

SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Profilo Professionale:

M.M.G. ESPERTO IN CURE PALLIATIVE

Riferimento Documento:

P015_PRS_MMG_CP

Descrizione della revisione: 00	Prima emissione:
rev.01	Modifica paragrafo § 6.2

SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2	PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO	3
2.1	Descrizione sintetica del profilo	3
2.2	Compiti correlati al profilo dell'M.M.G. Esperto in Cure Palliative	4
2.3	Livello di competenze	10
3	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE	11
4	CODICE DEONTOLOGICO	11
5	COMUNICAZIONE	11
6	SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	12
6.1	Requisiti Idoneità	12
6.2	Requisiti di Ingresso.....	12
7	RIFERIMENTI NORMATIVI, SCIENTIFICI, REGOLAMENTATORI, COGENTI	12
8	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	12
8.1	Domanda di Certificazione.....	13
8.2	Analisi Requisiti.....	13
8.3	Esame di Certificazione	13
9	PROVE D'ESAME.....	15
9.1	Sequenza e Durata delle prove in minuti.....	15
9.2	Delibera della certificazione	17
9.3	Certificato	17
9.4	Uso del Marchio	17
9.5	Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro	18
10	SORVEGLIANZA E RINNOVO	18
10.1	Requisiti per il Mantenimento della certificazione.....	18
10.2	Requisiti per il rinnovo della certificazione.....	19
11	SANZIONI	19
12	SUBENTRO AD ALTRO ENTE	19
13	RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA	19
14	RICORSI E RECLAMI	20
14.1	Reclami	20
14.2	Ricorsi	20
14.3	Contenziosi	20

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo di questa procedura è descrivere tutte le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione Figura professionale **M.M.G. Esperto in Cure Palliative** creato in conformità alla Norma UNI EN ISO 17024.

La presente procedura si applica alle attività di certificazione delle professioni per lo schema **M.M.G. Esperto in Cure Palliative** e ne definisce, in maniera completa e dettagliata, i requisiti, il processo di certificazione, il rilascio della certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, le modalità e le prassi per il mantenimento/rinnovo della certificazione con le relative tariffe; la procedura dettagliata, inoltre, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

In particolare, lo Schema definisce univocamente:

- Descrizione del profilo professionale
- Elenco delle evidenze che il candidato deve produrre a soddisfazione dei requisiti
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale
- Codice Deontologico
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione (composizione della commissione, criteri di valutazione, tipo, durata e svolgimento delle prove)
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione
- Modalità di sospensione e revoca della certificazione
- Le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

MMG Esperto in Cure Palliative

2.1 Descrizione sintetica del profilo

Il Medico Esperto in Cure Palliative (MECP) risponde ad una forte esigenza del nostro sistema di Cure, confermata dall'ultimo rapporto al Parlamento da cui emerge che nel 2017 sono stati presi in carico dalle Reti di Cure Palliative poco più di 40.000 malati in tutta Italia a fronte di un bisogno di 210.000.

Il MECP è figura professionale in grado di svolgere in modo competente una serie di compiti quali: identificazione precoce dei malati con bisogni di cure palliative, eseguire una Valutazione Multidimensionale, mettere in opera la pianificazione della cura attraverso un Piano di Cura Individuale (PAI) e rivalutarlo nel tempo in funzione dei bisogni emergenti. Inoltre, il MECP deve essere in grado di riconoscere le cosiddette "fasi di malattia" ed attraverso strumenti validati identificare il malato complesso che deve essere tempestivamente segnalato alla Reti di Cure Palliative. Inoltre, non secondario, saper gestire le cure di fine vita che solo in parte possono essere assegnate agli Operatori della Rete di Cure Palliative, avvenendo a casa o in ospedale la maggior parte dei decessi avvengono in casa o in ospedale. Fondamentale, dunque, la sua capacità di aiutare in modo concreto malato e famiglia nell'affrontare il percorso verso il fine vita, rendendo quindi sostenibile il sistema delle cure palliative. La Presenza di un Medico esperto in Cure Palliative nei diversi setting (Territorio, Ospedale, RSA) potrebbe fare la differenza nel Servizio Sanitario Nazionale poiché oltre a diffondere la cultura delle Cure Palliative, rende sostenibile l'offerta di un approccio palliativo a tutti i malati che si avvicinano alla fase finale della vita e accompagna quelli a minor complessità ad una morte dignitosa.

