









Centro Internazionale di Studi e Formazione "Germana Gaslini
Via G. Gaslini 5, 11A – 16147 Genova
C.F./P.I. 01885640993

CARTA DEI SERVIZI

Presidente: Dott. Pietro Pongiglione
Direttore: Dott. Luigi Lagomarsino
direttoregenerale@fondazionegaslini.org
Responsabile: 01056362855
Segreteria CISEF.: 010 56363801,
Sito Web: www.cisef.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

L'Istituto Giannina Gaslini e la Fondazione Gerolamo Gaslini hanno costituito il Centro Internazionale di Studi e Formazione Germana Gaslini (CISEF Gaslini) che promuove la progettazione/realizzazione delle attività formative inerenti la formazione sanitaria accreditata ECM e non accreditata ECM.

Il CISEF Gaslini è provider nazionale ECM accreditato presso il Ministero della Salute.

Il CISEF Gaslini è Organismo Formativo accreditato presso la Regione Liguria.

Scopi ed obiettivi

Poiché la formazione e l'aggiornamento sono elementi portanti dell'esperienza organizzativa e delle politiche di gestione delle risorse umane, in quanto strumento strategico per garantire innovazione e competitività, scopo del CISEF Gaslini è promuovere, progettare e realizzare attività formative nel campo della ricerca scientifica, della medicina, della gestione organizzativa e dell'amministrazione dei settori sanitari, delle prevenzioni, dello sviluppo di tutti coloro che operano nell'organizzazione sanitaria, della comunicazione e dell'educazione sanitaria e più in generale in ambito culturale.

Tali scopi si realizzano attraverso:

l'analisi dei fabbisogni formativi

la progettazione di attività formative nel settore sanitario e principalmente in quello pediatrico;

lo svolgimento e monitoraggio delle attività formative

la verifica dei risultati raggiunti e le indicazioni per il miglioramento continuo

Le attività qualificanti e preminenti sono:

- corsi su argomenti specialistici
- corsi di qualifica in ambito sanitario
- congressi, convegni di approfondimento scientifico
- tutoraggio e verifica delle attività formative
- corsi in collaborazione con le Università, con la Regione Liguria, con Enti Pubblici e Privati
- produzione di materiale didattico ad uso esterno/interno
- corsi con metodologie didattiche innovative (simulazioni)

Politica CISEF Gaslini

Il CISEF Gaslini è impegnato a favorire l'integrazione tra formazione, ricerca e qualità delle prestazioni.

Adegua le proprie modalità operative e piani di lavoro alle esigenze ed ai requisiti dei destinatari delle iniziative di formazione ed aggiornamento.

Il CISEF Gaslini è impegnato a:

- collaborare con altre realtà soprattutto attraverso la comprensione delle necessità del territorio
- assumere impegni (esplicitati nel Verbale del riesame da parte della direzione) che possono essere soddisfatti per gli aspetti di responsabilità sia del CISEF Gaslini sia della Direzione
- soddisfare il Cliente/Utente, tramite l'erogazione di servizi di qualità, conformi ai requisiti di legge e che soddisfano in modo sempre più prossimo le esigenze del Cliente/Utente
- agire nel rispetto dei dettami relativi agli accreditamenti nazionale e regionale in tema di formazione
- utilizzare metodologie validate per la formazione dell'adulto, secondo i principi della pedagogia sanitaria e dell'apprendimento attivo basato sull'esperienza
- assicurarsi che tutto il personale comprenda quello che il Cliente/Utente desidera e partecipi al mantenimento e al miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità
- soddisfare il proprio personale, attraverso il miglioramento continuo delle conoscenze specifiche e del modo di operare, con l'addestramento necessario allo svolgimento dei propri compiti
- andare incontro alle aspettative dei propri fornitori, sia di prodotti/servizi sia di servizi formativi, garantendo loro continuità di rapporto, se soddisfano le esigenze del CISEF Gaslini

- rispettare l'Utenza, con un comportamento responsabile ed attento alla sicurezza, all'igiene del lavoro e alla protezione dell'ambiente
- CISEF Gaslini lavora per raggiungere l'autosostenibilità economica/finanziaria

Stile di lavoro

Il posizionamento strategico del CISEF Gaslini è caratterizzato dall'orientamento alla soddisfazione del cliente. I processi formativi e non sono monitorati e verificati per assicurare il miglioramento continuo della qualità.

