

CONTENUTI DELLA PROCEDURA

1.	TITOLO E DESCRIZIONE SINTETICA.....	2
1.1	Titolo	2
1.2	Descrizione sintetica.....	2
2.	OBIETTIVI	2
3.	AMBITO DI APPLICAZIONE	2
4.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'.....	2
4.1.	Premessa.....	2
5.	DOCUMENTI E REGISTRAZIONI CORRELATI ALLA PROCEDURA.....	10

Responsabile/Referente Qualità e consulente	Presidente AMD	Responsabile/Referente Qualità
stesura	approvazione per adeguatezza	emissione

1. TITOLO E DESCRIZIONE SINTETICA

1.1 Titolo

PO AMD 002: Formazione formatori e aggiornamento permanente formatori

1.2 Descrizione sintetica

Questa procedura descrive sia il processo di formazione formatori sia quello di aggiornamento formatori nell'ambito della Scuola Permanente di Formazione Continua AMD, definendo le modalità di realizzazione di ogni attività ed i documenti di registrazione da utilizzare nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità di AMD per le attività di formazione.

2. OBIETTIVI

- Fornire uno strumento di indirizzo per la formazione e l'aggiornamento dei formatori
- Indicare i documenti di registrazione da utilizzare nel processo di formazione e di aggiornamento dei formatori.

4. AMBITO DI APPLICAZIONE

Tutti gli eventi formativi Scuola realizzati dalla Scuola Permanente di Formazione Continua AMD allo scopo di formare ed aggiornare i formatori AMD.

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

5.1. Premessa

Per gestire la formazione, AMD può avvalersi di una risorsa fondamentale atta a garantire la qualità degli eventi: i formatori e i progettisti del gruppo Scuola.

Il gruppo Scuola, o meglio la Scuola Permanente di Formazione Continua AMD ed i suoi formatori, sono una componente fondamentale dell'attività formativa di AMD che si può fregiare in tal modo non solo di essere una società scientifica accreditata come provider ECM in conformità ai requisiti fondamentali, ma anche a quelli di qualità.

All'interno del macroprocesso "Progettazione ed erogazione di eventi formativi", particolare rilevanza rivestono infatti il processo "formazione formatori" e "aggiornamento permanente formatori".

Tali processi si dividono in sette fasi:

- a) Nascita della committenza (mandato)
- b) Macroprogettazione

- c) Riesame col committente
- d) Microprogettazione
- e) Erogazione
- f) Verifica dei risultati (misura e monitoraggio del prodotto e processo)
- g) Rendicontazione dell'evento e restituzione al committente.

