

---

# Carta dei Servizi

A cura del Centro Attività Formative  
del CRO di Aviano



Aggiornamento: 2023

---

## A cosa serve

La Carta dei Servizi è lo strumento che descrive le attività del Centro Attività Formative (CAF) dell'IRCCS Centro di Riferimento Oncologico (CRO) di Aviano, in un'ottica di trasparenza e di garanzia dell'impegno nei confronti degli utenti ed è lo strumento di supporto per la realizzazione del sistema Qualità.

## Mission

La formazione è una leva strategica dell'Istituto ed è un compito istituzionale fondamentale legato alla sua natura di Istituto Scientifico.

Nello specifico, il CAF progetta, realizza e valuta percorsi di formazione in ambito oncologico e discipline integrate, in collaborazione con Istituzioni nazionali e internazionali, le Università e gli Enti del territorio con costante attenzione alla centralità del paziente e alla personalizzazione dei processi di cura.

## Vision

La formazione è un diritto, un'opportunità, un dovere: è nostro compito assicurare a tutti gli utenti percorsi formativi in linea con le loro esigenze professionali e coerenti con gli obiettivi della Direzione Strategica; è compito di ciascuno di noi, attraverso la partecipazione a percorsi formativi mirati, migliorare le proprie competenze professionali.

Il CAF intende quindi:

Rappresentare un punto di riferimento per la formazione in oncologia a livello regionale, nazionale ed europeo.

Promuovere e favorire collaborazioni con Università, Enti e Istituzioni che concorrono agli obiettivi di salute del sistema sanitario.

Promuovere percorsi di formazione per la cittadinanza attraverso il sito web o altri strumenti di informativa al pubblico.

Valorizzare la funzione del CRO in qualità di Provider di formazione ECM.





## Valori

- 1 APPROCCIO SISTEMICO**  
Coinvolgere tutti i portatori di interesse, operando in coerenza con le linee strategiche.
- 2 INNOVAZIONE**  
Principi di flessibilità, creatività e nuove modalità formative.
- 3 SOSTENIBILITÀ**  
Uso attento alle risorse, ai contesti, ai vincoli, alle possibilità e alle opportunità.
- 4 APPROPRIATEZZA**  
Fare ciò che è utile nel giusto accordo con le evidenze scientifiche e le buone pratiche.
- 5 COMPETENZA**  
Ricerca e applicata in ogni fase della formazione, con un aggiornamento costante e la condivisione con la comunità di pratiche formative.
- 6 ETICITÀ**  
Il rispetto, la correttezza, la trasparenza, l'equità e l'altruismo sono principi ispiratori delle attività formative.
- 7 EMPOWERMENT**  
Valorizzare le risorse e le potenzialità degli operatori.
- 8 BENESSERE**  
Sostenere chi cura, contribuendo a creare capacità di gestione della complessità, promuovendo condizioni di lavoro valorizzanti e ambienti positivi e motivanti.
- 9 EFFICACIA**  
Partire da risultati concreti per valutare e valorizzare le azioni formative, in termini di qualità percepita e ricadute nei processi lavorativi e organizzativi.
- 10 RESPONSABILITÀ**  
Promuovere l'apprendimento continuo, il confronto e la collaborazione per favorire scelte consapevoli.



## Obiettivi e processo

Il CAF ha l'obiettivo di garantire costantemente il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi resi agli utenti e, nel contempo, assicurare all'Istituto una leva strategica per:

1. sviluppare competenze tecniche, specialistiche e manageriali;
2. ricercare una formazione orientata all'innovazione, alla ricerca e al miglioramento continuo;
3. analizzare costantemente i fabbisogni formativi del personale e fondare su tale analisi la corretta individuazione delle priorità coerentemente con obiettivi, progetti e scelte organizzative della Direzione Strategica e le risorse disponibili.

Le diverse tipologie formative utilizzate dal CAF sono:

1. formazione residenziale;
2. formazione sul campo (training e gruppi di miglioramento);
3. formazione a distanza (sincrona e asincrona);
4. formazione blended (online e in presenza).

Il CAF presidia il processo della formazione attraverso le seguenti fasi:

1. analisi fabbisogno formativo aziendale e stesura del Piano Formativo Annuale con integrazione delle attività assegnate attraverso il Piano Formativo Regionale;
2. progettazione delle attività formative, in qualità di provider ECM Regionale; erogazione attività formative;
3. rendicontazione e valutazione appropriatezza attività formative;
4. orientamento formativo per gli operatori del CRO alla redazione del curriculum vitae;
5. collaborazione con il Comitato Scientifico per tutte le attività connesse alle responsabilità del Provider ECM.

