10
8.2	Pagamento di eventuali rimborsi	10
8.3	Trasmissione delle informazioni relative agli eventi e al provider.....	10
8.4	Invio delle comunicazioni agli iscritti	11
8.5	Responsabilità e diritti e doveri degli attori della formazione.....	11
8.6	Codice etico e dei comportamenti	11
8.7	Garanzia ai committenti e agli utenti in caso di eventuali modifiche ai prodotti offerti	12
8.8	Gestione delle criticità e dei reclami	12
8.9	Miglioramento	12
8.10	Gestione degli imprevisti.....	13
8	Tutela dei dati	13
9	Atti pubblicati sul sito internet	13

1. Presentazione

La Carta dei Servizi della Formazione di Itaca si rivolge ad un pubblico interno ed esterno, con l'obiettivo di presentare l'attività, fornire informazioni, permettere la comprensione delle diverse fasi del processo della formazione del personale.

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 della Direzione Centrale salute, integrazione sociosanitaria, politiche sociali e famiglia, e l'anno successivo con Decreto 588/SPS del 03/04/2019 della Direzione Centrale Salute, Politiche Sociali e Disabilità, è stato confermato l'accreditamento, richiesto e concesso per le tipologie di Formazione Residenziale (RES), Formazione sul Campo (FSC), Formazione a distanza (FAD) e per tutte le professioni sottoposte all'obbligo ECM.

2. 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, socio-educativa e socio-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.

3. 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. Praticiamo 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.

4. 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.

5. Strumenti per l'attuazione dei principi

5.1 Il Servizio di erogazione della formazione

L'ufficio formazione della Cooperativa ITACA progetta, programma, eroga e valuta il piano formativo annuale, incluso le attività formative accreditate ECM.

Il coordinatore dei processi infermieristici della cooperativa Itaca raccoglie ed elabora il fabbisogno degli operatori sanitari, confrontandosi con i Responsabili di Area Produttiva, e presenta le proposte formative da accreditare ECM al Responsabile della Formazione.

Il piano formativo 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, soggetti esterni.

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.

5.2 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”.

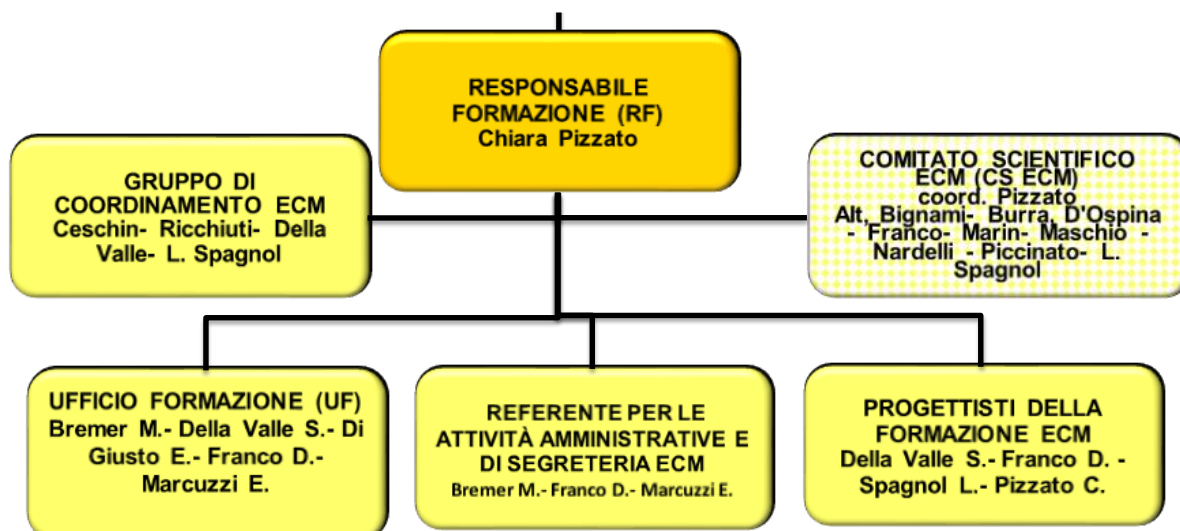
5.3 Struttura Organizzativa

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 dell’area formativa e/o progettista della formazione
- f) Referente per le attività di segreteria e/o di tutoraggio della formazione
- g) Ufficio IT
- h) Responsabile Sistema Gestione

L’organizzazione dell’ufficio formazione è descritta nell’organigramma di Itaca, disponibile nel sito Istituzionale della cooperativa ITACA, sezione corsi e formazione/ Informazioni /Provider ECM FVG Itaca/Documenti e materiale informativo.

