

Fasi	Funzioni	Nome e Cognome	Firma	Data
<b>Redazione</b>	Per il Gruppo di redazione	<b>Stefania Polvani</b>		
<b>Verifica</b>	Responsabile Qualità Formazione	<b>Paola Menci</b>		
<b>Approvazione</b>	Direttore UOC Formazione e Rapporti con l'Università	<b>Sergio Bovenga</b>		
	Direttore Generale	<b>Antonio D'Urso</b>		
<b>Controllo</b>	Direttore AD Qualità e Sicurezza delle cure	<b>Roberto Monaco</b>		

**Gruppo di redazione** composto da:

**Stefania Polvani** Sociologa Dirigente UOC Governo Percorsi amministrativi della Formazione, **Marta Del Santo** Ass. Amm., **Fiorangela Rullo** Ass. Amm. UOC Formazione e Rapporti con l'Università, **Rita Malacarne** Resp.Inf.co Formazione Obbligatoria Aziendale UOC Programmazione e sviluppo professioni Infermieristiche ed Ostetriche.

<b>Luogo e modalità di conservazione:</b> PO San Donato Arezzo. Archivio cartaceo ed informatico.	<b>Responsabile conservazione:</b> Paola Menci
--	---

<b>Revisione con Modifiche</b>	<b>Motivo della revisione:</b> Revisione periodica per variazione dei riferimenti normativi; modifica allegati; aggiornamento codice procedura (sostituisce PQF09). Allineamento a format procedura PA-DGEN-000.
--------------------------------	---

La diffusione del presente documento è assicurata mediante pubblicazione nella Intranet aziendale e nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web dell'Azienda USL Toscana Sud Est. Esso inoltre verrà distribuito, a cura della struttura emittente, ai Direttori delle Macrostrutture, Dipartimenti e agli Animatori aziendali della Formazione.

E' compito delle strutture coinvolte procedere, al proprio interno, alla presa visione ed integrale recepimento del contenuto del documento mediante compilazione e conservazione del Modulo di Distribuzione reperibile presso la UOC Qualità e Rischio Clinico o sull'intranet aziendale ([https://intranet.uslsudest.toscana.it/images/intranet/documenti/aziendali/modulo\\_di\\_distribuzione\\_procedure.pdf](https://intranet.uslsudest.toscana.it/images/intranet/documenti/aziendali/modulo_di_distribuzione_procedure.pdf)).

## INDICE

1.PREMESSA	PAG. 3
2.SCOPO	PAG. 3
3.CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI	PAG. 3
4.RIFERIMENTI NORMATIVI	PAG. 3
5.MODALITÀ OPERATIVE	PAG. 3
5.1 LE SEGNALAZIONI GENERICHE	PAG.3
5.2 I SUGGERIMENTI, LE PROPOSTE ED I RECLAMI	PAG.4
5.3 LE SEGNALAZIONI DI CONFLITTO DI INTERESSE	PAG.4
6 GLOSSARIO E ACRONIMI	PAG.5
7.MONITORAGGIO	PAG. 5
8 REVISIONE DELLA PROCEDURA	PAG.5
9. RESPONSABILITÀ	PAG. 6
10 ALLEGATI	PAG.6

## 1.PREMESSA

I *feedback* cui si riferisce la presente procedura sono quegli strumenti che riguardano la qualità del processo formativo, idonei per consentire di lavorare al suo miglioramento continuo.

La traduzione del termine *feedback* significa letteralmente retro-azione ed in tutti i contesti nei quali viene adoperato questo termine serve a correlare la teoria dei sistemi con la realtà operativa.

I feedback sono dunque fondamentali anche nei processi della formazione continua nel settore Salute, essendo questi dei processi orientati alla manutenzione ed al miglioramento continuo delle conoscenze, delle competenze e delle abilità che vanno incessantemente alimentate, dovendo rispondere con efficacia ed appropriatezza al continuo mutare dei fabbisogni di salute.