## Standard di qualità

Indicano il livello da garantire nell'erogazione del servizio.

Criteri di qualità	Indicatori
Raccolta del fabbisogno formativo	Raccolta questionari ogni 2 anni
Elaborazione del Piano Formativo Aziendale (PFA)	Produzione e trasmissione in Regione del piano annuale (entro marzo)
Soddisfazione del cliente per l'attività formativa	Valore atteso per la valutazione complessiva del gradimento: > a 3
Valutazione dell'apprendimento a breve termine	Almeno l'80% di risposte esatte

In caso di eventuali cambiamenti o modifiche a un evento organizzato dal Centro Attività Formative, gli iscritti riceveranno comunicazione tramite posta elettronica.

# Diritti e doveri

## Personale del Centro Attività Formative

### Diritti

- Richiedere al discente tutte le informazioni e la documentazione necessaria per la gestione della sua presenza e fruizione all'evento formativo.
- Richiedere al docente tutte le informazioni e la documentazione necessaria allo svolgimento dell'evento formativo.

### Doveri

- Assistere con cortesia, correttezza, competenza e disponibilità.
- Garantire imparzialità, riservatezza e parità di trattamento in conformità alle vigenti norme sulla privacy.
- Garantire l'accesso ai servizi disponibili, alle informazioni e ai documenti, nel rispetto dei tempi stabiliti.
- Rispettare gli impegni presi nella Carta dei Servizi.

## Discente

### Diritti

- Segnalare i propri fabbisogni formativi. Ottenere tutte le informazioni relative alle proprie segnalazioni, iscrizioni e partecipazioni a corsi interni.
- Esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione rispetto ai corsi interni svolti.

### Doveri

- Comunicare tempestivamente al CAF l'impossibilità a frequentare l'evento formativo al quale è iscritto;
- Rispettare gli orari indicati dell'evento formativo;
- Rispettare le regole per la partecipazione e l'accesso alla formazione.
- Rispettare il Codice di comportamento. Fornire tutte le informazioni e la documentazione necessaria per l'espletamento dell'evento formativo.

## Docente

### Diritti

- Segnalare i propri bisogni e ottenere le informazioni necessarie allo svolgimento della docenza.
- Esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione rispetto al corso o al CAF.

### Doveri

- Comunicare tempestivamente al CAF l'impossibilità a svolgere l'attività di docenza.
- Rispettare gli orari indicati dell'evento formativo.
- Rispettare le regole per la partecipazione e l'accesso alla formazione.
- Rispettare il Codice di comportamento. Fornire tutte le informazioni e la documentazione necessaria per lo svolgimento dell'evento formativo.



