



Fisioair S.r.l.

Via S. D'Amelio, 18 - 00167 Roma

Tel.: 06 - 68.73.034

Fax: 06 - 68.30.93.54

E-mail: info@fisioair.it

P. IVA e Cod. Fisc. 05691061005

Il presente Piano Qualità è di esclusiva proprietà della Fisioair S.r.l. e viene emesso in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed al Regolamento applicativo dei criteri oggettivi di cui all'Accordo Stato-Regioni del 5 novembre 2009 e per l'accreditamento (approvato dalla Commissione nazionale per la formazione continua il 13 gennaio 2010)

È emesso in forma riservata e non potrà essere usato, divulgato o riprodotto interamente o in parte, salvo autorizzazione scritta.

Firma di emissione del Responsabile Qualità (RQ): _____

Timbro e firma di approvazione dell'Amministratore Unico (AU): _____

INDICE

- 1) Presentazione aziendale**
- 2) Il Piano Qualità**
- 3) Organizzazione aziendale**
- 4) Regolamento per l'assegnazione dei crediti ECM ai singoli eventi formativi**
- 5) Impegno della Direzione**
- 6) Livello organizzativo**
- 7) Diffusione e condizioni di trasparenza**
- 8) Livello operativo**
- 9) Attività e processi aziendali (processi produttivi)**
- 10) Miglioramento continuo (processi gestionali)**

1) Presentazione aziendale

L'attività della Fisioair S.r.l., Provider ECM con accreditamento standard ID n° 649, costituente l'oggetto sociale, è la promozione dell'aggiornamento e della formazione continua nell'ambito del programma di Educazione Continua in Medicina tramite:

- la collaborazione con Docenti adeguatamente qualificati
- l'ausilio di personale organizzativo idoneo.

Le finalità educative riguardano in particolar modo la formazione e l'aggiornamento nell'ambito

- delle emergenze / urgenze
- dell'implementazione delle linee-guida nei percorsi diagnostico-terapeutici inerenti le principali patologie
- della prevenzione e dell'educazione sanitaria a corretti stili e comportamenti di vita
- della riabilitazione e dell'innovazione tecnologica in ambito sanitario.

In considerazione di ciò il programma di formazione / aggiornamento è rivolto ai Professionisti della Sanità.

Tale attività è espletata in modalità residenziale, utilizzando le più avanzate tecnologie nell'ambito della formazione e comunicazione, attuando processi di pianificazione e procedure tesi a recepire i bisogni formativi delle categorie professionali, comunicare scopi e obiettivi e a valutare l'efficacia dei programmi rispetto agli obiettivi proposti, con l'obiettivo di un costante miglioramento del proprio programma formativo.

Per tale attività la società si avvale di un Comitato Scientifico costituito da personalità ed esperti di documentata capacità ed esperienza nel campo della formazione clinico-scientifica relativa ai settori di interesse, di strutture, supporti organizzativi e mezzi didattici idonei.

2) Il Piano Qualità

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti, gli impegni che la Fisioair assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini

- strategici (*Politica per la Qualità*, ALL 1 al presente documento)
- organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta)
- operativi (obiettivi e standard specifici)
- preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati e alle attività formative che prevedono la quota di iscrizione.

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base del piano di accreditamento della Fisioair.

Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.


La redazione e pubblicazione del Piano Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.


Ogni due anni (ovvero in caso di necessità) il presente Piano Qualità verrà aggiornato con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando tali impegni al raggiungimento dei più alti livelli di qualità dei servizi erogati.

3) Organizzazione aziendale

I servizi per la formazione sono erogati, come rappresentato nell'*Organigramma aziendale* (ALL 2 al presente documento) tramite l'apporto fornito da posizioni organizzative stabili all'interno dell'organizzazione e da nuclei, composti da professionisti esterni, che vengono convocati in base alle esigenze del sistema di progettazione e realizzazione dei servizi offerti ai soci.

