



Regione Siciliana



CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO



CARTA DEI SERVIZI CEFPAS

la Carta intende far conoscere agli utenti, in un ottica di trasparenza, l'organizzazione, i servizi erogati e le procedure per accedervi.

La politica del Cefpas si riassume fondamentalmente in:

“Contribuzione allo sviluppo ed al miglioramento della qualità della vita della popolazione attraverso la formazione e l'aggiornamento degli operatori che sono preposti a tali compiti puntando su attività formative di alta qualità e di profondo *rigore scientifico*, che soddisfino non solo gli stessi formandi ma anche tutti gli stakeholders” ed in modo integrato all'offerta dei corsi degli altri enti pubblici.

Le attività portate avanti direttamente dalla direzione generale quali progetti regionali, nazionali ed internazionali di grande rilevanza, nonché progetti di *ricerca*, fanno del Cefpas quasi un “catalizzatore” di idee ed interventi importantissimi per il raggiungimento di livelli ottimali di qualità di vita. In questo contesto diventa molto importante anche la gestione delle accoglienze e del soggiorno sia per le attività ordinarie di formazione ma anche per tutti quegli eventi nazionali ed internazionali che hanno luogo presso il Cefpas e che devono essere basate su qualità e *cortesìa*.

Le attività di formazione, oltre che a catalogo, vengono progettate e realizzate anche a seguito di accordi, convenzioni o partnership con altri enti ed istituzioni, richieste dirette da parte di altre ASP ed aziende ospedaliere o su indicazione dell'Assessorato della Salute.

Tutte le attività del centro, indipendentemente dalla direzione di origine devono rispondere ai criteri di qualità previsti dalla Norma ISO 9001.

Di seguito i servizi offerti dal Cefpas ai partecipanti ai corsi/convegni:

1. Formazione residenziale
2. Formazione a distanza



Regione Siciliana



CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO



3. Formazione in House
4. Servizio residenziale
5. Servizio ristorazione
6. Segreteria attività formative
7. Sito web
8. Albi permanenti

1. FORMAZIONE RESIDENZIALE

Servizio

Sono i corsi che vengono erogati a seguito di pianificazione, calendarizzazione e pubblicazione su catalogo. Sono quindi i corsi ordinari che offre il Cefpas e che si svolgono presso la sede del Centro.

Procedura d'accesso e attestati attraverso il nuovo Portale Formazione

Da Gennaio 2017 è in funzione il sistema Moodle (acronimo di Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, ambiente per l'apprendimento modulare, dinamico, orientato ad oggetti), un sistema di e-learning che permette l'organizzazione di corsi e la fruizione del materiale didattico previsto dal docente. La creazione di classi virtuali, permette l'iscrizione dei discenti e un'altissima personalizzazione della didattica in base alle esigenze dell'utenza, infatti i docenti possono inserire attività e risorse a loro discrezione. I corsi appena creati verranno inseriti come eventi in un calendario, così da creare un promemoria per gli utenti e per i docenti iscritti ai corsi. Le modalità di iscrizione saranno regolate tramite due macro tipologie, un'iscrizione passiva dove il discente viene iscritto dal gestore del corso, ed una iscrizione attiva dove sarà il discente a richiedere l'iscrizione al corso. I corsi permetteranno di automatizzare la gestione dei documenti, infatti è prevista la creazione/stampa degli attestati di Frequenza, delle lettere di incarico per i docenti e due registri presenze, uno per i docenti ed uno per i discenti. Tramite lo strumento dei feedback sarà possibile tracciare gli indici di gradimento dei singoli docenti e dell'intero corso. La fruizione di quiz e la sezione dedicata alle valutazioni, faciliterà il compito del valutatore. La gestione di report configurabili, permette, tramite alcuni filtri di raffinare le ricerche, così da creare statistiche approfondite stampabili o esportabili in Word o Excel.

