

Politica della Qualità

Il Servizio Formazione e sviluppo delle professioni, afferente alla Struttura Complessa 7 “Comunicazione e conoscenze per la salute” dell’Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie (di seguito definito Servizio), realizza e gestisce eventi di formazione che possono essere sintetizzati nelle categorie di seguito descritte.

1. Tecnico-scientifici e culturali che sono oggetto della *mission* aziendale, quindi riconducibili a sicurezza alimentare e salute degli animali.
2. Previsti dalla normativa (es.: sicurezza dei lavoratori trasparenza e anticorruzione, ecc.).
3. Interventi personal-professionali attinenti la *strategy*, il *management* e l’innovazione.
4. Aggiornamenti professionali in relazione alle competenze amministrative.

Il Servizio adotta una Politica della Qualità della Formazione ispirata ai principi stabiliti dalle norme UNI EN ISO 9001 e UNI ISO 29990, volte alla soddisfazione delle esigenze del cliente attraverso il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni offerte. L’attività svolta è inoltre orientata dai valori espressi dalla “Carta Etica della Comunicazione e della Formazione dell’IZSve” (<https://www.izsvenezie.it/comunicazione/carta-etica-comunicazione-formazione/>) che ha come scopo la costruzione di un patto comunicativo e formativo fra società e pubblica amministrazione, inteso come relazione basata sulla reciproca fiducia e responsabilità in ogni caso finalizzata alla promozione e alla tutela della salute pubblica.

La Politica della Qualità della Formazione IZSve, dichiarata nel presente documento, enuncia le modalità comportamentali e professionali degli operatori che direttamente gestiscono le attività di formazione; ha valore normativo per ogni collaboratore e informativo per tutti gli interlocutori del Servizio, interni ed esterni all’IZSve.

Finalità

La formazione erogata dall’IZSve rappresenta la risposta a precise esigenze formative finalizzate allo sviluppo di competenze professionali e/o culturali ben definite.

Destinatari

a) Target

Le attività di formazione sono indirizzate a utenti interni, cioè a personale dell’Ente, e a utenti esterni. In quest’ultimo caso sono considerati principali interlocutori le figure professionali del SSN interessate agli argomenti tecnico-scientifici oggetto della *mission* aziendale in linea con i compiti istituzionali definiti dalla normativa contrattuale.

Altre categorie di soggetti possono essere coinvolte su specifici progetti che mirano a estendere in modo più allargato le conoscenze riguardanti materie di salute pubblica veterinaria e/o caratterizzanti l’impegno istituzionale dell’IZSve (es.: operatori del settore agro-alimentare, giornalisti, cittadini, ecc.).

b) Trattamento dei dati personali e diritti dell’interessato

Il Servizio assicura ai propri interlocutori che il trattamento dei loro dati personali avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione degli stessi e, comunque, dei principi di riservatezza.

Coloro i quali intendano partecipare, partecipino e/o abbiano partecipato agli eventi in oggetto hanno la possibilità di notificare reclami e/o ogni altra osservazione al Servizio attraverso contatti diretti o indiretti (es.: compilando l’apposito modulo disponibile nel sito istituzionale <http://survey.izsvenezie.it/index.php/884391?newtest=Y&lang=it>). Il servizio manifesta la

precisa volontà e la piena disponibilità ad accogliere sempre e comunque ogni segnalazione, a formalizzarla se del caso e ad agire conseguentemente attuando gli opportuni interventi correttivi. Tali azioni rappresentano uno dei principali focus del riesame periodico della direzione.

Modalità

a) Modalità formative

Al fine di essere efficaci, tutte le iniziative devono essere correlate a risultati di indagini di fabbisogni formativi da realizzare periodicamente, secondo procedure riconosciute valide (sperimentate, standardizzate) condotte da personale competente e dedicato, interno al Servizio e/o esterno se necessario.

Sempre con lo stesso scopo, la progettazione degli eventi deve essere regolata nei contenuti e nelle metodologie didattiche in rapporto agli obiettivi formativi, la cui definizione e chiarezza rappresenta il primo e fondamentale oggetto del patto formativo da stabilire con i partecipanti. Dunque, i professionisti addetti alla progettazione devono essere in possesso delle appropriate competenze e dell'esperienza necessaria a definire i programmi e a scegliere docenti e materiali didattici nella piena consapevolezza dei risultati dell'apprendimento attesi.