Per cure palliative si intende "l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici". La Legge 38/2010, che ha istituito la Rete di Cure Palliative, sancisce il diritto di tutti i cittadini ad accedere alle cure palliative. Le evidenze di questi ultimi anni hanno permesso di chiarire che le cure palliative non debbono essere limitate né

confuse con la sola cura dei sintomi (es dolore), ai malati oncologici e soprattutto non debbono essere limitate alle ultime settimane di vita. Lo scenario quindi si allarga notevolmente e dal punto di vista epidemiologico i malati con bisogni di cure palliative in Italia, considerando tutti i malati che muoiono per tutte le malattie, identificati nel momento in cui si avvicinano alla fine vita sono circa 1100/1200 malati ogni 100 mila abitanti. Si stima che la Rete Specialistica, anche strutturata al meglio, non possa prendere in carico che 350 malati ogni 100 mila abitanti, mentre gli altri 750-850 malati ogni 100 mila abitanti dovrebbero essere presi in carico dai Medici di Medicina Generale.

Pertanto, dall'ultimo rapporto al Parlamento nel 2017 sono stati presi in carico dalle Reti poco più di 40.000 malati in tutta Italia a fronte di un bisogno di 210.000.

Diventa fondamentale quindi l'identificazione precoce dei malati con bisogni di cure palliative da parte di tutti i medici che prendono in cura i malati (Medici di Medicina Generale, Medici Ospedalieri, Medici di RSA). Non solo. All'identificazione deve seguire una Valutazione Multidimensionale e la messa in opera di una pianificazione della cura attraverso un Piano di Cura Individuale, che va rivisto nel tempo in funzione dei bisogni. Inoltre, questi medici debbono essere in grado di riconoscere le cosiddette "fasi di malattia" ed attraverso strumenti validati identificare il malato complesso che deve essere tempestivamente segnalato alla Rete di Cure Palliative. Inoltre, non secondario, solo una parte delle cure di fine vita possono essere assegnate agli Operatori della Rete di Cure Palliative. La maggior parte dei decessi avvengono in casa o in ospedale dove sono necessari MMG e Medici dei Reparti Ospedalieri che sappiano accompagnare i malati ad una morte dignitosa con o senza l'aiuto della consulenza degli operatori della Rete. Questo assume ancora più significato in corso di pandemia come si è visto durante il passato anno pandemico in seguito all'eccesso di mortalità. È chiaro quindi che la presenza di un medico sul territorio, in ospedale, nelle RSA che abbia sviluppato particolari competenze nei processi di identificazione, valutazione multidimensionale, pianificazione delle cure, riconoscimento del malato complesso e segnalazione rende efficace l'intervento della Rete di Cure Palliative, aiuta in modo concreto malato e famiglia nell'affrontare il percorso verso il fine vita, rende sostenibile il sistema delle cure palliative. La Presenza di un Medico esperto in Cure Palliative nei diversi setting (Territorio, Ospedale, RSA) potrebbe fare la differenza nel Servizio Sanitario Nazionale poiché oltre a diffondere la cultura delle Cure Palliative, rende sostenibile l'offerta di un approccio palliativo a tutti i malati che si avvicinano alla fase finale della vita e accompagna quelli a minor complessità ad una morte dignitosa.

La presenza di un MMG esperto diventa inoltre strategica per la formazione dei medici di famiglia che potrebbero prendersi cura con maggiore appropriatezza dei loro malati a casa dove è bene che essi vengano curati.

2.2 Compiti correlati al profilo dell'M.M.G. Esperto in Cure Palliative

COMPITI	CONOSCENZE	COMPETENZE
RICONOSCERE I MALATI CHE NECESSITANO DI CURE PALLIATIVE (CP) ED I BISOGNI LORO E DELLE FAMIGLIE		
• Identificare i malati, oncologici e non, che necessitano di approccio palliativo fin dalle fasi precoci di malattia	• Criteri che definiscono un malato che necessita di un approccio con cure palliative • Definizioni e principali normative (internazionali, nazionali, regionali) di riferimento per le CP • Criteri di eleggibilità per l'accesso alle CP domiciliari di base o specialistiche • Fattori prognostici delle principali malattie cronico-degenerative (oncologiche e non oncologiche) • Criteri di eleggibilità per l'attivazione e l'accesso alle CP nei diversi setting assistenziali • Scale di misurazione del performance status e strumenti di valutazione prognostica.	• Saper individuare e riconoscere il malato in fase terminale di malattia, affetto da patologia oncologica o non oncologica • Saper applicare i criteri di eleggibilità per la presa in carico in CP.
• Farsi carico di un malato e dei suoi familiari nell'ambito di un programma di cure palliative domiciliari gestito in collaborazione con una	• Criteri per valutare l'idoneità del contesto domiciliare; • Conoscere la struttura e le modalità di attivazione dei servizi e nodi della Rete delle CP sia di base sia specialistica dedicata.	• Essere in grado di effettuare una valutazione multidimensionale dei bisogni del malato e della famiglia • Saper identificare la persona di riferimento per l'assistenza al