Di seguito un estratto dall’organigramma, relativo all’organizzazione dell’ufficio formazione.



5.4 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. 2 educatori professionali
- n. 1 esperto della formazione
- n. 1 responsabile della formazione.

Fanno parte del Comitato Scientifico del Provider ITACA i seguenti soggetti:

- dott.ssa LAURA D'OSPINA, nata a Nardò (LE) il 25/08/1974, psicologa coordinatrice del gruppo interno di supervisori e formatrice della Cooperativa Itaca;
- dott. FABIO BIGNAMI, nato a Latina il 20/06/1966 medico chirurgo Ufficiale Medico del Corpo Sanitario Aeronautico in S.P.E.,
- dott. MAURO GIAMPIETRO MARIN nato a San Daniele Del Friuli (UD) il 04/01/1956, medico di medicina generale, Direttore Distretto Noncello AS FO;
- dott. MICHELE BURRA, nato a Udine il 13/11/1963, laurea in scienze infermieristiche, infermiere presso alcuni servizi della Cooperativa Itaca;
- dott. LUCA SPAGNOL nato a Pordenone il 21/01/1969 diploma di infermiere professionale, dal 01/02/2017 referente processi infermieristici e formatore della Cooperativa Itaca;
- dott.ssa VANESSA PICCINATO nata a Pordenone (PN) il 13/05/1984, laurea di educatore professionale in ambito sociosanitario, educatrice in area minori in cooperativa Itaca;
- DANIELE FRANCO nato a Pordenone (PN) il 09/22/1972, educatore professionale elenchi speciali ordine TRSM, progettista della formazione e coordinatore dell'area formativa della Cooperativa Itaca;
- dott.ssa SILVIA MASCHIO nata a Trento (TN) il 24/11/1986, laurea in lingue e letteratura straniere, coordinatore dell'area dei servizi educativi per le politiche giovanili e formatrice della Cooperativa Itaca, Partecipa al comitato scientifico, in qualità di esperta;
- dott.ssa ROSA OLGA NARDELLI nata a Monopoli (LE) il 14/11/1981, laurea in psicologia, educatrice presso alcuni servizi della Cooperativa Itaca;
- dott.ssa FABIANA ALT nata a Gorizia (GO) il 11/12/1963, laurea in fisioterapia, formatrice della Cooperativa Itaca;
- dott.ssa CHIARA PIZZATO nata a Pordenone il 13/03/1979, nominata con Delibera del CdA di Itaca del 20/12/2016 quale Responsabile del Servizio Formazione e Coordinatore del Comitato Scientifico in virtù dell'esperienza maturata in tale ambito. Inoltre, con la medesima delibera è stato approvato il Regolamento che disciplina il funzionamento del Comitato Scientifico.

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.
- Predispone 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.

5.5 Raccolta del fabbisogno formativo

Il fabbisogno 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 disponibile un questionario di raccolta dei fabbisogni 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 di nuove attività formative.

5.6 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 all'ufficio formazione della scheda d'iscrizione cartacea, disponibile nel sito Istituzionale della cooperativa ITACA, sezione corsi e formazione/ Informazioni /Provider ECM FVG Itaca/Moduli di iscrizione.

Nell'eventualità un soggetto iscritto comunichi per tempo la sua indisponibilità a partecipare, 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 000000014201.

È possibile effettuare il pagamento anche in contanti all'ufficio amministrativo di Itaca, sito 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.

