



**MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'
del Provider
ORDINE DEI MEDICI CHIRURGHI E ODONTOIATRI
DELLA PROVINCIA DI UDINE**

MATRICE DELLE REVISIONI				
Revisione	Data	Descrizione modifica	redatta da	approvata
00	13/11/2013	Prima redazione	Responsabile Qualità Comitato Scientifico	Consiglio Direttivo Delibera n.90/2013
01	31/05/2017	Revisione Integrazione punti mancanti	Responsabile Qualità Comitato Scientifico	Consiglio Direttivo Delibera n.59/2017
02	25/09/2019	Revisione Adeguamento normativo	Responsabile Qualità Comitato Scientifico	Consiglio Direttivo Delibera n.61/2019
03	26/05/2021	Revisione Adeguamento normativo	Responsabile Qualità Comitato Scientifico	Consiglio Direttivo Delibera n.34/2021
04	12/01/2022	Revisione e integrazione	Responsabile Qualità Comitato Scientifico	Consiglio Direttivo Delibera n.5/2022
05	25/01/2023	Revisione e integrazione	Responsabile Qualità Comitato Scientifico	Consiglio Direttivo Delibera n. 6/2023
06	2025	Revisione, integrazione e Inserimento indicatori	Responsabile Qualità Comitato Scientifico	Consiglio Direttivo Delibera n. 85/2025

SOMMARIO:

Premessa

Scopo e campo di Applicazione

Struttura del Provider

Assetto organizzativo

Mission, Vision e Politica della Qualità

Funzioni

Il percorso di valutazione della qualità

Il sistema degli Indicatori

**Le azioni di miglioramento continuo della qualità
e di coinvolgimento delle parti interessate**

La gestione delle non conformità

La Comunicazione e la gestione dei reclami

Aggiornamento del manuale della qualità

Allegato 1 – modulo gestione non conformità

pag. 2

pag. 3

pag. 4

pag. 5

pag. 6

pag. 6

pag. 8

pag. 8

pag. 10

pag. 11



PREMESSA

La formazione rappresenta il punto centrale per il miglioramento della professionalità di quanti operano nell'ambito della sanità e della medicina. La Formazione è altresì importante per lo sviluppo del SSR nell'ottica di una sanità sostenibile, efficiente ed efficace orientata al rispetto dei bisogni e delle aspettative di salute dei cittadini.

Il presente manuale rappresenta uno strumento che descrive la qualità del processo di formazione già descritto nel Manuale della Formazione e della Qualità delle Attività Formative dell'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della Provincia di Udine (approvato con Deliberazione n.59 del 31/05/2017 dal Consiglio Direttivo e successivamente revisionato con Deliberazione n.61/2019, n. 34/2021, n. 5/2022 e n.6/2023) ma più dettagliatamente descritto nel presente Manuale che è stato redatto in qualità di Provider accreditato per la Formazione dell'OMCeO di Udine per consentire l'adozione, l'implementazione, il mantenimento ed il miglioramento continuo di un Sistema di Qualità per l'Educazione Continua in Medicina (ECM) che soddisfi e supporti la Politica della Qualità nello svolgimento degli eventi formativi.

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente manuale si applica all'attività dell'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della Provincia di Udine per tutto ciò che concerne l'organizzazione e l'erogazione di eventi formativi in ambito Sanitario. Esso descrive l'organizzazione al suo interno, la definizione dei compiti e le attività di gestione operativa dei relativi processi. Lo scopo è quello di identificare e/o consolidare la struttura esistente e di definirne i relativi compiti e competenze, nonché responsabilità e mansioni. Tutto ciò è finalizzato al miglioramento del servizio offerto agli Iscritti ed alla motivazione del personale interno nell'ottica di ottimizzazione delle risorse disponibili e del miglioramento continuo. Il Piano di Qualità, così come previsto dalla norma di riferimento, è tra gli elementi documentali obbligatori per la gestione del Sistema qualità ECM ed è finalizzato alla descrizione delle modalità di funzionamento e di controllo del sistema operativo per la formazione continua, assumendo anche un ruolo importante nella comunicazione e nel supporto documentale. Nella stesura del presente documento particolare attenzione è stata data alle leggi di riferimento.