COMPITI	CONOSCENZE	COMPETENZE
equipe multi professionale (di base e specialistica)	• Criteri che consentono di individuare e valutare l'idoneità di un'abitazione destinata ad accogliere un progetto di assistenza in CP • Elementi che definiscono l'idoneità di un contesto familiare rispetto all'accompagnamento di un malato in CP • Strumenti per la valutazione multidimensionale dei bisogni del malato e della famiglia • Elementi che controindicano la presa in carico del malato da parte del servizio specialistico dedicato della rete di CP	malato (care giver) e valutarne l'idoneità • Saper valutare l'idoneità di un'abitazione destinata ad accogliere un progetto di assistenza in CP • Saper individuare i casi che richiedono l'attivazione di equipe specialistica di CP • Saper attivare servizi e nodi della Rete delle CP di base e specialistica dedicata. • Essere in grado di coordinare la propria attività con quella dei componenti dell'equipe multi professionale • Saper accreditare l'équipe specialistica di CP per valorizzarne il ruolo e favorirne l'accoglienza da parte del malato e della famiglia
• Prestare le CP a domicilio ai propri pazienti anche in situazioni complesse riuscendo a comunicare correttamente anche in ambiti familiari problematici fino alla fase terminale della vita ed al decesso del paziente	• Tecniche di comunicazione e metodologie di conduzione dei colloqui. • Metodologie di comunicazione verbale e non verbale. • Tecniche di comunicazione delle cattive notizie • Elementi che caratterizzano una situazione/una famiglia difficile o complessa • Strumenti per riconoscere e valutare i bisogni psico-sociali • approfondimenti sul bisogno spirituale e bisogno religioso e reciproche differenze • Conoscere gli elementi contenuti nelle richieste di "aiuto a morire" dei malati che più frequentemente codificano specifici bisogni inespressi • Nozioni relative alle diverse impostazioni culturali nei confronti della morte e del morire • Approfondimenti sul lutto patologico e sui percorsi terapeutici per la sua gestione • Elementi relativi alla visita di cordoglio ed alla sua importanza per la prevenzione del lutto patologico • Evoluzione del concetto di benessere (Gap di Calman) e sue implicazioni sulla definizione degli obiettivi di cura	• Saper riconoscere le problematiche che possono rendere complessa l'assistenza a domicilio ed essere in grado di sostenere il colloquio iniziale finalizzato anche a proporre e facilitare l'intervento di professionisti diversi all'interno della Rete delle CP. • Saper Individuare lo stato di consapevolezza della diagnosi di inguaribilità e prognosi di malattia • Sapere come aumentare (da soli o con operatori più esperti) il livello di consapevolezza del malato e dei famigliari • Saper comunicare le cattive notizie e condurre il colloquio anche in un ambito familiare problematico • Saper rilevare le informazioni indispensabili nell'area psico-sociale concernenti il malato e la famiglia, da riportare all'interno dell'équipe di CP. • Saper impostare e condurre un colloquio con un professionista che ponga ostacoli alla presa in carico di un malato nella Rete di CP • Saper riconoscere i bisogni spirituali del malato, le