5 SEDE

PORDENONE Vicolo Selvatico n. 16

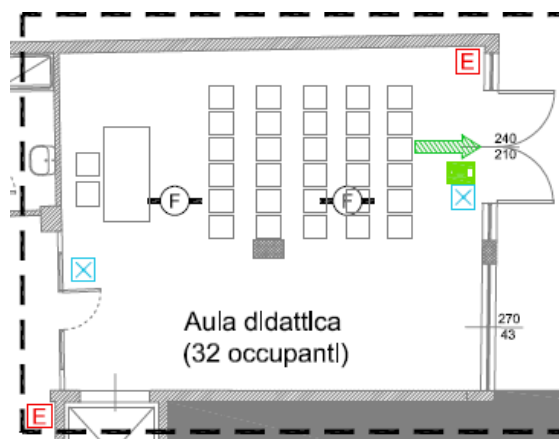
Orario ufficio:

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



6 Sicurezza

Itaca garantisce il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ha predisposto il Documento di valutazione dei rischi e il Piano di emergenza delle sedi in cui vengono erogati i 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 del corso e/o un' informativa scritta e/o verbale. All'interno dell'aula sono, infine, rese disponibili le "Informazioni utili per la gestione delle emergenze".

7 Standard di qualità

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

- rilevanza degli argomenti trattati rispetto alle necessità di aggiornamento;
- qualità educativa (capacità di trasmettere i contenuti formativi programmati; capacità comunicativa dei docenti; coinvolgimento dei discenti; materiale didattico consegnato);
- efficacia dell'evento (impatto sull'operatività professionale);
- percezione da parte dei partecipanti d'interessi commerciali.

In riferimento alla compilazione della "Scheda di valutazione della qualità percepita dai partecipanti 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

8.1 Meccanismi di tutela e garanzia e 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 ad Itaca, sita in vicolo Selvatico 16 a Pordenone.

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

8.2 Pagamento di eventuali rimborsi

Nel caso l'evento pianificato non venga organizzato, viene rimborsata l'eventuale quota di iscrizione già pagata. 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.

8.3 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 la mailing list informatica, in costante aggiornamento, dei partecipanti ai corsi precedenti, il provider informa il personale esterno circa la pianificazione di nuovi 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, per il periodo utile ad informarsi e ad iscriversi, sono pubblicate in

<http://formazione.itaca.coopsoc.it/>, applicativo web per raccogliere le iscrizioni dei partecipanti.

Attraverso la stampa e la diffusione di materiale pubblicitario cartaceo (brochure, volantini, locandine, manifesti) Itaca contribuisce a pubblicizzare e diffondere informazioni sul proprio piano formativo e sui singoli eventi ed edizioni.

8.4 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 e-mail 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, questo sposta la maggior parte dei messaggi di posta indesiderata e, in alcuni casi, anche i messaggi normali.

8.5 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, quando partecipano gratuitamente, 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, gratuità o scontistica.

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 e di renderlo 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.

8.6 Codice etico e dei comportamenti

La Cooperativa Itaca ha definito il Codice etico e dei comportamenti (<http://www.itaca.coopsoc.it/codice-etico.aspx>), 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.

8.7 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 propria partecipazione.

8.8 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".

Il modulo è pubblicato sul sito Internet, consultabile e scaricabile al seguente indirizzo: <http://www.itaca.coopsoc.it/download/Formazione/>

8.9 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 continua è un processo 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, l'ultimo decreto di accreditamento, il piano formativo, 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 eventuali particolari condizioni riservate ad alcuni soggetti partecipanti.

8.10 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.

8 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.

9 Atti pubblicati sul sito internet

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

- l'ultimo decreto di accreditamento nella qualifica di Provider,
- il curriculum vitae del Presidente,
- i curriculum vitae dei Vicepresidenti,
- l'Atto Costitutivo e lo Statuto di Itaca,
- il Documento di Valutazione dei Rischi,
- il Piano di emergenza della sede di erogazione delle attività formative,
- l'Organigramma,
- il curriculum vitae di ciascun componente il Comitato Scientifico,
- il Piano Formativo dell'anno in corso,
- il Manuale Formazione ECM, contenente il Regolamento generale,
- la Relazione annuale con riferimento all'anno precedente,
- i modelli delle schede di iscrizione,
- la Carta del Servizio,
- il modulo per la raccolta dei reclami.

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