STRUTTURA DEL PROVIDER

L'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della Provincia di Udine è un Ente di Diritto Pubblico costituito con Decreto Legislativo del Capo provvisorio dello Stato n. 233 del 13 settembre 1946. Con D.P.R. n. 221 del 5 aprile 1950 è stato approvato il Regolamento per la esecuzione del decreto legislativo 13 settembre 1946, n. 233, sulla ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie e per la disciplina dell'esercizio delle professioni stesse e con Legge 24 luglio 1985 n. 409 è stata istituita la Professione sanitaria di Odontoiatria ed emanate disposizioni relative al diritto di stabilimento ed alla libera prestazione di servizi da parte dei dentisti cittadini di Stati membri della Comunità europea.

Il Provider ORDMCOUD è stato accreditato in qualità di provider standard del sistema di formazione continua e di educazione continua in medicina della Regione Friuli Venezia Giulia con Decreto della Direzione Centrale salute, politiche sociali e n. 204/SPS del 17/02/2022 per l'erogazione di attività formazione residenziale (RES).

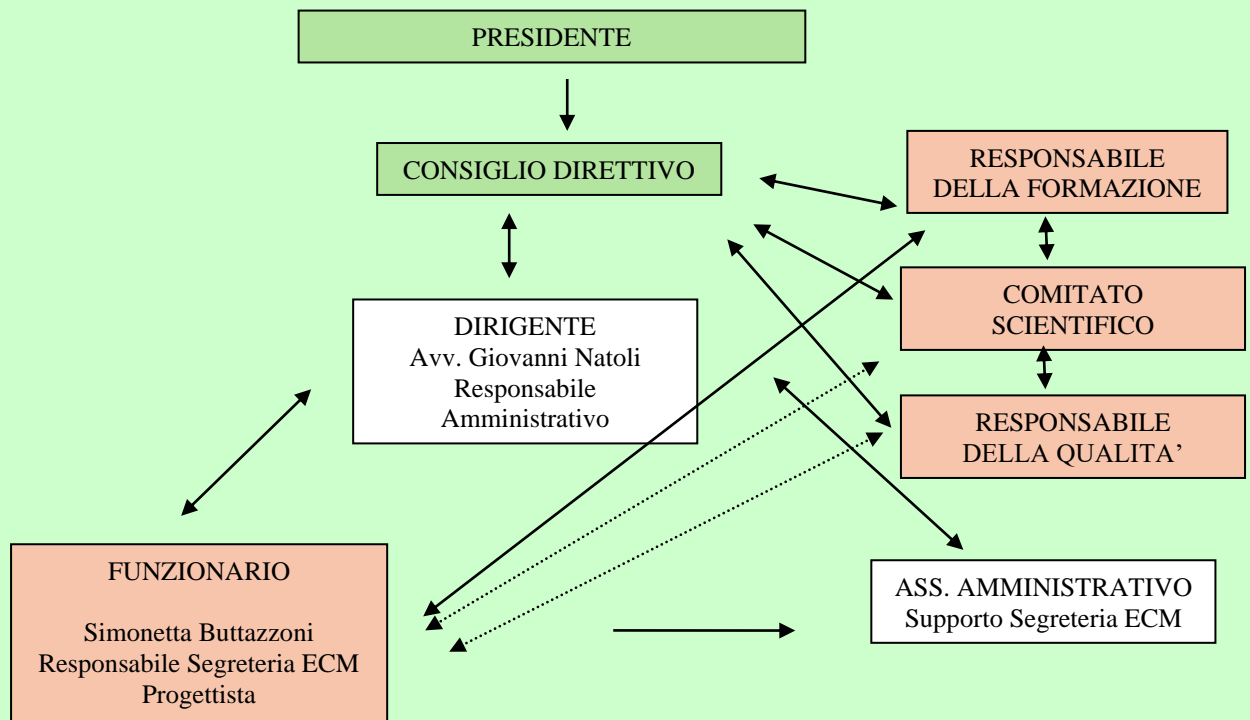
La Sede Legale e Sede operativa e l'Aula didattica si trovano in Viale Diaz n.30 a Udine.