## 2.SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità con cui si attua la verifica qualitativa dei processi formativi, attraverso le informazioni fornite dai partecipanti, nonché di uniformare i comportamenti di tutti coloro che sono chiamati a contribuire a tale verifica.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

La presente procedura viene applicata per tutti i processi di formazione continua in tutte le sedi operative aziendali e da parte di tutti coloro che, a vario titolo, sono coinvolti nei processi di formazione continua.

## 4.RIFERIMENTI NORMATIVI


- Legge n.179 del 30 novembre 2017 “Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell’ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato”. Indicazioni operative” e smi
- Legge 241/40
- Delibera GRT-n. 1306 del 21/11/ 2022
- Delibera DG n.1627 del 27/12/2022

## 5.MODALITA' OPERATIVE

Si distinguono tre tipi di *feedback*, utili soprattutto al miglioramento continuo delle relazioni tra la UOC Formazione e Rapporti con l'Università (d'ora in poi UOC) ed i professionisti coinvolti nel processo formativo, necessari a testarne e valutarne la qualità.

### 5.1 LE SEGNALAZIONI GENERICHE

Le segnalazioni generiche sono comunicazioni, notizie od informazioni che l'utente rivolge alla UOC. Queste possono realizzarsi in forma orale oppure scritta, utilizzando la posta elettronica ai seguenti indirizzi: [formazione.siena@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.siena@uslsudest.toscana.it); [formazione.arezzo@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.arezzo@uslsudest.toscana.it); [formazione.grosseto@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.grosseto@uslsudest.toscana.it); [ausltoscanasudest@postacert.toscana.it](mailto:ausltoscanasudest@postacert.toscana.it). A seguito della segnalazione pervenuta ai suddetti indirizzi di posta, la UOC si attiva attraverso la figura del Responsabile del Procedimento, ovvero dell'operatore che il Direttore della UOC incarica di rispondere nel merito, entro i

 <p>SST Azienda USL Toscana sud est Servizio Sanitario della Toscana</p> <p>UOC Formazione e Rapporti con l'Università</p>	<p style="text-align: center;"><b>PA-FORU-009</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA DI GESTIONE DEI FEEDBACK</b></p>	<p style="text-align: right;">Rev. n. 02</p> <p style="text-align: right;">Data 14/11/2024</p> <p style="text-align: right;">Pag. 4 di 10</p>
---	--	---

termini previsti dalla normativa, che ai sensi della Legge n.241/90 e s.m.i. sul procedimento amministrativo, si concludono entro trenta giorni.

Quando le notizie o le informazioni vengono effettuate dagli utenti personalmente o per via telefonica, se di semplice ed ordinaria soluzione, la UOC si avvale con immediatezza, dell'operatore che le ha ricevute e che contestualmente le chiarisce/risolve.

## **5.2 I SUGGERIMENTI, LE PROPOSTE ED I RECLAMI**


I Suggerimenti, le proposte ed i reclami sono le istanze inviate per iscritto alla UOC attraverso la compilazione dell'apposita scheda Allegato 1 Scheda "Suggerimenti, proposte e reclami" che l'utente trova all'interno del Portale della Formazione, presente sia nella Intranet Aziendale sia nel sito web dell'Azienda USL Toscana Sud Est nella *home page* alla sezione 'Documenti Formazione'. L'istanza, sempre in forma scritta, può essere inoltrata ai seguenti indirizzi di posta elettronica aziendale ([formazione.siena@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.siena@uslsudest.toscana.it); [formazione.arezzo@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.arezzo@uslsudest.toscana.it); [ausltoscanausudest@postacert.toscana.it](mailto:ausltoscanausudest@postacert.toscana.it)) ovvero presentata personalmente dall'utente agli uffici della UOC o, ancora, recapitata per posta interna. L'utente sottoscrive la scheda Allegato 1 PA-FORU-009 Scheda "Suggerimenti, proposte e reclami" e specifica se ed in quale modalità intende avere riscontro alla propria richiesta. Anche in questo caso il Direttore della UOC è informato del contenuto della scheda Allegato 1 ed individua all'interno della UOC il Responsabile del Procedimento che formulerà la risposta entro 30 giorni circa le azioni intraprese o da intraprendere da parte della UOC in merito a quanto segnalato.