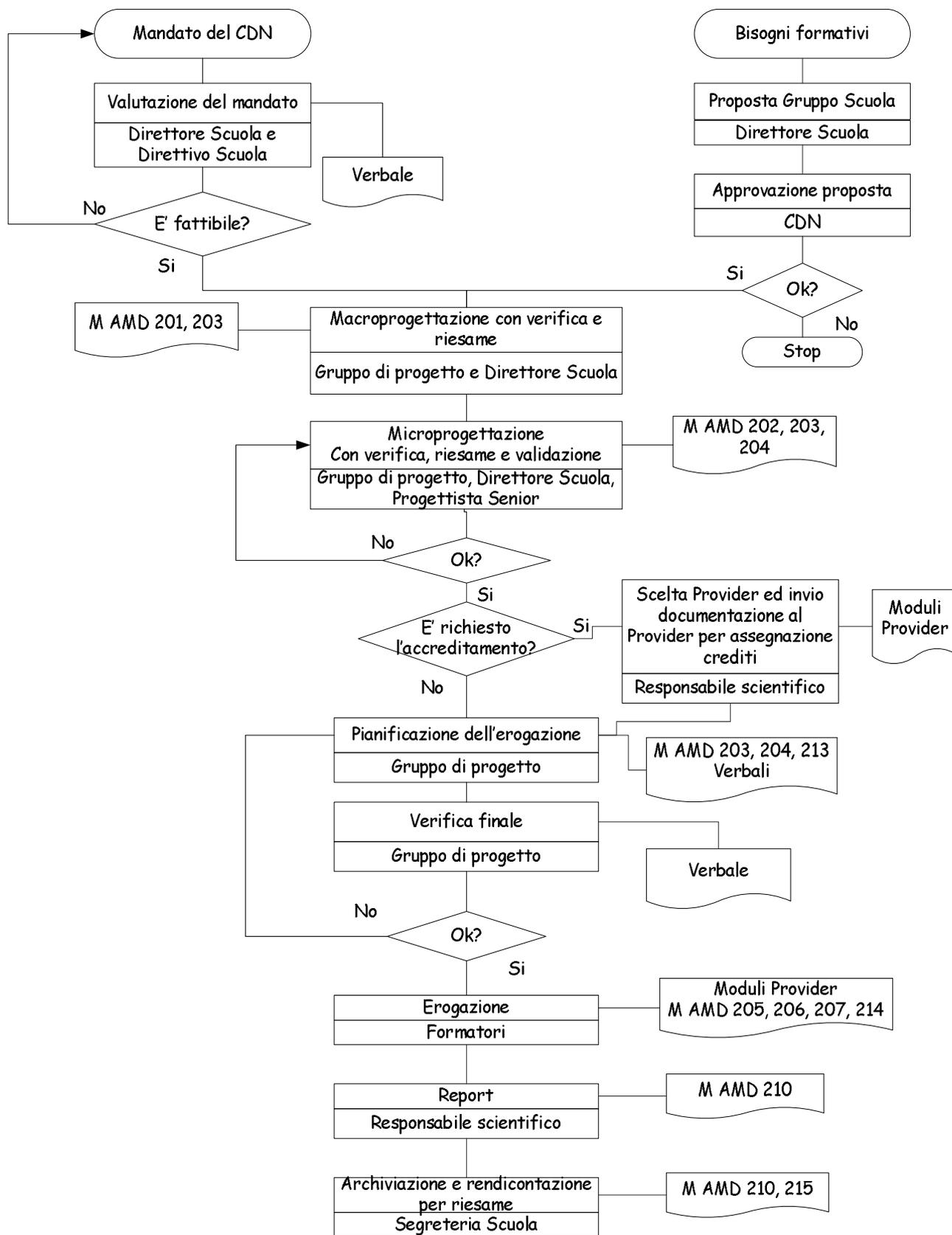
Delle sette fasi, tre hanno un contenuto prevalentemente relazionale e sottolineano l'importanza cruciale del rapporto con il committente (a, c, g), mentre le altre sono più "interne", più legate cioè a tecniche e metodi specialistici della professione formativa.

Tutti i corsi Scuola che possono essere inseriti nel Piano formativo AMD in linea di massima seguono le fasi del processo descritto nella procedura PO AMD 001 e nella scheda processo SP AMD 002 e SP AMD 005.

Ciò che contraddistingue però un evento Scuola da un evento formativo generale AMD è l'utilizzo più rigoroso del metodo "SCUOLA" ed una progettazione più articolata, in particolare rispetto a metodi e strumenti di formazione (progettazione ed erogazione) e al processo di Team building che si esplicitano dettagliando le fasi di progettazione in macro e microprogettazione.

Sono classificati come eventi Scuola:

- Eventi formativi formazione formatori (Corso Base)
- Eventi formativi per aggiornamento formatori
- Eventuali eventi ad alto contenuto formativo che il CDN ritiene strategici e da affidare alla Scuola.



MANDATO

Il processo di progettazione ed erogazione di eventi Scuola prende avvio da un mandato proveniente dal Presidente Nazionale AMD. Tale mandato può originare:

- ✓ da un'esigenza dell'Associazione
- ✓ da una proposta di un Presidente Regionale;
- ✓ da necessità/bisogni di formazione e/o aggiornamento formatori;

In ogni caso la proposta viene sempre sottoposta al vaglio e approvazione del Consiglio Direttivo Nazionale (committente). Il Presidente comunica il mandato al Direttore della Scuola che provvede alla convocazione del Direttivo della Scuola per la sua analisi ed accettazione.