COMPITI	CONOSCENZE	COMPETENZE
		modalità con cui si manifestano, la loro diversa articolazione in ragione dei valori di riferimento del malato e/o della sua confessione religiosa • Saper riconoscere gli elementi contenuti nelle richieste di "aiuto a morire" • Saper supportare la famiglia nell'elaborazione del lutto • Saper valutare la qualità di vita del malato • Saper comunicare e accompagnare la famiglia nella fase di morte imminente del malato
• Nel paziente che necessita di un approccio palliativo, definire la necessità di trattamento dei sintomi, di cure palliative simultanee o di cure palliative di base e specialistiche dedicate	• Principi ispiratori e definizioni di: approccio palliativo, cure dei sintomi, cure palliative simultanee e CP • Criteri di eleggibilità per l'accesso alle CP di base o specialistiche dedicate	• Essere in grado di Individuare e trattare i sintomi riconoscendo i casi in cui è necessario l'intervento dell'equipe territoriale
• Supportare il MMG nell'identificazione dei malati già seguiti in cure palliative di base che necessitano di consulenza o di attivazione, anche temporanea, dell'équipe specialistica dedicata	• Conoscere le variabili che rendono opportuna una consulenza con l'equipe specialistica dedicata e/o il passaggio da cure palliative di base a cure palliative specialistiche dedicate attivate temporaneamente	• Essere in grado di supportare il MMG nell'identificazione dei malati già seguiti in cure palliative di base che necessitano di consulenza o di attivazione, anche temporanea, dell'équipe specialistica dedicata
Identificare, con registrazione nella cartella clinica, i bisogni del malato in CP e della sua famiglia	• Conoscere il metodo della Valutazione Multidimensionale per definire i bisogni nel malato in CP e della sua famiglia • Conoscere le modalità per attivare sui bisogni rilevati un confronto multi professionale nell'ambito della Rete di CP	Saper applicare il metodo della Valutazione Multidimensionale Saper definire i bisogni nel malato in CP e della sua famiglia Saper attivare sui bisogni rilevati un confronto multi professionale nell'ambito della Rete di CP
Valutare nel malato in CP l'aspettativa di vita e riconoscere la fase terminale di malattia, oncologica o non oncologica	• Conoscere i fattori prognostici della malattia (oncologica e non oncologica) e la definizione di terminalità • Conoscere gli strumenti che supportano la valutazione dell'aspettativa di vita, il loro significato e le modalità di impiego (ad esempio Performance Status sec. Karnofsky, WHO, SPICT, Necpal...)	• Saper utilizzare gli strumenti che supportano la valutazione dell'aspettativa di vita

COMPITI	CONOSCENZE	COMPETENZE
Sensibilizzare i colleghi all'importanza di applicare le opportune tecniche di comunicazione per indagare il livello di consapevolezza del malato e la comunicazione delle cattive notizie	Conoscere le strategie necessarie per sensibilizzare e far apprendere ai MMG le tecniche di comunicazione nell'area delle cattive notizie	
Rilevare gli indicatori di performance dei Medici e della Rete di Cure Palliative restituirli attraverso processi di audit	Conoscere il significato di alcuni indicatori di performance sia dei medici, sia della Rete di Cure Palliative ai fini di guidare un progetto di audit clinico strutturato tra medici	
FARSI CARICO DI UN MALATO E DEI SUOI FAMILIARI IN UN PROGRAMMA DI CURE PALLIATIVE NELL'AMBITO di UNA EQUIPE MULTIPROFESSIONALE (DI BASE E SPECIALISTICA DEDICATA)		
- Nelle fasi precoci di malattia (non oncologica e oncologica) coordinarsi con gli specialisti di riferimento per la continuità delle cure e per la conoscenza dei percorsi assistenziali (PDTA) condivisi in quel territorio". - Consigliare ai Colleghi che richiedono consulenza l'approccio centrato sul malato come "driver" del processo di cura	Conoscere la ricaduta assistenziale dell'applicazione del principio etico di autodeterminazione nell'ambito delle cure palliative sia per la sua piena applicazione, sia nei suoi limiti	
Diagnosticare e tipizzare il dolore, misurarne l'intensità e impostarne il trattamento multimodale	- Conoscere gli aspetti fondamentali della fisiopatologia del dolore necessari per la diagnostica e la scelta dei farmaci - Conoscere gli strumenti validati da impiegare per la valutazione dell'intensità del dolore percepito dal malato (NRS, VRS, VAS) - Conoscere le caratteristiche e le modalità di impiego (da soli o in associazione) dei farmaci – oppiacei e non – disponibili per il trattamento del dolore - Conoscere le dinamiche psicologiche, culturali e familiari che, nei malati e nelle loro famiglie, possono determinare barriere all'utilizzo dei farmaci oppiacei - Conoscere i passi da espletare per il processo di "titolazione" dei farmaci oppiacei - Conoscere i fattori che aggravano la tossicità degli oppiacei ed il loro trattamento	- Saper riconoscere i vari tipi di dolore - Saper scegliere e prescrivere i farmaci necessari - Saper riconoscere e trattare un Breakthrough Cancer Pain - Saper cambiare il farmaco oppiaceo in uso ove necessario - Riconoscere i casi di dolore che necessitano dell'intervento di specialisti anche per eventuali trattamenti non farmacologici - Saper riconoscere e trattare un caso di Dolore Totale anche in collaborazione con l'equipe specialistica