Procedura di selezione dei partecipanti

Gli utenti che avranno fatto richiesta di iscrizione al corso verranno visualizzati, il gestore del corso avrà facoltà di selezionare l'utente ed eseguire le seguenti operazioni:

1. Iscrivi: iscrive l'utente al corso.



Regione Siciliana



CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO



2. Iscriviti con conferma: manda una mail all'utente richiedente, chiedendo conferma tramite link.
3. Aggiungere in lista d'attesa: l'utente viene inserito in una lista d'attesa.
4. Rifiuta: rifiuta l'iscrizione.

Gli utenti Confermati, verranno spostati nella pagina relativa alla visualizzazione degli iscritti, "Iscrizioni".

Agli ammessi viene richiesto di versare anticipatamente la quota di iscrizione (ove prevista) o di fare pervenire la lettera di autorizzazione al comando a carico dell'Azienda di appartenenza entro una data prefissata. Trascorsa questa data, viene fatta scorrere la lista. Qualora l'interessato non possa prendere parte al corso e ne dia tempestiva comunicazione scritta può essere direttamente ammesso ad una edizione successiva. In assenza di comunicazione, l'ammesso che non si presenta al corso perde la quota di iscrizione.

Un quinto dei posti è riservato ai soggetti segnalati dalle Direzioni generali delle Aziende. Se il numero di segnalazioni eccede quello dei posti disponibili gli operatori segnalati hanno la precedenza nella lista di attesa. Le segnalazioni sono accolte fino a 30 giorni prima dell'inizio del corso.

Il numero massimo di segnalazioni delle Aziende che viene preso in esame è di due per quelle con più di 900 dipendenti e per l'Assessorato regionale della sanità e uno per le altre. Il responsabile del corso può ammettere un numero maggiore di persone segnalate se viene concordato con l'Azienda un piano di distribuzione degli operatori tra le varie edizioni.

Compatibilmente con la disponibilità dei posti, viene data la precedenza ai richiedenti che pagano la quota intera e cioè, in particolare: gli operatori che provengono da regioni diverse dalla Sicilia e da enti ed istituzioni private e gli operatori che hanno espresso l'intenzione di pagare la quota intera, specificandolo nella sezione *note* della domanda. Il Centro può inoltre assegnare fino a due posti agli iscritti alle scuole di specializzazione delle facoltà di medicina e chirurgia della Sicilia (a pagamento).

In alcuni casi i nominativi vengono segnalati direttamente dalle Aziende sanitarie.

Organizzazione

Per ognuna delle aree tematiche esiste un referente.

Per mettersi in contatto con il referente d'area chiamare la SAF (Segreteria Attività Formative):

Tel. 0934 505215-505229

E-mail cdf@cefpas.it



Regione Siciliana



CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO



2. FORMAZIONE A DISTANZA

Servizio

Il Centro mette a disposizione anche dei corsi di formazione a distanza. L'impiego della Formazione a Distanza (FAD) e dell'e-Learning, prevede l'apprendimento dei contenuti tramite piattaforma tecnologica (LMS).

Procedura di accesso ed iscrizione

L'iscrizione deve essere inoltrata online dal sito CEFPAS: <http://www.cefpas.it> direttamente dalla scheda informativa del corso presente nell'area Corsi FAD/e-Learning e cliccando sul pulsante "Invia domanda".

All'atto dell'iscrizione è richiesta la padronanza dei principali strumenti informatici, del mondo Internet e della posta elettronica (e-mail personale).

L'accesso si effettua mediante user e password personalizzata, inviata al corsista tramite e-mail all'avvio del corso FAD. L'erogazione ha una durata pari ad un bimestre nel corso del quale il partecipante consulta i materiali durevoli del corso, al fine di superare il Test di Apprendimento Finale e compilare la Scheda di Valutazione ECM.

In caso di pagamento della quota di partecipazione (per i dipendenti del SSR i corsi sono gratuiti) è necessario inviare alla Segreteria delle attività formative del CEFPAS (fax: 0934 591266; e-mail: cdf@cefpas.it) copia della ricevuta del versamento.