Questa attività si svolge in genere a fine anno in modo da permettere sia al Direttivo Scuola di pianificare la propria attività sia alla segreteria ECM di inserire l'evento nel piano formativo, ma può svilupparsi per esigenze organizzative inderogabili o opportunità strategiche da non perdere durante tutto il corso dell'anno.

Nel caso del processo di aggiornamento formatori, il mandato del CDN è in genere successivo ad una proposta del Gruppo Scuola derivante dall'analisi dei bisogni di aggiornamento dei formatori. In questo caso consiste, sostanzialmente, in un'approvazione della proposta, al limite con le eventuali modifiche ritenute necessarie.

VALUTAZIONE DEL MANDATO

Il mandato viene analizzato dal Direttore Scuola e Direttivo Scuola rispetto a fattibilità generale e alle risorse umane disponibili.

MACROPROGETTAZIONE

Quando il Direttore considera in linea di massima fattibile il mandato o ha ricevuto l'approvazione alla proposta di aggiornamento, dà avvio all'iter progettuale e individua il Responsabile di Progetto, il Responsabile scientifico del corso, il Team di progetto e il Progettista senior che effettuerà la prima validazione (supervisione progettuale) e propone tali nomi al CDN e alla Presidenza per approvazione insieme alla macroprogettazione.

È possibile che Responsabile scientifico e Responsabile di progetto siano la stessa persona.

Le specifiche per la nomina del *responsabile di progetto* e del *responsabile scientifico* sono:

- ✓ Possesso della qualifica di progettista formatore o progettista senior. nel corso Base il Direttore del corso è il Direttore Scuola.
- ✓ Appartenenza regionale coerente con la provenienza della proposta (quando possibile) per corsi formatori specifici o strategici.

Le specifiche per la nomina del *team di progetto* sono:

- ✓ Minimo 3 componenti, incluso il responsabile, di cui almeno la metà formatori.

- ✓ Deve includere il proponente se si tratta di un socio AMD (anche non formatore).
- ✓ Deve privilegiare formatori provenienti dalla regione proponente, se il mandato origina da una proposta regionale.
- ✓ Può includere altri soggetti a giudizio del Direttivo Scuola.

Il responsabile di progetto ed il team devono garantire nell'ambito delle attività di progettazione ed erogazione:

- ✓ L'utilizzo corretto della metodologia AMD e del SGQ
- ✓ Clima positivo
- ✓ L'utilizzo di strumenti e comunicazione adeguati
- ✓ La modalità di lavoro in team

Le specifiche per la nomina del *validatore (supervisione) degli eventi formativi* sono:

- ✓ Possesso della qualifica di progettista senior

Il responsabile di progetto/responsabile scientifico per ogni evento nomina un collaboratore a suo supporto per la gestione della documentazione e per la corretta gestione di tutte le registrazioni necessarie alla progettazione, compresi i verbali di verifica e riesame.

L'attività di macroprogettazione consiste nel definire:

- ✓ Tipologia dell'evento
- ✓ Obiettivi
- ✓ Indicazioni didattiche generali
- ✓ Target discenti
- ✓ Indicazioni economiche

Queste informazioni costituiscono gli elementi in ingresso della progettazione.

Le informazioni raccolte consentiranno di:

- ✓ tradurre gli obiettivi generali in obiettivi formativi e quindi di chiarire meglio gli scopi dell'evento
- ✓ scegliere in modo adeguato i percorsi didattici, i metodi, i tempi, i supporti, i docenti e gli indicatori
- ✓ ridefinire in termini più realistici e circoscritti gli obiettivi che il committente può attendersi dall'evento formativo.