In forma stabile all'interno dell'organizzazione ricoprono i seguenti ruoli:

-  *Roberto Gentile* quale Amministratore Unico, ricopre compiti di coordinamento e di gestione operativa delle risorse a disposizione della formazione (secondo quanto previsto dalla UNI EN ISO 9001:2015), in collaborazione con il Responsabile Qualità (nominato con apposito incarico) alla verifica del rispetto degli standard previsti sia nel settore didattico che amministrativo e per il loro periodico aggiornamento

-  *Prof. Giovanni Schmid* quale Coordinatore del Comitato Scientifico, figura di raccordo con l'Amministratore Unico e responsabile della stesura del *Piano Formativo* annuale, con il compito di verifica della congruità dello stesso rispetto

agli obiettivi dati e alla normativa emanata dal Ministero della Salute nell'ambito del Programma di Educazione Continua in Medicina

- + Dr. Antonio Amitrano
- + Dr.ssa Antonella Cerchiari
- + Dr. Alfonso Galati
- + Dr. Andrea Gallo
- + Dr. Giuseppe Germanò
- + Dr. Augusto Lacchè
- + Dr.ssa Letizia Sabbadini
- + Dr. Claudio Tubili
- + Dr.ssa Maria Luisa Vaquer

quali Componenti del Comitato scientifico e responsabili didattici delle attività formative, con compiti di verifica della qualità dei progetti formativi e con compiti di raccordo con i Docenti/Relatori dei singoli progetti formativi.

- + Ilaria Bedini
- + Simona De Petris
- + Chiara Gentile
- + Elena Riccardini

quali referenti per la progettazione e l'erogazione dei corsi oltre che quali responsabili della Segreteria Congressuale con il compito di dare attuazione, coordinamento e reperimento risorse per la concreta attuazione di quanto progettato e prospettato in materia di formazione dalla Fisioair.

- + Ing. Pietro Abbati Marescotti quale Responsabile Informatico
- + Dr. Virgilio Fortuna quale Responsabile della Qualità
- + Dr. Pierfranco Scarà quale Commercialista nonché consulente fiscale

3.1 Criteri di costituzione del Comitato Scientifico

Dalle indicazioni fornite dalla Commissione Nazionale ECM si evincono i criteri per la costituzione del Comitato Scientifico e per l'identificazione del Coordinatore Scientifico:

Il Comitato ed il Coordinatore del Comitato possiedono competenze scientifiche e andragogiche documentate tramite curriculum vitae oltre che da una pregressa attività nell'ambito della formazione.

Il Coordinatore Scientifico, identificato tramite curriculum vitae in base alle sue competenze ed esperienze di progettazione e pianificazione della formazione, presiede il Comitato Scientifico che è composto da professionisti esperti di

formazione ECM, anche se non impegnati direttamente nella organizzazione e realizzazione degli eventi ECM stessi.

I componenti del Comitato Scientifico sono nominati dal Rappresentante Legale della Fisioair.

Il Comitato rimane in carica fino ad eventuali necessità di sostituzione dei suoi componenti in caso di impedimenti e/o dimissioni.

3.2 Funzioni del Comitato Scientifico

Il Comitato Scientifico svolge le seguenti funzioni:

- propone le modalità di rilevazione del fabbisogno formativo, ne valuta gli esiti e formula proposte per le linee di indirizzo per la formazione
- valuta la congruenza formale e sostanziale del Piano Formativo, ossia la congruità degli eventi con gli obiettivi formativi individuati e con le linee di indirizzo per la formazione
- propone modalità di valutazione di ricaduta organizzativa di alcuni eventi formativi e ne valuta gli esiti
- propone percorsi formativi innovativi e di interesse aziendale
- conferma il Responsabile Scientifico di ogni singolo evento formativo ECM
- valida i crediti ECM attribuiti agli eventi dai referee interni secondo le indicazioni fornite dalla Commissione Nazionale ECM
- propone progetti di miglioramento per la Formazione.

Per consentire la piena funzionalità del Comitato Scientifico, alle riunioni prenderanno parte anche il Responsabile aziendale dell'area

- Progettazione Corsi di Formazione (RPRG)
- Erogazione corsi di formazione (RERG).

3.3 Funzioni del Coordinatore Scientifico

Il Comitato Scientifico è presieduto dal Coordinatore Scientifico che svolge le seguenti funzioni:

- rappresenta il Comitato Scientifico
- lo convoca e lo coordina
- valida il Piano Formativo annuale da sottoporre alla direzione per l'approvazione
- valida le proposte del Comitato Scientifico relative all'analisi del fabbisogno formativo e alla valutazione di ricaduta formativa
- predispone il calendario degli incontri al fine di garantire la continuità nel processo di valutazione degli eventi e di attribuzione dei crediti ECM agli stessi
- è garante della tenuta degli atti relativi all'attività svolta a vario titolo dal Comitato Scientifico.

