



CARTA DEI SERVIZI

Presidente Istituto G. Gaslini: Edoardo Garrone
Direttore Istituto G. Gaslini: Renato Botti
Coordinamento Area Governance Clinica: Giuseppe Spiga
Responsabile Centro Formazione: Laura Fornoni
010 56362875

CENTRO FORMAZIONE

Segreterie:







Area Formazione Permanente: 010 5636.2879/3209/3214/2235 - centroformazione@gaslini.org

Area Formazione Studenti: 010 5636.3214/2856

- frequentatori@gaslini.org

- laureainfermieristica@gaslini.org

Indice

	Standard di prodotto - servizio ■ Scopi ed obiettivi ■ Politica per la qualità ■ Stile di lavoro ■ Impegni per il futuro
	Organizzazione e Responsabilità
	Dotazione strumentale
	Prestazioni erogate
	Sistema Gestione della Qualità
	Formazione e aggiornamento del personale
	Reclami



STANDARD DI PRODOTTO - SERVIZIO

Introduzione

La formazione continua rappresenta uno strumento strategico per lo sviluppo delle competenze professionali e per il miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie, assistenziali e di ricerca. Essa si inserisce nei processi di evoluzione organizzativa e risponde ai bisogni formativi dei professionisti, in coerenza con gli obiettivi del Servizio Sanitario Nazionale, del Servizio Sanitario Regionale e con gli indirizzi strategici dell'Istituto.

La formazione e l'aggiornamento costituiscono pertanto elementi permanenti delle politiche di gestione e valorizzazione delle risorse umane, favorendo l'innovazione organizzativa, lo sviluppo scientifico e il miglioramento continuo delle prestazioni cliniche e assistenziali.

In tale contesto, l'Istituto Giannina Gaslini definisce annualmente il Programma di Formazione e Aggiornamento del Personale, quale strumento di pianificazione delle attività formative finalizzate a sostenere i processi di cambiamento organizzativo, lo sviluppo delle competenze professionali e la qualità dei servizi erogati alla popolazione.

Per l'attuazione del Piano Formativo Annuale, l'Istituto si avvale del Centro Formazione, struttura dedicata alla progettazione, organizzazione e realizzazione di attività formative rivolte al personale dell'Istituto e, ove previsto, ai professionisti delle Aziende sanitarie e ospedaliere del territorio regionale e nazionale. Le attività formative riguardano ambiti quali la ricerca scientifica, la medicina e le discipline pediatriche, l'organizzazione e la gestione dei servizi sanitari, la prevenzione, lo sviluppo professionale e la comunicazione in ambito sanitario.

L'Istituto Giannina Gaslini ha inoltre conseguito la certificazione Joint Commission International (JCI) per la formazione – Sezione IV per Academic Medical Center.

Il Centro Formazione dell'Istituto Giannina Gaslini è Provider ECM (Educazione Continua in Medicina) accreditato presso la Regione Liguria (n. ECM RFLPV14) ed è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 (certificazione n. IT324078 – versione 3) per le attività di formazione continua e aggiornamento del personale.

Le principali tipologie formative adottate comprendono:

- formazione residenziale (RES);
- attività formative interattive e corsi pratici;
- formazione sul campo (FSC – on the job);
- sperimentazione e attività di apprendimento in contesto lavorativo;
- formazione a distanza (FAD).

Negli ultimi anni il Centro Formazione ha inoltre sviluppato in modo significativo la realizzazione di eventi webinar e di iniziative formative in modalità mista, con partecipazione sia in presenza sia a distanza.

Scopi ed obiettivi

L'Istituto Giannina Gaslini, riconoscendo da sempre nella formazione uno strumento privilegiato per il cambiamento organizzativo, la gestione e trasmissione del sapere, la condivisione delle conoscenze e delle competenze, intende favorire, attraverso il proprio Centro di Formazione:

- una formazione mirata a sviluppare le risorse umane, promuovendo le conoscenze, le competenze, le abilità, in coerenza con le linee strategiche, la programmazione aziendale ed i livelli del sapere, mirati alla promozione e tutela della salute
- una formazione consapevole di dimensioni cliniche, relazionali, gestionali e manageriali, attraverso metodologie, orientate alla valorizzazione dei ruoli, dell'esperienza ed al contesto specifico del lavoro
- una formazione al sostegno della pianificazione strategica dell'Istituto, che accompagni le riflessioni e lo sviluppo delle competenze dei professionisti, attivandosi in modo interdisciplinare, per il raggiungimento degli obiettivi.