Questa fase si conclude con la stesura di un piano di intervento di massima attraverso la compilazione del modulo M AMD 201.

VERIFICA - RIESAME

Terminata la macroprogettazione, il team di progetto verifica e riesamina i risultati ottenuti rispetto al mandato e se non ci sono problemi prosegue con la Presidenza AMD e il Comitato Scientifico, altrimenti il responsabile di progetto porta in discussione le problematiche al

Direttivo Scuola per la individuazione di possibili soluzioni o per la chiusura dell'iter progettuale. Tale attività può essere svolta via e-mail e si avvale dell'utilizzo del modulo M AMD 203.

Il riesame con il committente ha valenza sia di riesame del contratto che di riesame della progettazione.

La registrazione dell'attività di verifica e riesame è effettuata sui moduli M AMD 201 e M AMD 203 con allegati specifici verbali o con e-mail specifiche.

Per riesame della progettazione si intende un momento di confronto fra tutti gli attori coinvolti per verificare la completezza e la congruenza rispetto sia ai requisiti del prodotto formativo, sia alle specifiche esigenze degli attori coinvolti. L'eventuale analisi della valutazione del progetto da parte dell'ente finanziatore è considerata e gestita come attività di riesame.

Per verifica della progettazione si intende invece un momento di analisi da parte del team di progetto per accertare la coerenza fra l'output dell'attività progettuale e gli elementi in ingresso. Verifica e riesame possono coincidere.

Il Direttore Scuola o il Responsabile del progetto, se non coincidono, presenta all'interlocutore di committenza la macroprogettazione proposta affinché sia valutata e vengano apportate eventuali modifiche che permettano una più stabile condivisione di linguaggio, obiettivi, metodi, responsabilità e impegni reciproci.

In questa fase viene normalmente concordata e registrata con l'interlocutore di committenza la pianificazione delle attività necessarie alla realizzazione dell'evento.

Per ogni attività viene individuato tramite e-mail il responsabile di attuazione.

MICROPROGETTAZIONE

Il team di progetto, approvata la macroprogettazione, procede allo sviluppo della microprogettazione la cui pianificazione è effettuata sul modulo M AMD 202. Lo strumento di progettazione specifico della Scuola di Formazione è la Story Board M AMD 204.

Nella definizione dei lavori di gruppo il Team di progetto elabora, se necessario, delle indicazioni operative per dettagliare meglio lo svolgimento dei lavori di gruppo, su apposito modulo M AMD 209.

È importante, per garantire il corretto svolgimento dell'evento, assicurarsi che sia effettuato prima dell'erogazione dello stesso un sopralluogo dei locali dove il corso si svolgerà al fine di evitare problemi ed un setting d'aula non conforme.

Nel corso della progettazione sono definiti i tutor che affiancheranno il Responsabile scientifico nell'erogazione dell'evento formativo.

Tutte le riunioni del team sono registrate attraverso specifici verbali cartacei o e-mail riportati come sintesi dei momenti di verifica e riesame sul modulo M AMD 202 ed eventualmente l'M AMD 203.

Al termine della microprogettazione è prevista la validazione del progetto da parte di un progettista senior che, analizzando le registrazioni prodotte, valuterà se il corso così come progettato è in grado, in fase di erogazione, di raggiungere gli obiettivi prefissati e se la programmazione delle attività risulta congrua agli scopi prefissati e quindi se l'evento è in condizioni di essere erogato efficacemente. Questa attività è registrata sull'M AMD 202 e/o su apposito verbale.

Il team di progetto al termine dei lavori invia il modulo M AMD 002, M AMD 003, i curricula e tutto ciò che serve per l'inserimento in ECM alla segreteria ECM, per l'avvio dell'iter ECM e per le valutazioni del Comitato Tecnico Scientifico.

EROGAZIONE EVENTO FORMATIVO

L'erogazione dell'evento formativo è la realizzazione di quanto stabilito nella story board (M AMD 204) che è lo strumento di pianificazione dell'erogazione.