COMPITI	CONOSCENZE	COMPETENZE
	• conoscere delle procedure interventistiche non farmacologiche e della chirurgia nella gestione del dolore • Conoscere clinica e trattamento del Breakthrough Cancer Pain • Conoscere le tabelle di equianalgesia tra i farmaci oppiacei e le modalità di processo che consentono di sostituire il farmaco oppiaceo • Conoscere i criteri necessari ad identificare i malati in cui è opportuno cambiare il farmaco oppiaceo • Conoscere la definizione di Dolore Totale, le modalità con le quali si manifesta, i principi che debbono ispirare il trattamento	
• Riconoscere, valutare, trattare, controllare nel tempo e rimodulare se necessario la terapia, per i sintomi e le situazioni cliniche che possono comparire nel corso dell'assistenza ad un paziente in CP	• Conoscere fisiopatologia, modalità di comparsa, di valutazione e interventi possibili farmacologici e non per i seguenti sintomi: Agitazione psicomotoria e delirium, Anoressia, Ansia, Astenia, Cachessia, Diarrea, Disfagia, Dispnea controllabile, Emofetoe, Fistolizzazioni, Mucositi, Nausea, Occlusione intestinale maligna, Oligo-anuria, Prurito, Rantolo terminale, Ritenzione urinaria acuta, Singhiozzo, Stipsi, Tenesmo, Tosse, Vomito	• Saper riconoscere e trattare i sintomi e le situazioni cliniche che possono comparire nel paziente in CP
• Riconoscere alcune situazioni di emergenza nel malato in Cure Palliative, intervenire tempestivamente con i provvedimenti di prima istanza ed attivare eventualmente l'equipe specialistica di cure palliative	• Conoscere la fisiopatologia, le modalità di comparsa, i criteri di valutazione e gli interventi attuabili in urgenza per le seguenti situazioni cliniche: ipercalcemia, emorragia massiva, dolore da compressione spinale, dispnea incoercibile, dispnea da ascite con eventuale necessità di paracentesi, dispnea da versamento pleurico con eventuale necessità di toracentesi	• Saper riconoscere alcune situazioni di emergenza, trattarle o attivare l'equipe specialistica
• Rivalutare e rimodulare gli obiettivi di cura durante il corso della malattia (anche nel rispetto al principio della "proporzionalità delle cure") attraverso un confronto con l'equipe specialistica di CP, e condividere le conclusioni con il malato e la famiglia • 14. Modulare gli interventi terapeutici e attivare un confronto con Operatori più esperti • Promuovere l'accettazione della riduzione delle performance del	• Conoscere i criteri che devono guidare le definizioni e la rimodulazione degli obiettivi rispetto alle condizioni del malato, alle sue attese, alle performance attuali ed all'aspettativa di vita • Tecniche utili a promuovere nel malato un cambio di prospettiva che comporti la riduzione delle proprie performance (Calman's Gap) come strumento di miglioramento della qualità della vita residua • Principio etico della "proporzionalità delle cure" e sue ricadute nelle decisioni per alcuni contesti clinici in un malato in fase terminale: antibioticotterapia, trasfusioni di emoderivati, dialisi, nutrizione artificiale, idratazione, ventilazione meccanica, rianimazione cardiopolmonare	• Saper rimodulare gli obiettivi di cura anche in relazione al principio etico della "proporzionalità delle cure", e in funzione delle sue condizioni, attese, performance attuali e aspettativa di vita • Saper condurre il colloquio necessario a condividere con il paziente e la famiglia la riduzione delle performance e la rimodulazione degli obiettivi di cura