Il Centro di Formazione afferisce al Coordinamento Area Governance Clinica; è operativamente articolato in:

- ✓ Area Formazione Studenti (AFS)
- ✓ Area Formazione Permanente (AFP)

Politica CENTRO FORMAZIONE GASLINI

L'Istituto ha, quale impegno prioritario, la realizzazione delle iniziative formative relative, poste dalle seguenti istanze:

- Leggi e Norme dello Stato Italiano e dell'Unione Europea
- Piano Socio Sanitario Nazionale
- Piano Socio Sanitario Regionale
- Linee Guida Regione Liguria su specifiche tematiche
- Orientamenti internazionali e nazionali in materia di diritti del bambino in ospedale
- Linee guida e normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
- Obiettivi di sviluppo organizzativo, tecnologico, scientifico, dell'umanizzazione delle cure
- Implementazione della sicurezza e qualità delle prestazioni.

A questo riguardo, l'Istituto è impegnato a:

- sostenere le iniziative formative, mediante opportune politiche e strategie strutturali, organizzative e gestionali, ritenendo irrinunciabile che la formazione accompagni e sostenga i cambiamenti in atto nell'azienda
- adeguare costantemente le risorse finanziarie, strutturali, professionali dedicate, in base all'evoluzione dei fabbisogni formativi
- realizzare una sistematica attività di rilevazione ed analisi del fabbisogno formativo
- realizzare una sistematica attività di progettazione formativa partecipata, con il coinvolgimento delle componenti interessate, compreso i beneficiari, in base a modelli e schemi validati e certificati, per la formazione dell'adulto professionista e nell'ambito della pedagogia medica, quale proposta dall'OMS, al fine di assicurare la pertinenza e l'efficacia delle iniziative
- erogare le iniziative formative, in base a modelli e schemi validati e certificati
- realizzare una sistematica attività di monitoraggio delle iniziative e dei risultati, a partire dal profitto e dal gradimento, con speciale attenzione alla ricaduta pratica e traduzione operativa dell'apprendimento

Il Programma Formativo Aziendale viene proposto al Comitato Scientifico per la Validazione dei Progetti Formativi Aziendali dell'Istituto, attraverso un documento che riassume le proposte delle Direzioni Sanitaria, Scientifica ed Amministrativa ed il fabbisogno formativo rilevato dai Direttori di Dipartimento con la collaborazione dei Referenti Formazione Aziendale (RAF) e dai Referenti Aziendali Dipartimento (RAD). La documentazione istruttoria, che costituisce il PFA, viene successivamente presentata al Collegio di Direzione per l'approvazione finale e la conseguente Deliberazione del Direttore Generale; il quale, direttamente o tramite suo delegato, provvederà a informare le OO.SS. di categoria della deliberazione del PFA. Il Piano Formativo viene attuato per gli aspetti didattici - organizzativi e di rendicontazione amministrativa e di accreditamento, nel sistema ECM (Educazione Continua in Medicina), dal Centro Formazione Istituto Giannina Gaslini.

Il Piano Formativo Aziendale è basato sulla rilevazione del fabbisogno formativo rilevato dai Direttori di Dipartimento con il supporto dei Referenti di Formazione Aziendale (R.A.F) e dai Referenti Aziendali Dipartimento (RAD) per i dipartimenti di appartenenza, sulle proposte formulate dalle Direzioni Sanitaria, Scientifica, Amministrativa e dalla UOC Professioni Sanitarie: le indicazioni del Piano Socio Sanitario Nazionale, le indicazioni del Piano Socio Sanitario Regionale e Linee Guida regionali su specifiche tematiche, le Linee Guida ministeriali e regionali in materia di Educazione Continua in Medicina, gli orientamenti internazionali e nazionali in materia di diritti del bambino in ospedale, le Linee Guida e normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, gli obiettivi di sviluppo e implementazione della sicurezza e qualità delle prestazioni dell'Istituto.

Il Piano Formativo Aziendale identifica le aree tematiche, a livello di argomento generale ed, a livello di dettaglio operativo, identifica gli argomenti specifici, i destinatari ed altri elementi delle singole iniziative formative.