ASSETTO ORGANIZZATIVO

La pianta organica del personale dipendente dell'OMCeO di Udine risulta così composta:

- n. 1 Dirigente
- n. 1 Funzionario di Amministrazione (q.f. C1)
- n. 1 Assistente di Amministrazione (q.f. B)



L'offerta formativa dell'OMCeO di Udine è descritta nel Piano Annuale della Formazione che tiene conto delle priorità indicate dalle linee per la gestione del Servizio Sanitario, del fabbisogno espresso dagli iscritti (attraverso apposita richiesta e attraverso le indicazioni riportate sulle schede di gradimento). Gli obiettivi formativi nazionali e le richieste pervenute da parte della Regione e del Ministero della Salute, attraverso la Commissione Nazionale per la Formazione Continua (CNFC) permettono di orientare gli eventi formativi contenuti nel Piano Formativo.



MISSION

L'aggiornamento e la formazione professionale permanente sono un obbligo deontologico prima che giuridico (art. 19 C.D.M. 2014). Ciò nondimeno esiste anche un obbligo legale al quale sono sottoposti tutti gli esercenti le professioni sanitarie. Il sistema Ecm è lo strumento per garantire la formazione continua finalizzata a migliorare le competenze e a supportare i comportamenti dei professionisti sanitari, con l'obiettivo di assicurare efficacia, appropriatezza, sicurezza ed efficienza all'assistenza prestata dal Servizio Sanitario Nazionale in favore dei cittadini. Destinatari della Formazione Continua devono essere tutti i professionisti sanitari che direttamente operano nell'ambito della tutela della salute individuale e collettiva. L'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della Provincia di Udine ha tra i compiti istituzionali quanto previsto dall'art.3, comma d) D.Lgs.C.P.S. n. 233/1946, rafforzato dal DdL Lorenzin n. 3 del 11/01/2018: *“promuovere e favorire tutte le iniziative intese a facilitare il progresso culturale degli iscritti”*. In forza di questo compito l'OMCeO di Udine ha sempre adempiuto organizzando eventi formativi per tutti i propri Iscritti nonché lasciando aperta la possibilità di iscrizione a tali eventi, agli Iscritti agli Albi delle Province limitrofe.

La struttura si occupa di formazione continua in Medicina (ECM) e persegue i propri obiettivi attraverso la promozione della formazione, dell'aggiornamento e dello sviluppo delle conoscenze, capacità e competenze degli Iscritti per mantenere e migliorare le performance professionali.

L'attuazione del mandato istituzionale Obbligo è svolto con il supporto dello specifico Comitato Scientifico, nominato dal Consiglio Direttivo eletto ogni quadriennio.

VISION E POLITICA DELLA QUALITA'

La Formazione è lo strumento attraverso cui creare un sistema di valori etico-professionali e di metodologie operative che siano terreno comune dei diversi ambiti specialistici e che ne favoriscano l'integrazione per realizzare obiettivi di cambiamento e miglioramento della qualità dei servizi offerti e l'efficacia delle politiche sanitarie pubbliche.

Il Provider Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della Provincia di Udine (ORDMCOUD), intende favorire:

- Una formazione che sviluppi le risorse umane promuovendo le conoscenze, competenze e abilità in coerenza con i principi cardine del Codice Deontologico;
- Una formazione consapevole di dimensioni non solo specialistiche ma soprattutto relazionali ed interdisciplinari che abbia come obiettivo primario quello di “saper essere” prima ancora che di “saper fare”.

Ogni processo formativo attiva ruoli diversi ed egualmente fondamentali, legati in un rapporto di forte integrazione:

- I discenti/partecipanti diventano protagonisti attivi e responsabili del proprio percorso formativo partecipando in prima persona alla rilevazione dei bisogni di formazione ed alla valutazione delle performance;



ORDINE DEI MEDICI CHIRURGHI E DEGLI ODONTOIATRI DELLA PROVINCIA DI UDINE

Ente di diritto Pubblico (D.L.C.P.S. 13/9/1946, n. 233)



- I formatori/docenti/responsabili scientifici che forniscono contributi di conoscenza tecnica ed operano come facilitatori dei processi di apprendimento;

I risultati della Formazione, in termini di efficacia, qualità, appropriatezza e rilevanza sono il frutto della collaborazione di tutte le figure coinvolte a vario titolo nel processo formativo: responsabili scientifici, discenti, docenti nonché progettisti e Comitato Scientifico a supporto delle varie fasi del processo.