Alcuni dei contenuti del corso potranno essere erogati attraverso il Web Seminar, seminario videoregistrato in cui il docente esperto approfondisce uno specifico tema del corso. A tal fine, il docente preparerà il materiale didattico in formato.ppt la cui esposizione sarà supportata dalla ripresa video curata e condotta dal Gruppo FaD del nostro Centro. Tale strumento multimediale rende possibile la trasposizione della dimensione d'aula tradizionale in rete.

Organizzazione

Dott.ssa Maura Cascio tel. 0934 505801 – cascio@cefpas.it
Dott.ssa Valentina Botta tel. 0934 505821 - botta@cefpas.it
Sig. Iuri Miraglia tel. 0934 505801 - miraqlia@cefpas.it



Regione Siciliana



CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO



3. FORMAZIONE IN HOUSE

Servizio

E' la formazione che viene progettata e realizzata su commessa dalle Aziende Sanitarie e dalle Aziende Ospedaliere e che si svolge direttamente presso l'Ente richiedente per il personale della stessa azienda.

Procedura di fornitura del servizio

L'acquisizione di contratti implica una continua presenza del Cefpas nei rapporti con i "mercati di riferimento" per la promozione di tutte le attività svolte dal Centro. È altresì necessaria una mirata attività di pubblicità legata a specifiche tematiche che si vogliono portare all'attenzione dei clienti potenziali.

Tale attività è svolta istituzionalmente dal Direttore Generale del Cefpas e comunque da tutte le funzioni del Centro che hanno contatti con potenziali clienti.

Dal punto di vista operativo l'attività per la stipula dei contratti con i clienti prevede 3 fasi differenziate:

1. Fase di richiesta di Offerta;
2. Fase di definizione e riesame dell'Offerta;
3. Fase di definizione del contratto.

1. Fase di richiesta di Offerta

A seguito dei contatti preliminari, qualora il cliente mostri specifico interesse per le attività svolte dal Cefpas è suo compito formalizzare una richiesta di Offerta al Centro.

2. Fase di definizione e riesame dell'Offerta

Al ricevimento della richiesta di Offerta, la stessa viene assegnata dal Direttore della Formazione all' Unità Operativa di riferimento che le valuterà in modo da definire con chiarezza i requisiti di base del corso formativo richiesto ed avviarne la progettazione. Tale attività è necessaria in quanto il contenuto professionale del



Regione Siciliana



**CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO**



servizio formativo richiede generalmente di essere calibrato sulle esigenze del Cliente e solo in certi casi permette l'utilizzo di un "servizio standard".

Qualora durante lo svolgimento dell'attività di progettazione dovesse essere necessario incontrare il cliente, al fine di meglio individuare gli obiettivi attesi dallo stesso, le problematiche specifiche da affrontare e la definizione delle caratteristiche di base del servizio formativo da fornire, la Direzione Formazione organizzerà un incontro per risolvere i dubbi sorti in fase di valutazione delle informazioni.

3. Fase di definizione dell'offerta e del contratto

Per la definizione dell'offerta bisogna tenere in considerazione quanto segue:

- * le aspettative del Cliente e gli obiettivi del Servizio offerto
- * le caratteristiche di base del Servizio
- * la necessità di progettare/sviluppare il Servizio formativo richiesto
- * gli impegni e le responsabilità reciproche
- * le risorse Cefpas previste
- * le risorse esterne previste (ad es. docenti)
- * le risorse del Cliente previste
- * le tempistiche previste
- * gli aspetti economico/finanziari
- * il termine di validità dell'Offerta.

In fase di definizione del Contratto, il Cliente è tenuto a verificare l'adeguatezza di quanto proposto nell'Offerta alle proprie esigenze, nonché la correttezza della valutazione delle sue esigenze effettuata dal Cefpas.

Il ricevimento dell'Ordine del Cliente, riferito all'Offerta ricevuta, rappresenta la definizione del contratto. Il contratto può anche risultare da uno specifico atto stipulato tra le parti, qualora ciò sia richiesto dalla rilevanza particolare degli impegni da assumere.