Eventuali modifiche, comunque compatibili con quanto inviato in ECM e quindi nel rispetto degli orari e dei docenti così come da M AMD 002 e M AMD 003 che si rendessero necessarie, sono discusse dal Responsabile scientifico del corso e dai tutor (team di erogazione) nei momenti di verifica in itinere, che in genere avvengono al termine della giornata. Qualunque variazione di quanto definito nella story board deve avere l'approvazione dal Responsabile scientifico del corso e deve essere verbalizzata con emissione di una versione successiva della story board.

Il team di erogazione procede quindi alla realizzazione dell'evento previa riunione di preparazione, possibilmente anche con i docenti previsti per quell'evento, al fine di chiarire compiti, responsabilità, tempi ecc. Questo incontro, in genere avviene, il giorno prima dell'erogazione del corso.

In tale occasione si verifica che il materiale da distribuire ai partecipanti e quello necessario per l'erogazione sia tutto presente. Questa attività è svolta con il supporto di check list specifiche (M AMD 213 e M AMD 214).

Per permettere di svolgere efficacemente la riunione di preparazione, è necessario prevedere l'invio della story board e delle indicazioni operative dei lavori di gruppo a tutti i tutor, almeno 7 giorni prima dell'incontro. Tale attività è svolta dal Responsabile di progetto.

Si entra quindi nella fase di erogazione vera e propria dell'evento con verifiche dell'andamento al termine di ogni giorno e con una verifica finale alla conclusione del corso con la stesura di un report finale.

Anche le verifiche in itinere sono registrate in specifici verbali se prevedono modifiche o azioni correttive. Eventuali non conformità saranno registrate sull'M AMD 107 e le azioni correttive proposte saranno descritte nell'M AMD 108.

CHI	ATTIVITÀ	QUANDO	COME
Responsabile scientifico	Garantire la qualità degli interventi in relazione al loro contenuto scientifico e collabora con il Responsabile di progetto	Dall'inizio alla fine dell'evento	Supervisionando i documenti di progetto e le relazioni dei docenti

CHI	ATTIVITÀ	QUANDO	COME
Responsabile di progetto	<p>Controlla in dettaglio tempi e modalità di erogazione e sviluppo del programma (guida il passaggio da un'unità didattica all'altra).</p> <p>Coordina e supervisiona la gestione delle plenarie.</p> <p>Redige o fa redigere sotto la sua responsabilità il report finale, se previsto, e la relazione per ECM.</p> <p>Valuta i docenti ed i formatori tutor</p> <p>Elabora o fa elaborare i dati per gli indicatori</p>	Dall'inizio alla fine dell'evento	Attento esame e rispetto del documento di progetto. Sono possibili modifiche che vanno registrate.
Formatori tutor (preferibilmente componenti del gruppo di progetto)	<p>Gestiscono i lavori di gruppo come conduttori, verificano la compilazione degli strumenti di monitoraggio del team.</p> <p>Raccolgono i dati per l'elaborazione di eventuali indicatori</p> <p>Partecipano alle plenarie.</p> <p>Verificano il materiale d'aula all'inizio di ogni giornata.</p>	Lavori di gruppo e plenarie previsti nella Storyboard	Utilizzando le metodologie previste in progettazione
Docenti	<p>Tengono le lezioni o le presentazioni.</p> <p>Coadiuvano il membro del team di progetto nella gestione delle plenarie di competenza come esperto nella materia trattata.</p>	Lezioni o presentazioni previsti dei documenti di progetto (microprogettazione)	Secondo mandato
Discenti	Prendono parte all'evento con i vincoli di presenza previsti dall'ECM e secondo quanto concordato nel patto formativo	Dall'inizio alla fine dell'evento	Si impegnano nel garantire attività interattività e rispetto dei ruoli

I moduli necessari ad una corretta gestione dell'evento in erogazione sono gli stessi di tutti gli eventi AMD, così come riportato nella PO AMD 001, nelle SP AMD 002, SP AMD 003 e SP AMD 005.