Il Provider Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della Provincia di Udine (ORDMCOUD), in una logica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, si propone di:

- Contribuire al raggiungimento del mandato istituzionale di “promuovere e favorire tutte le iniziative intese a facilitare il progresso culturale degli iscritti “ attraverso percorsi di formazione per Medici Chirurghi e per Odontoiatri;
- Operare in conformità ai regolamenti Nazionali e Regionali in materia di pianificazione, organizzazione, gestione e valutazione delle attività formative;
- Garantire supporto, attraverso il personale appositamente formato, al Comitato Scientifico per la costruzione di eventi formativi coerenti con il Piano Formativo;
- Promuovere un’adeguata politica di comunicazione per favorire l’accesso all’offerta formativa nel rispetto dei principi di trasparenza;
- Implementare un sistema di monitoraggio continuo della qualità;
- Concorrere a mantenere elevate le competenze professionali dei propri Iscritti.

La politica della qualità intende focalizzarsi su obiettivi generali e su obiettivi specifici di miglioramento, individuati all’inizio di ogni anno. Gli obiettivi generali vertono su:

- Rinnovare la qualifica di Provider Regionale ECM attraverso un appropriato processo di accreditamento dello stesso;
- Sviluppare le competenze del personale afferente ai processi della formazione, attraverso appositi percorsi formativi;
- Mantenere alti standard di qualità della formazione erogata

Sono individuati opportuni indicatori attraverso i quali si definiscono concretamente gli obiettivi e gli impegni della qualità. I valori degli indicatori sono controllati periodicamente allo scopo di confrontare il valore atteso con il valore raggiunto e consentire il conseguimento degli obiettivi prefissati.

Nelle attività quotidiane il Provider utilizza tutti gli strumenti che consentono di prevenire errori o possibili cause di malfunzionamenti, di pianificare le attività per i destinatari in modo ottimale e di informare tempestivamente e in modo continuativo i propri programmi a tutti gli interessati, attraverso ogni strumento informatico a disposizione.

FUNZIONI

Le funzioni del Provider Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della Provincia di Udine (ORDMCOUD) sono:

- Predisporre il Piano Formativo attraverso l’analisi dei fabbisogni formativi;
- Monitorare e valutare le attività formative;



- Perseguire gli obiettivi ECM
- Implementare la cultura orientata alla mission e ai valori da tenere in considerazione per perseguirla;
- Valutare, per quanto possibile, le ricadute di beneficio della formazione;
- Valutare l'apprendimento dei discenti attraverso verifiche qualificate e qualificanti al tipo di attività formativa;
- Gestire su mandato della Direzione Centrale Salute, Politiche Sociali e Disabilità, eventuali percorsi formativi specifici.

IL PERCORSO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

E' attivo un sistema di monitoraggio della qualità degli eventi formativi articolato su vari livelli che misurano:

- Il gradimento della singola attività formativa: misurazione della soddisfazione soggettiva del partecipante attraverso la valutazione della qualità percepita del corso e della performance dei docenti/relatori. Questo avviene sistematicamente in ogni corso tramite il questionario di valutazione;
- Apprendimento dei partecipanti: misurazione oggettiva dell'efficacia della trasmissione delle informazioni/nozioni acquisite tramite il corso. Viene effettuata sistematicamente in tutti i corsi tramite prove scritte, prove pratiche, discussione di casi clinici e talvolta, in casi espressamente indicati dal Comitato Scientifico, attraverso questionari a risposta multipla. Questi ultimi sono stati ritenuti (dal Comitato Scientifico e dal Consiglio Direttivo) non qualificanti come indicatori di misurazione oggettiva dell'efficacia della trasmissione delle informazioni acquisite attraverso la frequenza del corso.
- Le ricadute operative: il monitoraggio del trasferimento effettivo di quanto appreso viene effettuato su alcuni eventi individuati dal Comitato Scientifico per rilevanza degli argomenti trattati in rapporto all'applicazione nella pratica medica/odontoiatrica;
- L'attività del Provider: misurazione di una serie di indicatori di processo che attengono al rispetto dei regolamenti che disciplinano la materia e delle procedure interne.