La Direzione Formazione provvede affinché venga inviata Conferma d'Ordine al cliente. La conferma d'ordine avviene telefonicamente ovvero coincide con la calendarizzazione dell'attività richiesta. Il corso si svolge secondo le procedure standard del Cefpas se non specificato diversamente.



Regione Siciliana



CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO



Organizzazione

Per informazioni contattare:

Dott.ssa Letizia Drogo: 0934 505819 – drogo@cefpas.it

Dott.ssa Eleonora Indorato: 0934 505362 – indorato@cefpas.it

SAF: 0934 505215-505229 – cdf@cefpas.it

4. SERVIZIO RESIDENZIALE

Servizio

E' il servizio di alloggio che viene offerto dal Cefpas ai propri corsisti/convegnisti. Per la tipologia alberghiera assegnata a questa struttura (casa per ferie) ed in accordo con le politiche istituzionali del Centro, non è prevista la presenza di personale alla reception. Gli ospiti hanno comunque a disposizione alcuni numeri di telefono ai quali rivolgersi in caso di necessità.

Procedura di fornitura del servizio

Al ricevimento della scheda di prenotazione e del bonifico di pagamento da parte dell'*Ufficio residenziale*, questo procede all'assegnazione della camera. Nel caso in cui non ci fosse disponibilità di camere per quelle date lo stesso ufficio lo comunica all'interessato.

Nel caso di disdetta da parte del corsista, lo stesso deve comunicarlo mediante la apposita scheda, che trova sul sito del Cefpas alla sezione "Accoglienza", entro 24 ore dall'inizio del corso.

Generalmente la consegna delle chiavi avviene all'arrivo al Cefpas presso la guardiola posta all'ingresso del Centro. Il corsista deposita le chiavi la mattina dell'ultimo giorno di corso in guardiola o presso la hall.

Giornalmente una ditta esterna provvederà alla pulizia delle camere ed alla sostituzione delle lenzuola e degli asciugamani.

Organizzazione

Per informazioni contattare l'ufficio residenziale:

Sig.ra Antonella Mirisola: 0934 505139 – mirisola@cefpas.it

Sig.ra Alessandra Gruttaduria: 0934 505133 – gruttaduria@cefpas.it



Regione Siciliana



CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO



5. SERVIZIO RISTORAZIONE

Servizio

Il servizio è affidato all'esterno tramite bando per una durata, solitamente, di tre anni.

Nell'ambito del **SERVIZIO BAR** rientra la somministrazione dei seguenti prodotti:

- caffetteria, comprendente bevande analcoliche calde e fredde;
gastronomia, comprendente tramezzini, toast, pizzette, panini, croissant, torte rustiche, primi e secondi piatti, yogurt, formaggi, salumi, insalatone, frutta, etc...;
- pasticceria, comprendente brioches, croissant, biscotti, torte, gelati, etc....

Nell'ambito del **SERVIZIO RISTORANTE** rientra la realizzazione di pranzi e/o cene di regola con modalità buffet o in self service oppure, dietro specifica richiesta del CEFPAS, con servizio al tavolo, per occasioni determinate da realizzarsi presso la hall o la sala mensa dell'hotel o presso altri locali del Centro (quali servire un coffee break presso una sala didattica, etc...).

La ditta aggiudicataria deve garantire di:

- aprire il bar, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.30, al fine di consentire all'utenza di usufruire dei servizi a proprie spese;
- servire colazioni giornaliere, dal lunedì al venerdì, per corsisti, docenti e dipendenti dalle ore 8.00;
- servire i pasti a partire dalle ore 13.00 sia presso il locale del pad. 13 sia presso la sala mensa dell'hotel;

Organizzazione

Per informazioni:

Dott. Oscar Vancheri Tel. 0934 505 369 – vancheri@cefpas.it



Regione Siciliana



CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO



6. SEGRETERIA ATTIVITA' FORMATIVE (SAF)

Servizio

E' il servizio preposto alle relazioni con il pubblico sia per l'accoglienza delle domande di partecipazione ai corsi sia per la fornitura del servizio di informazioni al pubblico.