In particolare si verifica e valuta:

- l'apprendimento da parte dei discenti
- la soddisfazione degli utenti (discenti) e dei clienti (committenti)
- i requisiti curriculari e l'efficacia didattico-formativa di ciascun fornitore/partner di formazione (docenti, moderatori, tutor) in collaborazione con il referente scientifico di ciascun evento formativo
- i fornitori/partner di servizi

Impegni per il futuro

Il CISEF Gaslini è impegnato a:

- potenziare l'attività di formazione a distanza
- Creare un rapporto di sinergia e di valore con il territorio a livello regionale
- Comprendere l'esigenza formativa del territorio per rispondere in maniera sempre più efficiente ai fabbisogni del cliente



Sono Organi del CISEF Gaslini

- Il Consiglio di Amministrazione ed il suo Presidente
- Il Comitato Scientifico di Indirizzo
- Il Direttore, con funzioni di direzione e coordinamento e promozione delle iniziative di formazione
- Il Revisore dei Conti

Il CISEF Gaslini è dotato di un Settore Amministrazione e Contabilità.

L'organizzazione delle attività formative del CISEF Gaslini è svolta come da allegato organigramma

- Il Settore Informatica e Servizi ha compiti di sviluppo e gestione del sito web, sviluppo e gestione di supporto informatico, attività grafica, consulenza informatica e addestramento del personale .
- L'Area Qualità-Accreditamento è impegnata nell'applicazione e nel controllo delle regole di cui il CISEF Gaslini si è dotato.



Il CISEF Gaslini si avvale delle Strutture didattiche dell'Istituto G. Gaslini e di Enti convenzionati. I supporti didattici per i corsi di simulazione, es. manichini, sono conservati presso le sedi di utilizzo.



Prestazioni erogate

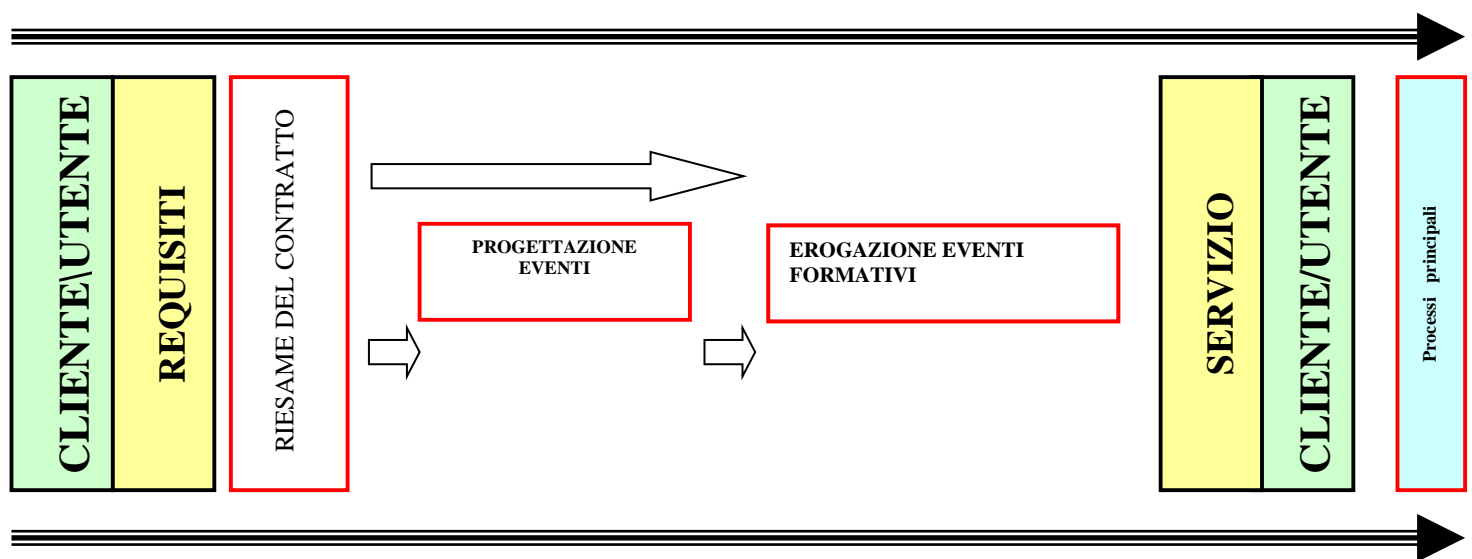
Il CISEF Gaslini eroga:

- Corsi di formazione e aggiornamento residenziale e a distanza (attraverso piattaforma propria e piattaforma in convenzione)
- Convegni e workshop di rilevanza nazionale ed internazionale
- Formazione di base per Operatori Socio Sanitari
- Servizi di segreteria, accoglienza ed assistenza durante gli eventi
- Accreditemento ECM di eventi formativi residenziali e aziendali a livello nazionale
- Consulenza a pratiche per organizzazione corsi, accreditemento ECM, sponsorizzazioni
- Formazione a Distanza (FAD)
-



Sistema Gestione della Qualità

L'azienda è certificata ISO 9001:2015



Tutti processi di supporto sono definiti nel Sistema Gestione Qualita'



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 CISEF Gaslini. 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 CISEF Gaslini.

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, 15 Gennaio 2019

Il Direttore del CISEF Gaslini
Luigi Lagomarsino