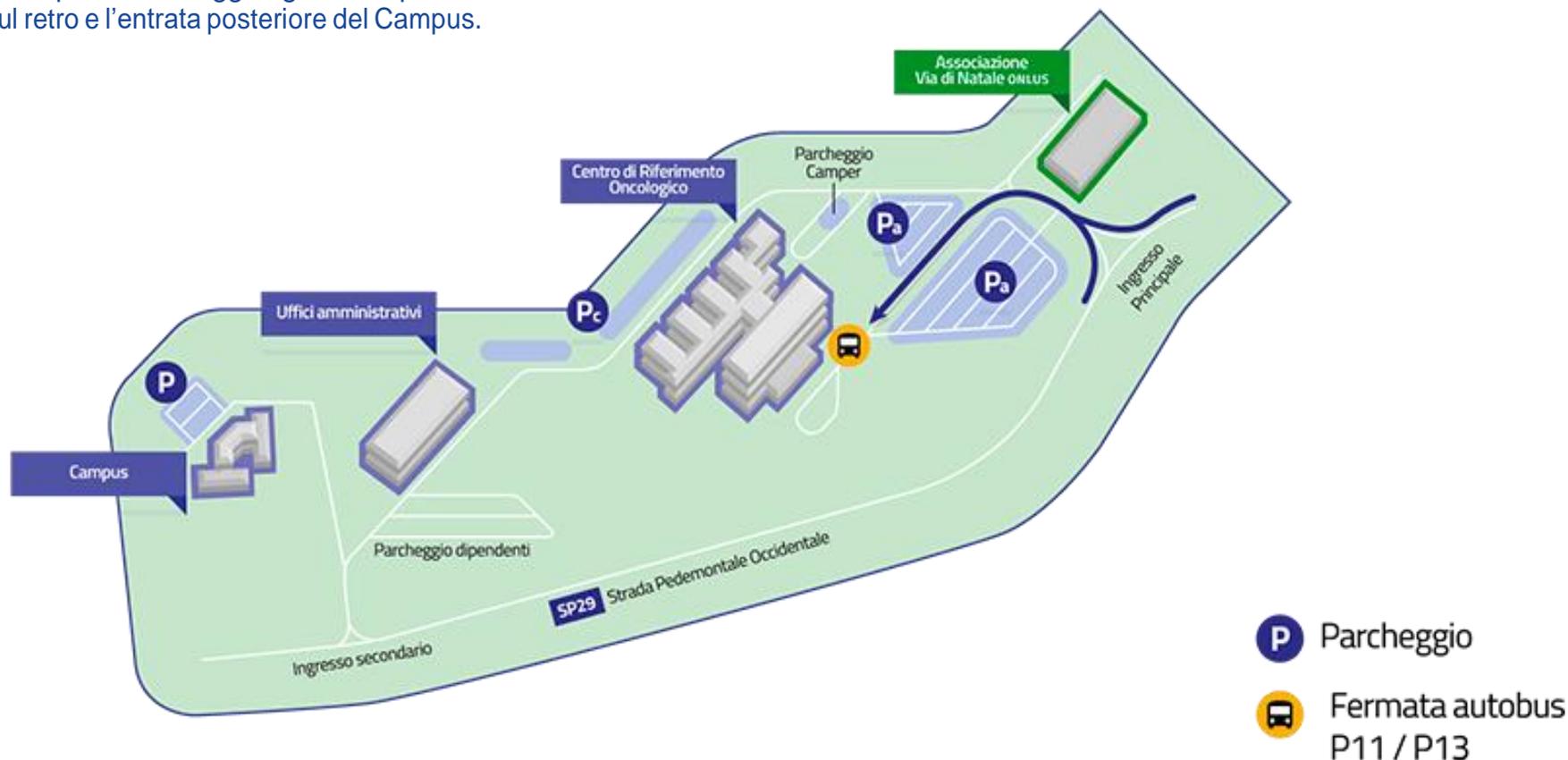
# Come raggiungere il CAF

CAMPUS del CRO di AVIANO  
via Pedemontana Occidentale, 20  
(incrocio con via della Roggia)  
33081 Aviano (PN)

Provenendo da Aviano o Sacile sulla “Strada Provinciale 29 - via Pedemontana Occidentale”, imboccare l’ingresso secondario del CRO, in prossimità di via della Roggia, e proseguire per 200 mt. sulla strada che costeggia il Campus fino a raggiungere l’ampio parcheggio sul retro e l’entrata posteriore del Campus.

IRCCS CRO di AVIANO  
Via Franco Gallini,2  
33081 Aviano (PN)

Provenendo da Aviano o Sacile sulla “Strada Provinciale 29 - via Pedemontana Occidentale” imboccare l’ingresso principale del CRO.  
Usufruire dell’ampio parcheggio e raggiungere l’entrata principale del blocco degenze.



## Contatti

Per informazioni

Telefono: (+39) 0434 659830

E-mail: [informazione@cro.it](mailto:informazione@cro.it)

Web:

[www.cro.sanita.fvg.it/it/formazione](http://www.cro.sanita.fvg.it/it/formazione)

Per consultare il catalogo dei corsi

[www.cro.sanita.fvg.it/it/formazione](http://www.cro.sanita.fvg.it/it/formazione)

Per segnalare criticità e reclami

[informazione@cro.it](mailto:informazione@cro.it)

Per affittare le aule formazioni

[informazione@cro.it](mailto:informazione@cro.it)



## Staff

Dirigente Responsabile Dott.ssa

Barbara Canal Telefono 0434

659006 E-mail [bcanal@cro.it](mailto:bcanal@cro.it)

Progettista

Sig.ra Virna Corona Telefono 0434

659845

E-mail [virna.corona@cro.it](mailto:virna.corona@cro.it)

Amministrativi

Sig.ra Valentina Ferone Telefono

0434 659068

E-mail [valentina.ferone@cro.it](mailto:valentina.ferone@cro.it)

Sig.ra Donatella Schettini

Telefono 0434 659830

E-mail [donatella.schettini@cro.it](mailto:donatella.schettini@cro.it)

Dott. Giovanni Bassi

Telefono 0434 659210

E-mail [giovanni.bassi@cro.it](mailto:giovanni.bassi@cro.it)