COMPITI	CONOSCENZE	COMPETENZE
malato come elemento di miglioramento del suo benessere		
Riconoscere le situazioni in cui è indicato un trattamento fisioterapico ed occupazionale, attivando le risorse disponibili nella rete locale	Conoscere il razionale e le possibilità di impiego della fisioterapia come strategie di valorizzazione delle risorse residue, all'interno di un paradigma che ha come punto di riferimento la riduzione della sofferenza ed il miglioramento della qualità di vita, nell'ambito di un confronto dell'equipe specialistica dedicata di CP	- Saper riconoscere le situazioni in cui è indicato un trattamento fisioterapico ed occupazionale - Saper individuare le risorse disponibili nella rete locale ed attivarle
Individuare le situazioni in cui possono essere utili strumenti ed ausili finalizzati a facilitare le attività del malato e l'assistenza del care giver, attivando le risorse disponibili nella Rete locale	Conoscere le tecniche e gli strumenti che possano facilitare il compimento delle azioni della vita quotidiana al malato e le attività di assistenza al caregiver	- Saper individuare le situazioni in cui possono essere utili strumenti ed ausili finalizzati a facilitare le attività del malato e l'assistenza del care giver - Saper attivare le risorse disponibili nella Rete locale
Riconoscere tempestivamente i malati in cui potrebbe rendersi opportuno il ricorso alla sedazione palliativa/terminale e discuterne con il malato e la famiglia nel momento più opportuno ed in modo graduale, confrontandosi all'interno dell'equipe specialistica dedicata di CP	- Differenze tra eutanasia, sedazione palliativa/terminale; conoscere il principio del "doppio effetto" - Conoscere i principi che giustificano la liceità etica alla sedazione palliativa/ terminale e la differenziano dalla eutanasia - conoscere le indicazioni alla sedazione palliativa/ terminale - Modelli di comunicazione a malato e famiglia della possibilità di ricorso alla sedazione palliativa/terminale - modalità di attuazione di una sedazione palliativa/terminale - Procedure di attivazione della rete in caso di necessità di sedazione palliativa/ terminale	- Saper riconoscere tempestivamente i malati in cui potrebbe rendersi opportuno il ricorso alla sedazione palliativa/terminale - Saper argomentare e discuterne con il malato e la famiglia nel momento più opportuno ed in modo graduale
Identificare i bisogni spirituali e i valori di riferimento del malato ed attivare all'occorrenza le risorse necessarie	Conoscere la definizione di bisogno spirituale, le modalità con le quali esso si manifesta, la sua diversa articolazione in ragione dei valori di riferimento del malato e/o della sua confessione religiosa,	- saper identificare i bisogni spirituali e i valori di riferimento del malato, riportando il bisogno all'interno della Rete di CP - Saper attivare all'occorrenza le risorse necessarie (es. referenti della comunità religiose locali)
Individuare gli elementi caratterizzanti il passaggio alla fase definibile come quella degli "ultimi giorni di vita" e confrontarsi con l'equipe specialistica dedicata di CP	Conoscere gli elementi che caratterizzano il passaggio verso gli "ultimi giorni di vita"	Saper Individuare gli elementi caratterizzanti il passaggio alla fase definibile come quella degli "ultimi giorni di vita"
Rimodulare gli obiettivi e gli interventi di cura per una "buona morte"	Conoscere gli elementi caratterizzanti una "buona morte" e i processi assistenziali da attivare negli ultimi giorni di vita.	Saper rimodulare gli obiettivi e gli interventi di cura per una "buona morte"

COMPITI	CONOSCENZE	COMPETENZE
		<
Identificare le persone significative per la persona ed i famigliari suggerendo la creazione di un contesto "riservato", aiutare i famigliari ad affrontare gli ultimi giorni di vita confrontandosi all'interno dell'equipe di CP	- Conoscere il contesto più idoneo per accompagnare il malato ad una "buona morte" - Conoscere gli elementi utili da trasmettere ai famigliari nel momento della morte	Saper suggerire la creazione di un contesto "riservato" per affrontare gli ultimi giorni di vita confrontandosi con i famigliari e con l'equipe di CP
Effettuare la "visita di cordoglio" anche ai fini della prevenzione del lutto patologico	Conoscere gli elementi che rendono rilevante la visita di cordoglio al fine di prevenire il lutto patologico	Saper effettuare la "visita di cordoglio" e renderla rilevante ed efficace per la prevenzione del lutto patologico
Individuare tempestivamente nel nucleo famigliare le possibili persone a rischio di sviluppare un lutto patologico ed avviare gli opportuni interventi per prevenirne l'insorgenza anche attivando attraverso la Rete di Cure Palliative interventi strutturati di supporto.	- Conoscere i fattori di rischio che espongono i famigliari al lutto patologico e gli elementi che lo caratterizzano - Conoscere le risorse rese disponibili dalla Rete di Cure Palliative a supporto dei famigliari a rischio di lutto patologico	Saper individuare precocemente nel nucleo famigliare le possibili persone a rischio di sviluppare un lutto patologico ed avviare gli opportuni interventi di supporto attraverso la Rete di Cure Palliative
Identificare tempestivamente le persone che hanno sviluppato un lutto patologico ed avviare gli opportuni interventi terapeutici	Conoscere gli elementi che caratterizzano il lutto patologico e i percorsi terapeutici per la sua gestione	Saper identificare tempestivamente le persone che hanno sviluppato un lutto patologico per avviare gli opportuni interventi terapeutici