3.4 *Responsabile Progettazione Corsi di Formazione (RPRG)*

Il Responsabile dell'area Progettazione Corsi di Formazione (RPRG)

- cura l'istruttoria relativa alla redazione del Piano Formativo, in collaborazione con i referenti aziendali interessati (Erogazione Corsi di Formazione)
- collabora con le Funzioni aziendali per l'attribuzione dei crediti ECM da assegnare ai singoli eventi formativi e per le specifiche metodologie formative, applicando le apposite griglie di calcolo predisposte dalla Commissione Nazionale ECM (monitoraggio del flusso ECM)
- cura l'istruttoria della documentazione necessaria ai singoli eventi da sottoporre all'approvazione del Comitato Scientifico
- segue il monitoraggio del processo formativo ECM.

3.5 *Responsabile Erogazione corsi di formazione (RERG)*

Il Responsabile Erogazione corsi di formazione (RERG)

- valuta assieme al RPRG il raggiungimento degli obiettivi del processo formativo, attraverso criteri ed indicatori di processo e di esito relativi alle attività
- propone e collabora, con il Responsabile Qualità dell'azienda, all'attivazione di azioni di miglioramento nell'attività della Fisioair

4 Regolamento per l'assegnazione dei crediti ECM ai singoli eventi formativi

Il programma annuale della formazione ECM prevede che i Provider articolino entro la fine di ogni anno il Piano Formativo per l'anno successivo, impegnandosi a realizzare almeno il 50% di quanto proposto.

Il Piano Formativo comprende i programmi formativi proposti con i relativi impegni di spesa.

La governance del processo di formazione della Fisioair viene garantita (oltre che col presente PQ) anche tramite il rispetto della seguente documentazione aziendale:

- Manuale di Gestione per la Qualità, redatto ai sensi dello standard UNI EN ISO 9001
- Procedura standard ECM: progettazione/erogazione/verifica corsi, conflitto di interessi, contabilità / pagamenti
- dalla modulistica di registrazione che da tutti i suddetti documenti scaturisce.

Il Comitato Scientifico approva i singoli eventi formativi secondo le indicazioni fornite dalla Commissione Nazionale ECM.

Il Comitato Scientifico può rinviare la valutazione di un evento nel caso non sussistano i requisiti previsti dalla normativa ECM (conflitti di interessi, incoerenza tra

obiettivo didattico e metodologie, ecc.); in tal caso il Responsabile Scientifico dell'evento verrà contattato per fornire chiarimenti o per modificare la proposta formativa presentata.

Per specifiche tipologie di eventi formativi e per particolari professioni o discipline, il Comitato Scientifico può avvalersi di specifiche competenze di professionisti aziendali o extraaziendali, che insieme al Responsabile Scientifico dell'evento stesso, possano consentire un adeguato esame dell'evento in valutazione, prima di convalidare l'assegnazione dei crediti e procedere alla realizzazione.

La valutazione degli eventi formativi richiede un impegno periodico: il Comitato Scientifico si riunisce almeno trimestralmente per la validazione degli eventi.

5) Impegno dell'Organizzazione

La realizzazione della Politica per la Qualità si concretizza nei seguenti *obiettivi strategici per l'Azienda*:

- pieno rispetto dei requisiti (sia nelle procedure che negli obiettivi) latenti ed espressi dai committenti, beneficiari ed operatori coinvolti, a garanzia della qualità e trasparenza dei servizi formativi erogati
- incremento della soddisfazione di tutta la clientela da assistere sempre con professionalità, competenza e cortesia, unitamente al relativo monitoraggio per la conformità dei requisiti del servizio formativo erogato e per il loro miglioramento
- crescita del livello qualitativo della propria offerta formativa mediante:
 - miglioramento continuo delle prestazioni di tutti i processi sia in termini di efficacia che di efficienza
 - incremento della professionalità del personale interno mediante la formazione continua al fine di garantirne la necessaria competenza e consapevolezza
 - tenuta sotto controllo di infrastrutture ed ambiente di lavoro in ottica di sicurezza per dipendenti, collaboratori e discenti
 - definizione di canali di scambio e comunicazione con soggetti pubblici e privati, professionisti ed associazioni al fine di poter erogare una formazione sempre in linea con il progresso scientifico, medico e tecnologico e con specifici fabbisogni formativi manifestati dai discenti attraverso i canali messi a disposizione (es. *osservazioni/suggerimenti su scheda di valutazione MOD 7A.06, specifiche richieste tramite apposito form "Contatti" presente sul sito internet, www.fisioair.it*).
 - monitoraggio dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti.