La corretta gestione della modulistica prevista per l'erogazione dell'evento formativo è responsabilità e competenza del Responsabile scientifico, supportato da un collaboratore nella gestione della documentazione e delle registrazioni nonché nella compilazione vera e propria della stessa.

VERIFICA DEI RISULTATI

Le attività di monitoraggio e misura del prodotto e del processo sono svolte in itinere ed al termine del corso con scopi diversi.

Gli strumenti utilizzati a tal fine sono:

- ✓ la Radarchart: strumento d'aula per il monitoraggio in itinere di alcune dinamiche del team - building (realizzazione, soddisfazione, condivisione)*
- ✓ il Righello: strumento d'aula per il monitoraggio di alcune dinamiche del team (contributo personale, condivisione)*
- ✓ il questionario teorico utilizzato per la verifica di apprendimento come risulta dalla normativa ECM;
- ✓ il questionario di customer per valutare la soddisfazione dei partecipanti rispetto alle modalità di erogazione del corso, alla logistica ed ai docenti e tutor, come previsto dalla normativa ECM.

I risultati di tali valutazioni sono riportati nei report o relazioni di ogni evento e sono considerati un elemento di ingresso per il riesame della Direzione.

* questi strumenti sono usati solo nei corsi di team building

RESTITUZIONE AL COMMITTENTE

Al termine dell'erogazione dell'evento il Responsabile di progetto redige una relazione che invierà alla segreteria ECM AMD e per conoscenza al Direttore della Scuola, se non coincide, quale feed-back dell'attività svolta e la rendicontazione specifica così come previsto da ECM.

La relazione contiene una valutazione generale rispetto all'andamento dell'attività didattica, dei partecipanti e dei docenti o della consulenza. Si compila il modulo M AMD 210.

Alle relazioni devono essere allegati la scheda di valutazione dei docenti e dei tutor e gli esiti dei questionari di apprendimento e di customer in modo da adempiere agli obblighi verso il Ministero e permettere la rendicontazione nel riesame della Direzione.

Al termine di ogni evento il collaboratore o il Responsabile di progetto stesso predispongono uno specifico faldone come da check-list M AMD 215. In tal modo si procede alla verifica documentale finale e all'archiviazione seguita da un ulteriore audit da parte di un valutatore interno.

6. DOCUMENTI E REGISTRAZIONI CORRELATI ALLA PROCEDURA

- Norma UNI EN ISO 9001: 2015.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità, cap. 8
- M AMD 024 Valutazione dei fornitori di prestazioni professionali
- M AMD 025 Valutazione di fornitura di beni/servizi
- M AMD 105 Modulo per la segnalazione del reclamo o elogio
- M AMD 106 Principali tipologie di eventi indesiderati (non conformità)
- M AMD 107 Registro degli eventi indesiderati (non conformità)
- M AMD 201 Scheda di macroprogettazione
- M AMD 202 Scheda di microprogettazione
- M AMD 203 Sintesi dei momenti di verifica e riesame
- M AMD 204 Story board
- M AMD 205 Suddivisione gruppi
- M AMD 206 Valutazione efficacia team building
- M AMD 207 Raccolta dati per Radarchart
- M AMD 211 Scheda valutazione per la qualifica di formatore tutor
- M AMD 212 Scheda valutazione per la qualifica di progettista formatore
- M AMD 213 Check list necessità per lo svolgimento di eventi formativi
- M AMD 214 Check list per erogazione
- M AMD 215 Check list per archiviazione
- M AMD 002: Inserimento evento definitivo residenziale (RES)
- M AMD 002bis: Inserimento evento definitivo FAD
- M AMD 002ter: Inserimento evento definitivo FSC
- M AMD 003: Programma definitivo di dettaglio evento formativo
- M AMD 004: Questionario di apprendimento