

Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche



GUIDA AI SERVIZI



Istituto Giannina Gaslini
Genova











Responsabile: Lorenzo Moretta
 lorenzomoretta@ospedale-gaslini.ge.it




Responsabile: 010 56 36 806
 Segreteria SISP.: 010 5636.554/.805
 Fax 010 3776590
 Sito Web:www.sispge.com

Nel caso di assenza del responsabile far riferimento alla Segreteria SISP

Indice

	Standard di prodotto - servizio Pag. 2 ■Scopi ed obiettivi ■Politica per la qualità ■Stile di lavoro e peculiarità ■ Ciò che l'U.O. si propone per il futuro
	Organizzazione e Responsabilità Pag. 3 ■Gli Operatori
	Struttura Pag. 4 ■Spazi ■Accesso, logistica e orari
	Dotazione strumentale Pag. 5
	Tipologia dei clienti e utenti Pag. 5
	Prestazioni erogate Pag. 5
	Protocolli Operativi Pag. 5
	Indici di attività Pag. 5
	Formazione operatori - Attività scientifica e didattica Pag. 5
	Reclami Pag. 5

	Standard di prodotto - servizio ■Scopi ed obiettivi ■Politica per la qualità ■Stile di lavoro e peculiarità ■ Ciò che l'U.O. si propone per il futuro
---	--

Scopi ed obiettivi

La Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche – centro permanente di promozione e sviluppo delle conoscenze scientifiche biomediche, nonché sede permanente di formazione ed aggiornamento nel campo della ricerca, dell'assistenza e dell'economia sanitaria aziendale - ha come finalità la promozione e l'aggiornamento scientifico delle discipline di base che hanno interesse per le varie specialità pediatriche, con specifici scopi di:

- mettere a disposizione della comunità scientifica locale, nazionale ed internazionale le conoscenze e le competenze di eccellenza presenti in Istituto;
- promuovere l'avanzamento scientifico delle varie discipline medico-biologiche di interesse pediatrico;
- favorire la circolazione delle innovazioni scientifiche tra i cultori delle varie discipline medico-biologiche;
- confrontare le esperienze scientifiche dell'Istituto Gaslini con quelle italiane e con quelle di altri paesi scientificamente avanzati;
- promuovere altresì lo studio dei problemi dell'infanzia nei paesi in via di sviluppo;

- analizzare i criteri e le scelte organizzative e gestionali, dell'assistenza, della ricerca scientifica e della didattica in campo pediatrico.

Le attività qualificanti e preminenti della SISP sono:

- l'organizzazione di corsi, convegni e seminari anche su argomenti di alta specializzazione con leadership internazionale per operatori sanitari italiani e stranieri. L'organizzazione di ogni altra iniziativa diretta al miglioramento delle conoscenze pediatriche in campo nazionale ed internazionale. Gli eventi possono essere organizzati in collaborazione con altri Enti, Istituti od Associazioni e possono essere di tipo residenziale o di formazione a distanza
- la produzione e la diffusione di materiale didattico inerente i temi degli eventi formativi.
- l'organizzazione di seminari e letture a cadenza con argomento di alto contenuto scientifico
- la formazione e l'aggiornamento del personale sanitario favorendo la crescita di nuove generazioni di giovani ricercatori, medici e non medici preparati, motivati ed interessati all'attività scientifica ed assistenziale;
- la partecipazione al programma nazionale di Educazione Continua in Medicina, organizzando eventi formativi, residenziali e FAD, da accreditare secondo la vigente normativa

Politica per la qualità

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

La SISP è impegnata a:

- collaborare con altre realtà formative interne all'Istituto ed esterne
- assumere impegni (esplicitati nel Verbale del riesame da parte della direzione) che possono essere soddisfatti sia per gli aspetti di responsabilità della SISP, sia per gli aspetti di responsabilità della Direzione Generale;
- soddisfare il Cliente/Utente, tramite l'erogazione di servizi di qualità, conformi ai requisiti di legge e che soddisfano le esigenze del Cliente/Utente.
- 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 che di servizi formativi, garantendo loro continuità di rapporto se soddisfano le esigenze della SISP.
- rispettare l'Utenza, con un comportamento responsabile ed attento alla sicurezza, all'igiene del lavoro e alla protezione dell'ambiente.