2.3 Livello di competenze

I livelli indicati per la definizione delle competenze sono stabiliti nel quadro (estratto EQF)

LIVELLO EQF	CICLI EU	LIVELLO INDICATIVO DI FORMAZIONE FORMALE	SISTEMA ITALIANO
8	III ciclo	Dottorato PHD (Higher Education)	Dottorato di ricerca o equivalente
7		Laurea Magistrale/Master Universitario (Higher Education)	Laurea quinquennale o equivalente
6		Laurea/Bachelor (Higher Education)	Laurea triennale o equivalente
5	II ciclo	Istruzione Tecnica Superiore (Further Education)	Uscita da corsi post-diploma (IFTS)
4		Istruzione Secondaria (Secondary School)	Uscita dall'intero ciclo delle superiori

**3****I ciclo**

Istruzione Secondaria Primo Grado (Italy)

Uscita dal II° biennio delle
superiori

L'inquadramento della professione per il **M.M.G. Esperto in Cure Palliative** come da EQF deve essere: minimo 7 in base all'esperienza professionale

3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

DOCUMENTO	ORIGINE	ENTE EMITTENTE	DESCRIZIONE
P015_PRS_MMG_CP	Interna	SA CERTIFICATION	Schema di Certificazione
D012	Interna	SA CERTIFICATION	Tariffario
D011	Interna	SA CERTIFICATION	Codice deontologico
M011	Interna	SA CERTIFICATION	Domanda di certificazione

4 CODICE DEONTOLOGICO

Il professionista certificato deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico consegnato da SA CERTIFICATION all'atto della domanda di certificazione. In aggiunta, con la stessa sottoscrizione al codice deontologico SA CERTIFICATION, il professionista certificato si impegna implicitamente ad attenersi ai comportamenti etici descritti nel codice deontologico di SA CERTIFICATION, unitamente a quello che già rispettano come medici.

5 COMUNICAZIONE

Le informazioni e le comunicazioni da e verso il candidato (o il professionista certificato) avvengono attraverso i canali indicati nella scheda anagrafica, nella quale il candidato è chiamato a validare i suoi riferimenti. In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica, all'indirizzo specificato dal candidato, in mancanza di questa all'indirizzo di posta segnalato.

Il professionista certificato che decidesse di non mantenere o rinnovare la certificazione dovrà darne comunicazione per raccomandata all'indirizzo della sede dell'Ente di Certificazione o per posta certificata all'indirizzo sa-certification@pec.it almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del mantenimento/rinnovo della certificazione, in caso contrario verrà richiesto regolarmente il pagamento della quota prevista per l'anno in corso

Tutte le comunicazioni e le prove d'esame sono svolte in italiano e il candidato deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale.

6 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

6.1 Requisiti Idoneità

Non ci sono elementi specifici che determinano l'idoneità dei candidati.

Nel rispetto della Privacy viene richiesto al candidato di esprimere particolari esigenze riguardo la conduzione esami (es. carenza nella deambulazione) in modo da garantire l'accesso alle sedi d'esame.

6.2 Requisiti di Ingresso

Per poter accedere al percorso di certificazione il candidato che aspira al titolo di: **M.M.G. Esperto in Cure Palliative** deve possedere i seguenti requisiti.