I finanziamenti per la formazione del personale, destinati alla formazione prodotta con mezzi propri, a quella acquistata da enti formatori esterni, all'aggiornamento obbligatorio esterno, vengono definiti dal Consiglio di Amministrazione. Nell'ipotesi di esigenze formative prioritarie ulteriori, irrinunciabili e indilazionabili, vengono attivati percorsi di reperimento di risorse aggiuntive.

Le aree tematiche di formazione ed aggiornamento - considerati le leggi di riforma del Servizio Socio Sanitario Nazionale e Regionale, i processi di accreditamento obbligatorio ed all'eccellenza (secondo la metodologia Joint Commission International) nei quali l'Istituto è impegnato - sono:

1. Emergenza e urgenza in pediatria
2. Infezioni ospedaliere: prevenzione e controllo
3. Personalizzazione dell'assistenza
4. Umanizzazione delle cure
5. Qualità, accreditamento, certificazione dei sistemi sanitari
6. Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
7. Comunicazione interpersonale efficace
8. Formazione dei formatori
9. Formazione e Aggiornamento su specifiche funzioni e mansioni
10. Sistema informativo e informatico
11. Cultura manageriale, gestionale, organizzativa
12. Multiculturalità dell'assistenza
13. La pratica basata sulle evidenze scientifiche e la ricerca
14. Risk Management
15. Sensibilizzazione formazione delle famiglie per la prevenzione degli incidenti e della violenza attraverso metodologie non convenzionali

Stile di lavoro

Il monitoraggio delle iniziative formative viene svolto periodicamente a cadenza quadrimestrale o con maggiore frequenza secondo necessità, dal Centro di Formazione e dal Comitato Scientifico, sulla base di una rendicontazione del Centro Formazione Istituto Giannina Gaslini.

La qualità dei corsi erogati, la ricaduta pratica, i fabbisogni formativi emergenti, le criticità ed il monitoraggio del Piano Formativo sono svolti, in prima fase, dai Direttori di Dipartimento e dai Referenti della Formazione Aziendale (RAF) e dai Referenti Aziendali Dipartimento (RAD), secondariamente dal Centro Formazione dell'Istituto G. Gaslini e, periodicamente, dal Comitato Scientifico, preposto per la validazione dei progetti formativi aziendali dell'Istituto G. Gaslini.

A cadenza annuale, le evidenze relative ai fabbisogni formativi, alle conseguenti iniziative formative, ai risultati ottenuti, vengono formalizzate mediante:

- rendicontazioni e relazioni elaborate dal Centro Formazione Istituto Giannina Gaslini
- specifici Atti deliberativi del Direttore Generale
- Report alla Regione Liguria
- Report nel Sistema ECM Regionale (educazione Continua in Medicina)

Impegni per il futuro

Mantenere la qualità dei corsi erogati, la valutazione della ricaduta pratica, evidenziare i fabbisogni formativi emergenti, monitorare le criticità e lo svolgimento del Piano Formativo; con il contributo dei Direttori di Dipartimento, dei Referenti della Formazione Aziendale (RAF) e dei Referenti Aziendali Dipartimento (RAD).

Annualmente il Collegio di Direzione/Comitato Scientifico, valuta l'attività formativa svolta e le eventuali criticità emerse.

La partecipazione agli eventi formativi previsti dal Piano Formativo saranno monitorati dal Centro Formazione, attraverso l'inserimento dei dati nel sistema informatico.

Gli obiettivi futuri sono di:

- migliorare la funzionalità del sito www.centroformazione.org, per le iscrizioni ed il monitoraggio;
- migliorare il sistema informatico per la registrazione dei partecipanti e la relativa rendicontazione;
- consentire un controllo informatico della formazione svolta da parte dei Responsabili;
- migliorare il monitoraggio della formazione;
- mantenere l'integrazione della formazione con le strategie aziendali, gli standard dei sistemi di qualità/accreditamento

Gli obiettivi principali del Centro Formazione sono:

- mantenere il numero e la qualità formativa degli eventi sia a distanza che in presenza rivolti ai partecipanti interni all'Istituto Gaslini ed agli esterni a livello nazionale ed internazionale, assicurando efficacia, accessibilità e soddisfazione dei partecipanti.
- soddisfare i bisogni degli utenti, garantendo un'offerta formativa **accessibile, inclusiva e continua**, aggiornata scientificamente e professionalmente, flessibile rispetto alle esigenze dei partecipanti, di alta qualità ed efficacia, valorizzando le competenze interne e le collaborazioni esterne e promuovendo l'internazionalizzazione e lo scambio scientifico.