## **5.3 LE SEGNALAZIONI DI CONFLITTO DI INTERESSE**

Le segnalazioni di conflitto di interesse possono attuarsi in due step. Il primo step si concretizza nel momento della compilazione (in forma anonima) del questionario di gradimento on line. Già in questa fase ciascun partecipante può indicare se ha percepito o constatato situazioni che concretizzano un conflitto di interessi, reale o anche solo potenziale. Completato il questionario di gradimento on line, il partecipante, se lo desidera, può attivare il secondo step che si concretizza attraverso la compilazione e sottoscrizione di uno specifico format reperibile nel sito Intranet aziendale e nel sito web dell'Azienda USL Toscana Sud Est Allegato 2 PA-FORU-009 Scheda "Segnalazioni di conflitto di interessi". La scheda completamente compilata, viene poi inoltrata ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica aziendale ([formazione.siena@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.siena@uslsudest.toscana.it); [formazione.arezzo@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.arezzo@uslsudest.toscana.it); [ausltoscanausudest@postacert.toscana.it](mailto:ausltoscanausudest@postacert.toscana.it)) ovvero può essere presentata personalmente dal partecipante agli uffici della UOC o, infine, può essere recapitata per posta interna.

A differenza del questionario di gradimento compilato in forma anonima rispondendo alla domanda se il partecipante abbia percepito o meno un conflitto di interessi durante lo svolgimento dell'evento, la scheda (Allegato 2 PA-FORU-009 Scheda "Segnalazioni di conflitto di interessi") specifica di segnalazione della rilevazione di conflitto di interessi raccoglie la descrizione circostanziata della presenza di un conflitto, come individuato dal partecipante.

L'utente che effettua la segnalazione gode dello status di "*whistleblower*" (Dipendente Pubblico che segnala illeciti alla propria Amministrazione, come da Codice di Comportamento aziendale Delibera DG n.1627 del 27/12/2022)

 <p>SST Azienda USL Toscana sud est Servizio Sanitario della Toscana</p> <p>UOC Formazione e Rapporti con l'Università</p>	<p><b>PA-FORU-009</b></p> <p><b>PROCEDURA DI GESTIONE DEI FEEDBACK</b></p>	<p>Rev. n. 02</p> <p>Data 14/11/2024</p> <p>Pag. 5 di 10</p>
---	--	--

Il Direttore della UOC valuta l'oggetto della segnalazione e laddove ravvisi situazioni illecite o illegittime inoltra la segnalazione medesima al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, nel rispetto delle garanzie di riservatezza, per la presa in carico come da vigente normativa, restando impregiudicati eventuali altri atti dovuti.

Se la segnalazione riguarda un conflitto di interesse relativo ad un Docente/Moderatore/Relatore/Formatore/Tutor, il Direttore UOC richiede al Responsabile Scientifico e all'Animatore di Formazione di verificare i fatti accaduti durante l'evento formativo e di redigere una sintetica relazione, valutata la quale il Direttore della UOC può disporre l'archiviazione della segnalazione predisponendo una risposta motivata e resa per iscritto al segnalante. La suddetta relazione, resa dal Responsabile Scientifico (o dall'Animatore di Formazione) dell'evento sarà inoltrata anche al Direttore della Macrostruttura affinché possa assumere i provvedimenti di competenza nei confronti del docente, fino alla sua possibile esclusione dall'Albo Docenti dell'Azienda.

## 6 GLOSSARIO E ACRONIMI

Per il Glossario, come per gli acronimi, si fa riferimento al documento regionale “Glossario della Formazione in Sanità” della Regione Toscana - Giunta Regionale Direzione Sanità, Welfare e Coesione Sociale, edito nel 2022 a cura dell'Osservatorio Regionale sulla Qualità della Formazione Sanitaria ORQF (Allegato a IL PIANO DELLA QUALITA' DELLA FORMAZIONE AZIENDA USL TOSCANA SUD EST).