In tal senso si sostiene e si promuove:

- la didattica di tipo interdisciplinare;
- la presenza di occasioni di confronto e di interattività tra relatori e discenti (esercitazioni, dibattiti, discussioni di casi, ecc.);
- l'attenzione e la cura della logistica e del rapporto tra il personale addetto all'accoglienza e gli utenti;
- la corsistica *online*, che intende incrementare l'accessibilità alle conoscenze favorendo i processi formativi *self paced*; a questo proposito, attraverso la realizzazione *in house* dei materiali didattici multimediali, il Servizio intende coniugare la razionalizzazione dei costi di gestione con la maggiore qualità dei prodotti, compresa una migliore efficacia formativa;
- la formazione-formatori interni per materie peculiari in cui vi è l'esigenza di ottimizzare il rapporto costi/benefici (es.: sicurezza sui luoghi di lavoro per il personale IZSVe);
- le iniziative che favoriscono le informazioni di ritorno circa l'efficacia e l'efficienza attesa da parte dei partecipanti.

b) Modalità e strumenti per la diffusione delle iniziative

Il Servizio assegna particolare valore alla comunicazione, sia interna che esterna all'IZSVe, quale elemento di trasparenza e congruità tra le richieste e le attività formative pianificate. La comunicazione viene garantita attraverso:

1. la costante collaborazione tra gli operatori della formazione favorita da riunioni interne e a vari livelli (Direzione strategica, Commissione bilaterale paritetica per la formazione, Comitato scientifico per la formazione ECM, Comitato Unico di Garanzia, ecc.);
2. comunicazioni scritte, principalmente veicolate attraverso web (sito istituzionale, intranet aziendale, web-invito, newsletter, e-mail, linee guida, ecc.);
3. comunicazione orale, sfruttando l'indubbia utilità del "passaparola" definito lo strumento di persuasione più efficace.

c) Risorse professionali e logistico-strumentali

Per le attività di docenza il Servizio si avvale di personale altamente qualificato e con esperienza nella didattica la cui consistenza è riportata nell'*Albo Docenti*, dedicato e mantenuto opportunamente aggiornato. Anche l'attività di tutoraggio, laddove prevista, deve seguire gli stessi criteri.

Per tutti i processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) il Servizio si avvale di personale addetto adeguatamente formato e aggiornato in base a "piani formativi di struttura" annuali.

Si intende che ogni progetto formativo sia analizzato per le sue caratteristiche (scientifiche, organizzative, ecc.) e, in base a queste, debba essere gestito dall'operatore in possesso delle competenze più indicate a raggiungere i risultati attesi.

Il Servizio impiega locali e attrezzature di proprietà dell'Istituto o, a seconda delle necessità didattiche o degli obiettivi formativi o delle esigenze della committenza, adotta sale-convegno o aule didattiche esterne. In ogni caso i locali devono essere in regola con i requisiti normativi per garantire sempre al partecipante la sicurezza oltre che la qualità della prestazione.

d) Risorse economiche

Per ogni progetto formativo deve essere valutata e prevista la copertura delle spese, vale a dire che già in fase progettuale il piano economico deve essere predisposto in tal senso. Le fonti di finanziamento possono essere varie: 1. Fondo Sanitario Nazionale, 2. "a progetto" (previsto nell'ambito di ricerche o commissionati da associazioni/privati/ecc.), 3. "con quota di iscrizione" (che va intesa come contributo alle spese di realizzazione dell'evento). In ogni caso è stabilito che le attività non siano realizzate a scopo di lucro e che gli eventuali "utili" siano impiegati per il mantenimento del personale precario e/o per la formazione degli addetti presenti, a qualsiasi titolo, nel Servizio.

Analogamente anche i proventi che derivano dalle sponsorizzazioni vengono utilizzati per le finalità sopra descritte. A tal proposito si sottolinea che la presenza di sponsor è incentivata, sempre nel rispetto della regolamentazione per la trasparenza e per la prevenzione della corruzione. Si ritiene infatti che essa rappresenti un *driver* che, oltre a rendere possibile la realizzazione di alcuni progetti altrimenti non concretizzabili, favorisce la collaborazione tra pubblico e privato in quanto motivo di conoscenza reciproca e, quindi, sia un volano per incrementare le attività dell'Istituto nel suo complesso (es.: analisi, servizi di consulenza, ecc.).

Licia Ravarotto

Direttore SCS7 – Comunicazione e conoscenze per la salute

Legnaro, 6 marzo 2019