Stile di lavoro e peculiarità

I processi formativi sono monitorati e verificati per assicurare il miglioramento continuo della qualità.

In particolare la SISP verifica e valuta:

- l'apprendimento da parte dei discenti
- la soddisfazione degli utenti (discenti) e dei clienti (committenti)
- i curricula e l'efficacia didattica-formativa di ciascun fornitore di formazione (docenti, moderatori, tutor)

Ciò che la Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche si propone per il futuro

La SISP è impegnata a:

- Incrementare gli scambi scientifici con la comunità internazionale attraverso la partecipazione di clinici e ricercatori di altri Paesi agli eventi formativi della SISP
- Acquisire per l'I.R.C.C.S. Istituto G. Gaslini, insieme alla Scuola Professionale Lorenza Gaslini, l'accreditamento quale Provider di Formazione Residenziale (F.R.) e di Formazione a Distanza (F.A.D.) a livello nazionale come previsto dal programma ECM.



Organizzazione e Responsabilità

■ Gli Operatori

Operano nella Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche:

- Il Direttore Scientifico, responsabile dell'U.O. con funzioni di direzione e coordinamento e promozione di iniziative di aggiornamento in campo scientifico e biomedico

- L'Advisory Board, con funzioni di indirizzo, costituito da personalità di particolare rilevanza nella comunità scientifica nazionale ed internazionale e nel management aziendale
- Il Comitato Scientifico, con funzioni di supporto alla pianificazione e progettazione delle attività
- La Segreteria, con funzione di programmazione, organizzazione e validazione di eventi formativi residenziali o a distanza
- Il Web Master, con compiti di sviluppo e gestione del sito web della S.I.S.P. sviluppo e gestione dell'INTRASISP, attività grafica, consulenza informatica e addestramento del personale SISP



Gli spazi

La Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche è attualmente allocata al 5° piano del Padiglione X. Dispone di n. 3 uffici con n. 7 postazioni di lavoro attrezzate.

Per la sua attività, si avvale delle seguenti strutture di proprietà dell'Istituto Gaslini:

- Aula Magna per incontri di didattica frontale
- aule didattiche opportunamente attrezzate presso il Polo Formativo distaccato in la Villa Quartara, Badia Benedettina della Castagna
- sala riunioni presso la Direzione Scientifica
- sala riunioni presso il 5° piano del DEA
- strutture esterne opportunamente attrezzate scelte all'occorrenza

L'accesso: logistica e orari

L'accesso alla Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche avviene:

- dal viale dell'Istituto, padiglione X, 5° piano
- dalle scale/ascensore padiglione X, collegate al piano 2° con gli altri padiglioni o con la portineria del Poliambulatorio con accesso in via Redipuglia

La SISP ordinariamente è attiva dalle ore 8.00 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì.

L'orario di ricevimento è dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30; il pubblico esterno è ricevuto su appuntamento, secondo urgenza e possibilità degli operatori.



La Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche si avvale della collaborazione del Laboratorio Fotografico dell'Istituto Gaslini per il supporto tecnico alle attività didattiche e della stamperia dell'IGG per stampa e rilegatura testi.

Le apparecchiature a disposizione della SISP sono.