## 7.MONITORAGGIO

Il monitoraggio della presente procedura è effettuato annualmente attraverso la raccolta e l'analisi del:

- Numero di segnalazioni generiche presentate per iscritto, l'oggetto della segnalazione e l'esito ottenuto.
- Numero di schede di segnalazioni di conflitto di interessi che sono state presentate, l'oggetto della segnalazione e l'esito ottenuto
- Numero di schede di reclami, suggerimenti e proposte, l'oggetto degli stessi e l'esito ottenuto.

## 8.REVISIONE DELLA PROCEDURA

La revisione della presente procedura è conseguenziale al mutamento delle norme nazionali, regionali ed etico – professionali ovvero in occasione di mutamenti di indirizzo proposti da norme, regolamenti ed indicazioni tecniche degli organismi scientifici nazionali ed internazionali o in occasione di mutamenti delle strategie, delle politiche complessive e delle esigenze organizzative aziendali, quali richiesta del Comitato Scientifico Formativo, convalidate dal Direttore della UOC. Si precisa che la revisione della procedura va effettuata ogni 3 anni.

## 9. RESPONSABILITA'

MATRICE DELLA RESPONSABILITA'									
Professionisti /Attività	Dir. UOC	Dir. Macroarea/ Dip.	Resp . Scientif ico	UOC	AdF	Parteci pante	Docente	RPCT	Resp Qualità
Segnalazione generica	I	C		C		R			I
Risoluzione criticità lieve	I			C		I			R
Suggerimenti, proposte e reclami	I			I		R			I
Recepimento e soluzione suggerimenti/propo ste/reclami	I			C		I			R
Segnalazione Conflitto di interesse	I			I		R			I
Trasmissione segnalazione a RPCT	R		I	C		I		C	I
Archiviazione	R		C	C	C	I			I
Esclusione docente	R	C	C	I	I	I	I		I
Monitoraggio Procedura	I			C					R

**R : Responsabile C: Collabora I: Informato**

## 10. ALLEGATI

Allegato 1 PA-FORU-009 Scheda "Suggerimenti, proposte e reclami"

Allegato 2 PA-FORU-009 Scheda "Segnalazioni di conflitto di interessi"



Regione Toscana

## FORMAZIONE IN SANITÀ



**Suggerimento** ☐

**Proposta** ☐Reclamo ☐

**COGNOME** \_\_\_\_\_ **NOME** \_\_\_\_\_ (\*)

**Dipendente:** SI/NO   matricola (dip) \_\_\_\_\_   Sede di lavoro: \_\_\_\_\_   Profilo \_\_\_\_\_

**Convenzionato CCUUNN :**      SI                      NO                      Sede di lavoro:

**Esterno:** SI/NO      Ente di appartenenza \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_ (\*)

**Titolo dell'evento cui si riferisce la segnalazione/reclamo/suggerimento:**

**Svoltosi a \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_**

Desidero ricevere risposta scritta ☐ no ☒ sì

Il presente modulo viene compilato per esprimere: ☐ un suggerimento ☐ un reclamo  
☐ un apprezzamento ☐ una proposta di miglioramento ☐ altro ...

OGGETTO DEL SUGGERIMENTO/PROPOSTA/RECLAMO:

**Specificare bene per quale contesto formativo si intende**



**Modalità di presentazione:**

personalmente, alla sede operativa di riferimento della UOC. Formazione e Rapporti con l'Università

e.mail a [formazione.siena@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.siena@uslsudest.toscana.it); [formazione.arezzo@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.arezzo@uslsudest.toscana.it);  
[formazione.grosseto@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.grosseto@uslsudest.toscana.it)

posta interna ad UOC. Formazione e Rapporti con l'Università

I dati personali e l'oggetto della segnalazione sono richiesti al fine di consentire eventuali comunicazioni da parte della UOC Formazione e Rapporti con l'Università dell'Azienda USL Toscana Sud Est, in relazione a quanto segnalato nel presente modulo. I dati richiesti sono raccolti e trattati in conformità del RGD2016/619 e del D.Lgs n.101/2018 per le finalità relative alla risoluzione della segnalazione da Lei evidenziata.