IL SISTEMA DEGLI INDICATORI

Il Provider Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri della Provincia di Udine (ORDMCOUD), persegue gli obiettivi di qualità attraverso un set di indicatori composta da indicatori "base" e indicatori "specifici", questi ultimi identificati dal Comitato Scientifico ogni anno e approvati da apposita deliberazione del Consiglio Direttivo.

Sono stati individuati una serie di indicatori, rappresentati nella tabella sottostante, che permettono una valutazione a tutto tondo del servizio erogato. Essi infatti attengono ad aspetti di risposta alle richieste di formazione, di completezza documentale e di valutazione dell'efficacia delle attività formative.

Denominazione Indicatore	Struttura dell'indicatore/valore	Descrizione
Rilevazione ed analisi dei fabbisogni formativi	Potenzialmente tutti gli Iscritti all'Albo dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri	Indicatore. Tramite apposito form pubblicato sul Sito e inviato tramite Newsletter ogni Iscritto può dare



**ORDINE DEI MEDICI CHIRURGHI E DEGLI ODONTOIATRI
DELLA PROVINCIA DI UDINE**

Ente di diritto Pubblico (D.L.C.P.S. 13/9/1946, n. 233)



		indicazioni sul suo fabbisogno formativo per la predisposizione del PAF. Sulla scheda di gradimento che viene sottoposta ai partecipanti ai corsi può essere espresso analoga indicazione.
Tempi di elaborazione del Piano Formativo Annuale (PAF)	Definizione del PAF entro il 30 marzo. Eventuale revisione in corso d'anno.	La tempistica congrua di approvazione del PAF consente di poter effettivamente erogare quanto emerso dall'espressione di fabbisogno per l'anno di riferimento.
Realizzazione eventi formativi ECM	Numero eventi accreditati/numero di eventi previsti nel PAF (livello atteso uguale o maggiore del 70%) Numero assoluto di eventi formativi accreditati e non annullati (livello atteso uguale o maggiore del 70%)	L'offerta formativa è conforme a quanto pianificato e risulta efficacemente attuata e mantenuta. Indicatore annuale rientrante nella Relazione del Provider.
Comunicazione eventi formativi	Numero eventi pubblicizzati agli Iscritti/numero eventi accreditati (livello atteso uguale o maggiore a 80%)	Indicatore. Indica il sistema di facilitazione garantito a supporto della formazione offerta dal Provider.
Valutazione dei Docenti/Relatori	Gradimento espresso dai partecipanti attraverso apposito questionario, Media del gradimento attesa, uguale o maggiore di 3 su scala da 1 a 5.	E' indice diretto della qualità espressa dal docente e percepita dal discente. Livelli inferiori a quello atteso impongono interventi fino a ripensamenti su assegnazione docenze in futuri corsi. Report annuale
Valutazione del gradimento degli eventi formativi	Elaborazione di analisi dei risultati: numero di eventi in cui la valutazione del gradimento risulterà positiva rispetto al numero di eventi realizzati (media del gradimento uguale o maggiore di 3)	E' indice della qualità complessiva dell'organizzazione dell'evento formativo. Report annuale
Gestione delle non conformità	Numero di non conformità rilevate in valore assoluto. Numero di azioni correttive e/o azioni preventive al fine di eliminare/ridurre le cause di non conformità. Codifica delle misure preventive e correttive da mettere in atto.	Obiettivo di ridurre/azzerare le non conformità attraverso audit pre e post evento con Responsabile della Formazione e Responsabile Scientifico. Analisi periodica del registro delle non conformità.
Chiusura evento formativo	Presenza e trasmissione dati a COGeAPS entro 90 gg dalla chiusura dell'evento per il 100% dei corsi esaminati (a campione)	Tempistica congrua e disponibilità per i partecipanti del certificato ECM scaricabile dalla propria area riservata del Sito
Evidenza delle presenze per ogni attività formativa	Firma di entrata e uscita dei partecipanti per il 100% dei	Verifica a fine corso del registro firme



	discenti	
Valutazione dell'efficacia della formazione	Risultato atteso: almeno 80% dei partecipanti supera la verifica finale in ogni evento formativo	La verifica finale è decisa dal Responsabile Scientifico del corso che è responsabile anche del risultato atteso.

LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA' E DI COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE

Scopo principale del processo di valutazione è quello di promuovere il miglioramento continuo della qualità attraverso l'individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento, fondamentali per l'adozione di appropriate ed efficaci azioni di miglioramento.

Gli obiettivi di miglioramento saranno definiti ad inizio anno sulla base dell'attività di monitoraggio continuo del sistema attraverso gli indicatori sopra indicati.

Costituisce in ogni caso azione preventiva di garanzia della qualità degli eventi erogati, il rispetto delle indicazioni contenute nel MANUALE DELLA FORMAZIONE E DELLA QUALITA' DELLE ATTIVITA' FORMATIVE OMCeO UDINE.

Grande importanza viene data al coinvolgimento delle parti interessate nella gestione di eventuali criticità rilevate attraverso l'analisi dell'accaduto, l'individuazione delle possibili cause e delle azioni di miglioramento per prevenire accadimenti futuri ed indesiderati.

La Relazione finale del singolo evento, condivisa dal Responsabile della Formazione e dal Responsabile Scientifico del singolo evento, rappresenta un momento di valutazione dell'andamento del singolo corso. essa evidenzia le valutazioni date dai partecipanti al corso e ai docenti in forma aggregata, eventuali segnalazioni/commenti specifici e suggerimenti di miglioramento nonché l'esito del superamento o meno del test di apprendimento. Qualora emergessero particolari situazioni critiche sarà cura del Responsabile della Formazione coinvolgere i soggetti interessati per eventuali approfondimenti.

La condivisione dei risultati ottenuti con il Consiglio Direttivo avviene sia in sede di predisposizione della Relazione annuale sul Piano Formativo che in sede di predisposizione del Piano Formativo per l'anno successivo.

LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

La gestione delle non conformità e delle azioni correttive/preventive rappresenta un processo fondamentale per il funzionamento del sistema Qualità del Provider in quanto si monitora la qualità di tutti i processi e l'implementazione di eventuali azioni migliorative.

Annualmente devono essere valutate tutte le fonti di eventuali segnalazioni (audit, registro delle non conformità, reclami, ecc.) al fine di identificare le cause di effettive o potenziali non conformità traducendole in opportune azioni correttive.

Le non conformità, preventivamente codificate attraverso apposita scheda (allegato 1), vengono portate all'attenzione del Responsabile della Formazione che ne valuta l'entità.

Nel caso di Non conformità gravi, il Responsabile della Formazione insieme al Responsabile della Qualità valutano la possibilità di intraprendere azioni correttive che devono portare all'eliminazione delle cause seguendo il metodo della "root cause analysis" (RCA)



Se le non conformità hanno prodotto una segnalazione o un reclamo diretto da parte dei partecipanti all'evento si attiverà la seguente procedura:

- Identificazione della non conformità
- Analisi dei fattori
- Definizione delle azioni da intraprendere e delle responsabilità
- Verifica delle azioni intraprese

Le azioni correttive sono azioni volte ad eliminare cause di carenza già manifestate e pregiudizievoli in termini di qualità o possono essere intese anche come azioni preventive volte a contenere riaccadimenti indesiderati qualora si gestissero in prossimità dell'evento.

Assenza di un docente:

nel caso in cui si verifichi l'improvvisa assenza del docente la Segreteria provvede a contattare il Sostituto/Supplente indicato dal Responsabile Scientifico in sede di richiesta di accreditamento. Nel caso in cui anche il supplente non fosse disponibile, viene individuato dal Responsabile Scientifico o dallo stesso, sostituito.

Annullamento di un corso (es. per insufficiente numero di partecipanti o per indisponibilità della sede individuata)

Qualora si verifichi questa condizione, la Segreteria, su indicazione del Responsabile Scientifico e del Responsabile della Formazione, invia tempestiva comunicazione scritta a tutti i partecipanti pre iscritti nonché ai Docenti/Relatori del corso.

Ritardo o mancata consegna della documentazione prevista (es. materiale richiesto ai Docenti/Relatori)

Qualora si verifichi una criticità di questo tipo, il Responsabile scientifico contatta direttamente il Docente/Relatore per sollecitarlo. Qualora anche questa soluzione non trovi riscontro, il materiale verrà preparato direttamente il giorno del corso.