- PC portatili e fissi
- videoproiettori
- videoregistratori
- lavagne luminose
- lavagne a fogli mobili
- puntatori laser
- schermi
- microfoni
- fotocopiatrici a colori



I clienti della Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche, committenti di formazione, sono:

- il direttore scientifico dell'Istituto G. Gaslini
- i dirigenti ed operatori sanitari interni all'Istituto G. Gaslini eventualmente affiancati da dirigenti medici/ricercatori esterni

Gli utenti della SISP, beneficiari di formazione, sono:

- medici e ricercatori italiani e stranieri
- operatori sanitari laureati e non laureati

Prestazioni erogate

La Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche eroga:

- Corsi di formazione e aggiornamento
- Convegni e workshop di rilevanza nazionale ed internazionale
- Seminari all'interno dell'Istituto tenuti da relatori interni ed esterni
- Servizi di segreteria, accoglienza ed assistenza durante gli eventi
- Accredimento ECM di eventi formativi residenziali
- Consulenza a pratiche per organizzazione corsi, accreditamento ECM, sponsorizzazioni
- Servizio di prenotazione Villa Quartara, Badia della Castagna per terzi
- Certificazione frequenza e rilascio crediti formativi ECM
- Consulenza linguistica in inglese, tedesco e francese
- Consulenza informatica

Protocolli Operativi

I processi della Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche sono codificati mediante Procedure del Sistema Qualità (P.S.Q.) e relative specifiche operative (S.O.P.). SISP adegua, ove applicabile, i propri documenti a quelli emessi dal Sistema Qualità Aziendale.

Tutti i procedimenti amministrativi e didattici sono svolti in ottemperanza alle vigenti leggi in materia (trasparenza, accesso agli atti, privacy, autocertificazioni, attestati e diplomi).

Indici di attività

Volume delle prestazioni: Gli eventi formativi della Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche coinvolgono annualmente 1000-1.500 operatori sanitari italiani e stranieri.

Soddisfazione dell'utente: La soddisfazione utente, rilevata dai questionari compilati, dimostra un indice di gradimento globale, per oltre il 90% dei casi, pari a 4 o 5 su una scala da 1 (minimo) a 5 massimo).

Formazione operatori - Attività scientifica e didattica

Il personale della Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche aggiorna le proprie competenze partecipando a corsi di formazione ed aggiornamento interni e ad altre iniziative pertinenti esterne.

RECLAMI

Per eventuali reclami gli utenti possono rivolgersi:

- al responsabile di settore referente della materia oggetto del reclamo
- al direttore della Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche
- all'ufficio Informazione e Comunicazione

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA
TITOLO I
PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI

Art. 1

Gli utenti, parenti o affini, nel caso di pazienti maggiorenni, e i genitori gli esercenti la patria potestà, nel caso di pazienti minori, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso l'Istituto, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

Art. 2

Gli utenti o chi legalmente li rappresenta e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

- 1) lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta, indirizzata e inviata all'Istituto o consegnata all'Ufficio Informazione e Comunicazioni (Pad. 16 di fronte al BAR), nelle sue articolazioni;
- 2) compilazione di apposita "scheda per la segnalazione" sottoscritta dall'esponente, distribuita presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nelle sue articolazioni;
- 3) segnalazione telefonica o a mezzo fax all'Ufficio sopra citato;
- 4) colloquio con il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà redatta apposita scheda, annotando quanto segnalato, con l'acquisizione dei dati per le conseguenti comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale, che attiene fatti gravi con possibili implicazioni penali, dovrà essere sottoscritta dal denunciante entro tre giorni dalla comunicazione orale.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5°, del D.Lgs. n. 502, come modificato dal D.Lgs. n. 517/93.

Art. 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti e trasmessi alla Presidenza dell'Istituto entro un termine massimo di tre giorni lavorativi, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Art. 5

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei tre giorni successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro sette giorni lavorativi, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

La risposta all'utente deve essere inviata entro il termine di 30 giorni; qualora particolari motivi impediscano il rispetto di tale termine, all'utente saranno comunque notificati i motivi del ritardo.



In collaborazione con il Centro Controllo Direzionale e Servizio Qualità delle Prestazioni
Elaborazione Grafica: Anna Cesarini – Direzione Scientifica
Michele Pesce – Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche

Ed. 1 Rev.1 – 9 giugno 2008

Il Direttore della Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche
Prof. Lorenzo Moretta

Genova, 9 giugno 2008