Autorizzo il trattamento dei dati **no** **si**

Preposto al trattamento dei dati : Dott. Sergio Bovenga- Direttore UOC: Formazione e Rapporti con l'Università dell'Azienda USL Toscana Sud Est

Titolare del Trattamento dei dati : Azienda USL Toscana Sud Est – Via Curtatone n.54 52100 Arezzo

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Spazio a cura dell'UOC Formazione e Rapporti con l'Università

Azioni intraprese per la risoluzione del/della suggerimento/proposta/reclamo :

---

---

---

Inviata la risposta al titolare della segnalazione /suggerimento/ reclamo ( entro 30giorni) :

a mezzo di telefono e-mail posta al destinatario

a Strutture aziendali coinvolte: \_\_\_\_\_

---

data \_\_\_\_\_ Il Responsabile del Procedimento \_\_\_\_\_





UOC Formazione e  
Rapporti con  
l'Università

## Allegato 2

### Segnalazioni di conflitto di interessi

PA-FORU-009

Rev. n. 02

Data 14/11/2024

Pag. 9 di 10



Regione Toscana

## FORMAZIONE IN SANITÀ



COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

Se dipendente: matr. \_\_\_\_\_ Sede di lavoro: \_\_\_\_\_

Se medico convenz. CCUUNN : Sede di lavoro: \_\_\_\_\_

Se esterno: Ente di appartenenza \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Specificare bene per quale contesto formativo si intende segnalare

Il presente modulo viene compilato per segnalare la presenza di un conflitto di interesse

nell'evento formativo dal titolo:.....

svolto in data.....

indicazione della sede di svolgimento: .....

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE : \_\_\_\_\_

LA SEGNALAZIONE RIGUARDA L'INTERO EVENTO SI ☐ UN SOLO DOCENTE ☐

NOME E COGNOME DEL DOCENTE \_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE DELLA SITUAZIONE O FATTI LEGATA/I AL CONFLITTO DI INTERESSE:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....

 Servizio Sanitario della Toscana UOC Formazione e Rapporti con l'Università	<b>Allegato 2</b>  <b>Segnalazioni di conflitto di interessi</b>  <b>PA-FORU-009</b>	Rev. n. 02  Data 14/11/2024  Pag. 10 di 10
---	--	--



**Modalità di presentazione:**

**personalmente, presso la sede operativa di riferimento della UOC Formazione e Rapporti con l'Università**

**posta interna indirizzata alla UOC Formazione e Rapporti con l'Università**

**per mail:** ([formazione.siena@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.siena@uslsudest.toscana.it); [formazione.arezzo@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.arezzo@uslsudest.toscana.it);

[formazione.grosseto@uslsudest.toscana.it](mailto:formazione.grosseto@uslsudest.toscana.it); [ausltoscanausdest@postacert.toscana.it](mailto:ausltoscanausdest@postacert.toscana.it).)

I dati personali e l'oggetto della segnalazione sono richiesti al fine di consentire eventuali comunicazioni da parte della UOC Formazione e Rapporti con l'Università dell'Azienda USL Toscana Sud Est, in relazione a quanto segnalato nel presente modulo. I dati richiesti sono raccolti e trattati in conformità ai sensi del GDPR 2016/679 e D.Lgs n.101/2018 per le finalità relative alla risoluzione della segnalazione da Lei evidenziata.

Autorizzo il trattamento dei dati **no** **si**

Preposto al trattamento dei dati : Dott. Sergio Bovenga- Direttore UOC: Formazione e Rapporti con l'Università dell'Azienda USL Toscana Sud Est

Titolare del Trattamento dei dati : Azienda USL Toscana Sud Est – Via Curtatone n.54 52100 Arezzo

**Data** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_