Procedura di fornitura del servizio

- Risponde alle chiamate esterne dell'utenza telefonica 0934 505215, almeno tutte le mattine dalle 9.00 alle 14.00 dal lunedì al venerdì e nel pomeriggio dal lunedì al giovedì dalle 15.00 alle 18.00; fornisce tutte le informazioni richieste telefonicamente, via telefax, posta elettronica e di presenza dagli utenti.
- Tiene e aggiorna l'elenco generale delle attività formative a gestione diretta che distribuisce a tutti gli uffici ed in particolare all'economato.
- Riceve i moduli di richiesta di informazioni compilati dai clienti interessati ad uno o più corsi e predispone la loro lista per l'inserimento dei nominativi tra i destinatari postali dei programmi. Se la data di scadenza del corso è vicina invia copia del programma e del modello di domanda per fax.
- Riceve (dai telefax, dalla segreteria dei corsi, per posta elettronica, etc.) e carica i modelli di manifestazione di interesse;
- Verifica quotidianamente la posta elettronica della direzione (cdf@icefpas.it) e risponde alle varie richieste di informazione.
- Predispone la corrispondenza in uscita non relativa ai corsi.

Organizzazione

Per informazioni rivolgersi alla SAF:

Tel. 0934 505215 – 505229 – cdf@cefpas.it



Regione Siciliana



CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO



7. SITO WEB

Servizio

Il sito web del Cefpas mette a disposizione degli utenti tutte le informazioni relative alle attività istituzionali del centro, all'organizzazione, agli adempimenti di legge.

All'interno del sito, inoltre, esistono gli albi dei direttori scientifici e dei docenti ai quali è necessario iscriversi, nel caso si fosse interessati a svolgere una di queste attività, per poter consentire di effettuare la valutazione comparativa prevista dalla legge.

Procedura di accesso al servizio

Al sito si accede attraverso l'indirizzo www.cefpas.it è possibile consultare le attività formative a catalogo, i progetti realizzati ed in corso ed eventuali progetti in fase di progettazione, vengono riportati gli avvisi pubblici, le gare di appalto che il Centro stipula con i fornitori, il sito web www.cefpas.it ha inoltre un portale dedicato alla Trasparenza Amministrativa (Dlgs. N. 33 del 24 marzo 2013) <http://trasparenza.cefpas.it> (dominio di secondo livello), il portale è realizzato con CMS Wordpress e rispetta le attuali normative vigenti in materia di accessibilità e fruibilità, all'interno si trovano le sezioni tematiche per la consultazione degli atti come previsto dalle attuali norme.

Organizzazione

Per informazioni rivolgersi:

Sig. Fabrizio Melfa Tel. 0934 505124 – melfa@cefpas.it



Regione Siciliana



CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SANITARIO



8. Albi Permanenti

Servizio

Il CEFPAS rende disponibili sistemi di registrazione e selezione per le figure di referente scientifico, docente e tutor per tutti i programmi formativi di pronta disponibilità e i percorsi ideati in collaborazione ed in risposta ai fabbisogni dell'Assessorato regionale della salute in ambito formativo.

Tale sistema è stato creato nel rispetto del "Regolamento per il conferimento di direzione delle attività formative" che disciplina le modalità di conferimento degli incarichi con riferimento alle attività di formazione del Centro.

Procedura di accesso al servizio e contenuti

L'iscrizione agli albi CEFPAS è *condicio sine qua non* per il conferimento degli incarichi poiché consente di autocertificare il possesso dei requisiti generali da ogni candidato/utente interessato all'iscrizione. I moduli di iscrizione on line sono disponibili attraverso appositi link sul sito istituzionale dell'ente. La validità della domanda è subordinata alla presenza di:

1. valido documento di identità;
2. curriculum vitae in formato europeo datato e firmato con firma autografa;
3. aree di competenza con relativa autovalutazione.

Organizzazione

Per informazioni rivolgersi alla SAF:

Tel. 0934 505215 – 505229 – cdf@cefpas.it