È impegno della Direzione definire, monitorare e rivalutare periodicamente obiettivi di processo con lo “schema di monitoraggio indicatori / obiettivi”.

È cura della Direzione rivalutare la propria Politica (estratta anche in apposito [ALL 1](#) al presente documento) in coincidenza del riesame sul Sistema di Gestione per la Qualità aziendale (con cadenza minima annuale), anche in funzione delle valutazioni in merito agli obiettivi di processo.

6) Livello organizzativo

5.1) Dotazione di risorse professionali

Le risorse professionali sono quelle definite nell'Organigramma aziendale [ALL 2](#). L'organizzazione si avvale inoltre di docenti esterni e tutor, in relazione alle specifiche esigenze formative, valutati e scelti in base alla necessità.

La gestione organizzativa aziendale per la qualità si integra con i sistemi di gestione della salute e della sicurezza sul posto di lavoro previsti dal *D. Lgs. 81 / 08* e *s.m.i.* nonché con le più recenti prescrizioni cogenti in materia tutela dei dati sensibili (*D. Lgs. 196 / 03*) per i/le quali sono stati predisposti gli adempimenti per la totale applicazione di quanto specificato.

7) Diffusione e condizioni di trasparenza

Fisioair dichiara che il presente Piano Qualità verrà consegnato e diffuso, a cura dell'organismo erogatore, mediante le seguenti modalità:

- affissione sulla bacheca nella sede dell'ente
- pubblicazione sul sito web dell'Ente
- consegna tramite mail su specifica richiesta del personale docente e non docente

Contestualmente al PQ, verrà consegnata tutta la documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto.

Inoltre si fa presente che sul sito dell'Ente, sono evidenziate tutte le caratteristiche del servizio formativo e le modalità di accesso.

8) Livello operativo

8.1) Analisi dei fabbisogni formativi

La definizione dei fabbisogni formativi è prevalentemente legata

- al superamento del gap esistente tra le competenze che occorre possedere per svolgere una determinata attività e quelle possedute dal soggetto in un

dato momento; Il gap, che i percorsi formativi sono chiamati a colmare, si può riferire o meno a determinati standard (attuali o desiderabili) e può avere diverse intensità, che vanno rilevate in sede di analisi

- alla necessità, più o meno esplicita, di adeguare le competenze delle persone alle caratteristiche della struttura organizzativa in cui si collocano in funzione di determinati scenari socio-sanitari e socio-economici previsionali.

L'analisi dei fabbisogni formativi si configura come una vera e propria attività di ricerca sociale orientata e finalizzata alla conoscenza

- delle caratteristiche dei processi lavorativi di riferimento per l'analisi
- dei bisogni espressi dagli individui in termini di competenze e motivazioni e dal sistema di attese reciproche tra organizzazione e soggetti che la compongono
- del sistema di attese derivanti dall'organizzazione aziendale.

I fabbisogni formativi non sono sempre evidenti e immediatamente acquisibili, è necessario quindi rilevarli attraverso forme di segnalazione diretta dei soggetti / focus group oppure tramite nostra ricerca preliminare, ma anche tramite analisi del contesto socio-sanitario o di particolari accadimenti.

Nell'analisi dei fabbisogni formativi, finalizzata all'emissione del Piano Formativo annuale, è necessario che vengano indicati e descritti in modo chiaro ed esplicito:

- i soggetti che esprimono il fabbisogno formativo (professioni sanitarie)
- le modalità di rilevazione del fabbisogno formativo: segnalazione diretta / focus group, ricerca preliminare, analisi del contesto o di particolari accadimenti.

Il Piano Formativo quindi deve dare soddisfazione ai risultati dell'analisi dei fabbisogni formativi sia per il rafforzamento e lo sviluppo delle competenze professionali della sanità per la costituzione di nuove conoscenze e capacità.