Dal 01.04.2022 a seguito della fine dello stato di Emergenza Sanitaria Covid, viene ripristinata la capienza delle aule al 100% e le attività didattiche in presenza hanno ripreso il decorso regolare.

La formazione in FAD/Webinar rimane comunque una metodologia privilegiata per la formazione.

Il Centro Formazione, con la collaborazione il Servizio Qualità dell'Istituto G. Gaslini, ha preso atto del nuovo emendamento ISO 9001:2015/Amd 1:2024 ed ha redatto una Procedura specifica sulla Gestione delle Condizioni Climatiche ad integrazione della Procedura di Gestione delle Emergenze).

Nella sua politica ed attenzione verso l'utente il Centro Formazione, ha inoltre ritenuto funzionale elaborare un Piano Business Continuity.

L'impegno per il futuro è di osservare ed applicare quanto contenuto nelle Procedure e nel Piano Business Continuity per contribuire ad un mondo più sostenibile.

Il Centro Formazione, nell'ambito dei propri valori, si riconosce negli obiettivi sopra indicati e si impegna a perseguirli, ponendo al centro i bisogni degli utenti e adottando pratiche e strategie finalizzate a garantire un'offerta formativa efficace, accessibile e di qualità.



Operano nel Centro Formazione Giannina Gaslini

- il Coordinatore, con funzioni di coordinamento dell'attività didattica relative alle due Aree e responsabilità nella gestione del Sistema Qualità del Centro

All. C del Manuale



- la Segreteria, con funzione di programmazione, organizzazione e validazione di eventi formativi residenziali o a distanza che si avvale, per la consulenza informatica, del SIA aziendale
- Personale con competenze didattiche-organizzative per la gestione del Corso di Laurea in Infermieristica Pediatrica.
- il Centro Formazione si avvale del Servizio di supporto Tecnico ed Informatico (SIA), per lo svolgimento delle attività alla Segreteria per la gestione delle aule didattiche ed inserimento dati partecipanti
- Il Sistema Gestione Qualità del Centro, con il suo responsabile ed il team Qualità, è impegnato nell'applicazione e nel controllo delle regole di cui il Centro si è dotato.





Dotazione strumentale

Il Centro Formazione si avvale delle Strutture didattiche dell'Istituto G. Gaslini, di Enti convenzionati e sedi esterne, affittate in caso di necessità.

Le aule del Centro Formazione e dell'Istituto sono dotate di tutti i sistemi audio-visivi utili all'erogazione dei corsi.

I supporti didattici per i corsi di simulazione, es. manichini, sono conservati presso l'aula dedicata alle esercitazioni ed in casi particolari presso le sedi di utilizzo.



Prestazioni erogate

L'Istituto Giannina Gaslini promuove la formazione continua del personale quale elemento strategico per il mantenimento e lo sviluppo delle competenze professionali e per il miglioramento della qualità dell'assistenza e della ricerca.

L'offerta formativa rivolta al personale interno comprende:

- corsi di formazione e aggiornamento organizzati dall'Istituto;
- partecipazione a iniziative formative esterne;
- attività di studio, ricerca e confronto professionale (gruppi di lavoro, gruppi di studio, studio di casi clinici e sperimentazione di modelli organizzativi innovativi) a livello aziendale e dipartimentale;
- diffusione e aggiornamento di materiali scientifici, linee guida, percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali (PDTA) e protocolli operativi, in collaborazione con le Direzioni e i Dipartimenti.

Il Centro Formazione promuove inoltre iniziative formative rivolte a partecipanti esterni, nazionali e internazionali, in particolare ricercatori e professionisti operanti nei diversi ambiti delle discipline pediatriche. In tale ambito l'Istituto organizza convegni, congressi, conferenze e workshop, valorizzando le competenze presenti al proprio interno e le collaborazioni scientifiche con centri di eccellenza in Italia e all'estero.