Rottura/guasto apparecchiature elettroniche in dotazione (Pc, proiettori, ecc.)

Il giorno precedente vengono controllate tutte le apparecchiature in dotazione all'aula didattica, verificato il funzionamento e simulata la proiezione di slide. Durante lo svolgimento è sempre presente un referente della Segreteria che potrà risolvere eventuali malfunzionamenti in tempi brevi.

Qualora il guasto o malfunzionamento non fosse sanabile è attivo un servizio telefonico di assistenza tecnica con Intech di Feletto Umberto che potrà telefonicamente fornire eventuali e possibili soluzioni.



LA COMUNICAZIONE

Il tema della comunicazione verso l'esterno degli eventi organizzati rappresenta uno degli aspetti preliminari per il successo di un evento: l'obiettivo è quello di garantire che il tempo e le risorse impiegate per la progettazione e la realizzazione di un evento non vengano vanificati per mancanza di adeguata comunicazione. Essa si realizza con le seguenti modalità:

Pubblicazione del Piano Formativo Annuale (PAF)

Il Piano Annuale della Formazione viene reso disponibile attraverso la pubblicazione sul Sito istituzionale, nell'apposita area (<https://www.omceoudine.it/formazione/provider/corsi-fad/fabbisogno-formativo.html>) in modo che tutti gli interessati possano disporre delle informazioni sugli eventi in programma.

Catalogo dell'offerta formativa regionale

Il programma del singolo corso e le date di erogazione delle diverse edizioni sono disponibili sul Portale per la formazione continua in Sanità e per l'ECM della Regione Friuli Venezia Giulia nella sezione dedicata al catalogo dell'offerta formativa regionale (<https://ecm.sanita.fvg.it/ecm/catalogo>) in cui sono pubblicati i corsi accreditati attraverso l'applicativo regionale GFOR.

Newsletter periodica via mail

Agli iscritti all'Albo viene trasmessa, sulla mail personale e su quella lavorativa, la Newsletter periodica contenente l'offerta formativa con data, titolo, crediti ECM e modalità per l'iscrizione. Quest'ultima è prevista attraverso apposito programma online che prevede anche la raccolta del consenso al trattamento dei dati (<https://omceoud.iredeweb.it/>).

Ulteriori modalità di diffusione delle informazioni

- Richiesta via mail ai servizi formazione e agli altri Ordini di diffusione del calendario formativo e delle relative modalità di iscrizione ai singoli corsi;
- Locandine cartacee e programmi cartacei;
- Richiesta di collaborazione ad altri attori del Sistema Regionale/Nazionale di individuare i partecipanti a particolari percorsi formativi inseriti in un più ampio processo di intervento/miglioramento organizzativo e gestionale.

GESTIONE DEI RECLAMI

Il principale strumento di rilevazione del gradimento formativo di ogni evento è dato dall'apposito modulo relativo al gradimento e che viene consegnato ad ogni partecipante e raccolto al termine del corso. Le osservazioni/segnalazioni di criticità possono pervenire alla Segreteria, al Responsabile Scientifico o attraverso i canali previsti (mail, PEC,) e vengono sottoposti al Comitato Scientifico nella prima seduta utile con lo scopo di implementare eventuali azioni migliorative.

Sul Sito istituzionale sono disponibili i contatti mail e telefonici cui è possibile rivolgersi per eventuali segnalazioni.



**ORDINE DEI MEDICI CHIRURGHI E DEGLI ODONTOIATRI
DELLA PROVINCIA DI UDINE**

Ente di diritto Pubblico (D.L.C.P.S. 13/9/1946, n. 233)



AGGIORNAMENTO DEL MANUALE DELLA QUALITA'

Il presente Piano di Qualità è adottato con Deliberazione del Consiglio Direttivo ed è soggetto a periodica revisione e/o miglioramento.

Il Presente Piano verrà pubblicato sul Sito istituzionale dell'Ordine, nella sezione "Amministrazione Trasparente" e "Documentazione del Provider".

Udine, 19 febbraio 2025

il Responsabile della qualità Dr. Giovanni Braga