È per tale motivo che la valutazione degli eventi formativi richiede un impegno periodico: il Comitato Scientifico si riunisce almeno trimestralmente per la collegiale validazione degli eventi, redigendo apposito *Verbale di validazione* che deve registrare almeno i seguenti argomenti

- giorno ed ora della riunione collegiale
- membri del Comitato Scientifico presenti (rilevazioni delle motivazioni di eventuali membri assenti)
- piano formativo annuale di riferimento
- individuazione degli eventi strutturata come segue:
 - o titolo / argomento
 - o professioni cui si rivolge il corso
 - o periodo / durata e luogo di svolgimento
 - o crediti ECM di riferimento
 - o numero di iscrizioni disponibili

Tramite la validazione si approvano, per tutti gli eventi individuati nel verbale del Comitato Scientifico

- obiettivi del corso
- docenti individuati
- metodologia per l'esecuzione del corso
- programma del corso
- strumenti di verifica di apprendimento.

Il Comitato Scientifico può essere convocato e riunirsi anche in caso di integrazioni e/o modifiche da apportare al Piano Formativo annuale, fatta salva la necessità della redazione del *Verbale di validazione* così come sopra definito.

8.2) Fattori e standard di qualità

La tabella che segue riporta i principali elementi identificati come fattori che assicurano la qualità nei processi di formazione.

Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel Sistema di Gestione per la Qualità, gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- ✓ celerità delle procedure;
- ✓ trasparenza;
- ✓ flessibilità degli orari di apertura degli uffici

Gli standard didattici comprendono le schede di valutazione compilate dai partecipanti alle iniziative formative della Fisioair, che permettono di valutare:

- ✓ la rilevanza degli argomenti trattati rispetto alle necessità di aggiornamento dei partecipanti
- ✓ la qualità educativa dell'evento formativo
- ✓ l'utilità dell'evento per la formazione/aggiornamento dei partecipanti
- ✓ la qualità didattica del docente
- ✓ eventuali criticità/osservazioni del discente

La Fisioair provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa.

L'Amministratore Unico ed il Responsabile Qualità, di concerto con il Comitato Scientifico, provvedono all'individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica.

7.2) Strumenti di verifica e monitoraggio standard qualitativi

Esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del cliente:

- ✓ rilevazione a campione dei tempi di risposta
- ✓ rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
- ✓ verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
- ✓ moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
- ✓ questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso
- ✓ Dossier annuale di accreditamento.

9) Attività e processi aziendali (processi produttivi)

In funzione della definizione e dell'individuazione dei processi aziendali riportata nel Manuale Gestione Qualità si riporta un dettaglio (non esaustivo) di quanto attuato per la tenuta sotto controllo di ogni attività e di ogni processo produttivo (di erogazione del servizio)

Pianificazione della realizzazione del servizio	A) Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta B) Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della NC ed attuazione di AC C) Presenza e diffusione di documentazione descrittiva delle caratteristiche corso D) Adeguata diffusione del PQ e programma del corso E) Valutazione positiva espressa tramite questionario MOD 7A.07 F) Media discenti per corso (annuale)
Processi relativi al Cliente	
Progettazione e sviluppo corsi di formazione	
Approvvigionamento <small>(con esclusione della valutazione dei fornitori e della verifica dei prodotti / servizi approvvigionati)</small>	
Erogazione e monitoraggio / misurazione dei corsi di formazione	

Le responsabilità, le modalità e la documentazione per la rappresentazione del monitoraggio dei processi sono definite nel Manuale di Gestione della Qualità **MGQ**.

10) Miglioramento continuo (processi gestionali)

La Fisioair prevede apposite prescrizioni (es. MGQ) e specifiche procedure operative per il soddisfacimento delle necessità di gestione efficace ed efficiente dei propri processi oltre che per il rispetto dei requisiti e dei principi normativi definiti nella norma UNI EN ISO 9001 e pertanto si rimanda al MGQ per un esaustivo dettaglio di quanto attuato dall'Organizzazione in materia di:

- controllo documenti e registrazioni
- attività direzionali
- gestione risorse (infrastrutturali ed umane)
- soddisfazione clienti
- audit interni
- non conformità, azioni correttive e preventive.