A partire dal 2020 il Centro Formazione ha avviato l'erogazione di eventi formativi in modalità webinar, destinati sia al personale interno sia a partecipanti esterni. Dal luglio 2021 l'offerta formativa è realizzata in modalità mista, con attività svolte sia in presenza sia a distanza.

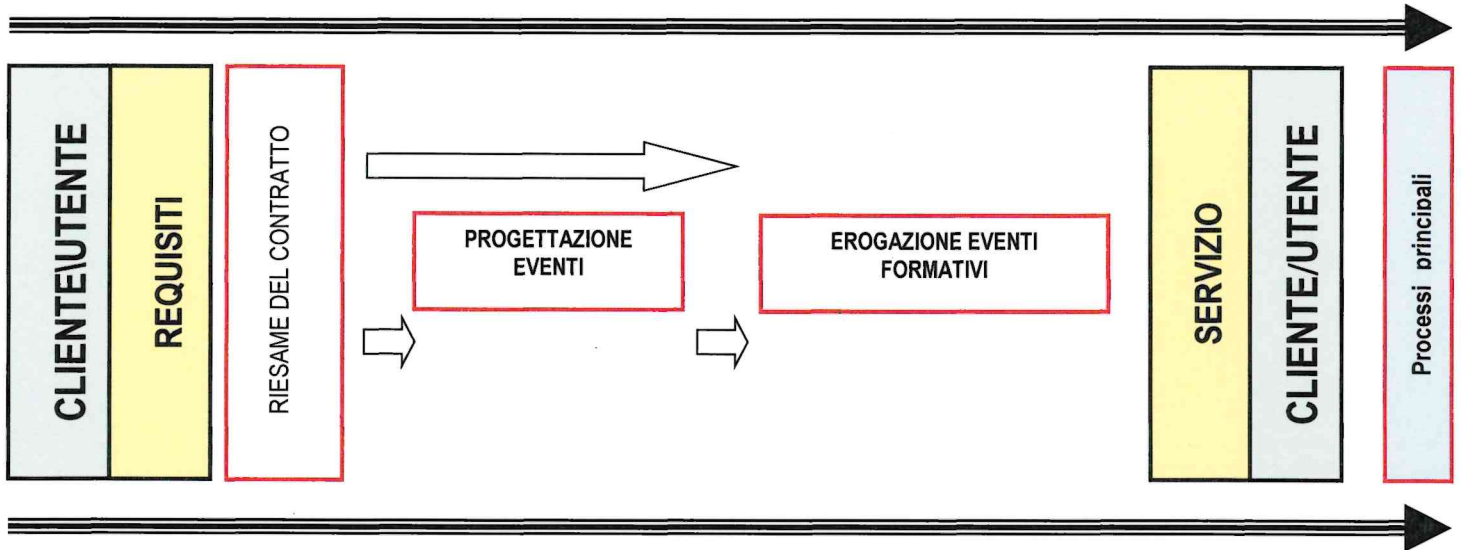
In collaborazione con l'Università degli Studi di Genova, il Centro Formazione cura la gestione didattica e amministrativa del Corso di Laurea in Infermieristica Pediatrica.

Nell'ambito dell'Area Formazione Studenti (AFS) sono inoltre gestiti e coordinati gli accessi degli studenti presso l'Istituto, nonché le attività di tirocinio e gli stage formativi.



Sistema Gestione della Qualità

Il Centro Formazione è Certificato secondo la norma ISO 9001:2015



Tutti i processi di supporto sono definiti nel Sistema Gestione Qualità



Formazione e aggiornamento del personale

La Formazione e Aggiornamento viene definita nel SGQ

RECLAMI

Gli eventuali reclami possono essere comunicati tramite segnalazione telefonica, lettera o e-mail e attraverso la compilazione del modulo cartaceo disponibile presso la sede del Centro Formazione. Le osservazioni, opposizioni, denunce e le motivazioni possono essere inerenti atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e del servizio erogati dal Centro Formazione. Sono prese in considerazione anche eventuali segnalazioni verbali, qualora raggiungano un numero significativo. La risposta all'utente sarà inviata entro 30 giorni; qualora il rispetto di tale termine sia impedito da particolari motivazioni, verrà comunque notificata all'utente la causa del ritardo. La gestione dei reclami avviene come previsto dalla procedura apposita.

Genova, 16 Marzo 2026

Il Responsabile Centro Formazione



[Handwritten signature]
16/3/26