REQUISITI	DETTAGLIO
TITOLO DI STUDIO: Requisito formativo formale	<u>Laurea in Medicina e Chirurgia</u>
FORMAZIONE SPECIFICA: Requisito formativo non formale	<u>Corso di formazione di almeno 35 ore sulle conoscenze specifiche della figura professionale e sulla terapia del dolore*</u> In alternativa: <u>Superamento di un test di ammissione sulle conoscenze della figura professionale (da remoto)</u> *la formazione può essere effettuata in aula o a distanza e deve essere sempre documentata
ESPERIENZA PROFESSIONALE SPECIFICA DEL PROFILO: Requisito formativo informale	<u>Autocertificazione di aver operato nelle Cure Primarie del SSN come MMG convenzionato o "sostituto" di un MMG o in Continuità Assistenziale per almeno 3 anni</u> <u>Autocertificazione di aver seguito almeno 25 casi di pazienti con necessità di approccio palliativo e almeno 9 casi di pazienti seguiti fino al termine della vita</u>

7 RIFERIMENTI NORMATIVI, SCIENTIFICI, REGOLAMENTATORI, COGENTI

8 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

ATTIVITÀ	ESECUTORE	OUTPUT
Domanda di certificazione	Candidato	M011 _Domanda Certificazione M015 _Dichiarazione affidabilità giuridica ai sensi DPR 445
Analisi Requisiti	Back Office	SA_22_MMG_CP
ESAME	Esaminatori/Commis sari	Prove d'esame M019 _Foglio risposte

ATTIVITÀ	ESECUTORE	OUTPUT
Delibera della certificazione	Comitato di delibera	SA_22_MMG_CP Certificato
Emissione certificato	COO	Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro
Aggiornamento Registro Ente di accreditamento	COO	Comunicazione ente accreditante

8.1 Domanda di Certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa e la modulistica da compilare accedendo al sito www.sa-certification.it o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con il coordinamento operativo.

Il presente schema è disponibile sul sito insieme al tariffario corrente.

La domanda di certificazione deve essere inviata con le firme in originale, può essere anticipata tramite fax o mail per ragioni di urgenza.

La domanda compilata nel modulo M011 ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a SA CERTIFICATION e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nello schema di riferimento, nella scheda del profilo specifico prescelto e nei documenti eventualmente in essi citati.

La domanda di certificazione contiene l'informativa sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da SA CERTIFICATION, secondo la documentazione reperibile sul sito. Il candidato si impegna con la domanda di iscrizione a mantenere riservate tutte le informazioni e i materiali ricevuti durante le prove d'esame. S'impegna altresì a non divulgare notizie o informazioni inerenti le prove, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

In allegato alla domanda di iscrizione all'esame, il candidato dovrà inviare a SA CERTIFICATION i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato e sottoscritto ai sensi del DPR 445/2000; e del Regolamento UE 2016/679 -GDPR
- Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- Evidenze dei requisiti di istruzione, esperienza e formazione;
- Autocertificazione affidabilità giuridica, M015;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame (come da tariffario in vigore);

Il coordinamento operativo SA CERTIFICATION darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare.

L'iscrizione si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze per il soddisfacimento dei requisiti fornite ed i pagamenti indicati nel tariffario effettuati.

8.2 Analisi Requisiti

Il coordinamento operativo di SA CERTIFICATION verifica il possesso dei requisiti di accesso all'esame mediante l'analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne verifica la completezza e la congruenza, i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo analisi fascicolo M014.

In caso di dubbi, si confronta con la commissione di esame o con un rappresentante del Comitato di Schema.

Qualunque sia l'esito dell'analisi dei requisiti, il corrispettivo indicato nel tariffario per l'iscrizione e l'analisi requisiti resta ad appannaggio di SA CERTIFICATION.

8.3 Esame di Certificazione

L'iscrizione alla sessione d'esame è rappresentata dalla presentazione della domanda di certificazione, insieme alle evidenze esaurienti e al pagamento delle tariffe.

Una volta fissata la data della sessione di esame, il coordinamento operativo comunica, con congruo anticipo, per iscritto a tutti i candidati data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale riacquiescenza motivata dei commissari incaricati, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

SA Certification accetta il recesso senza oneri se comunicato tramite raccomandata o PEC alla segreteria dell'ente almeno 10 gg/lavorativi prima della data dell'esame o almeno 3 mesi prima della scadenza del certificato.

In tal caso le quote eventualmente versate saranno restituite a meno del 10% trattenuto per diritti di segreteria.

Comunicazioni di recesso pervenute tra 9 gg/l e 5 gg/lavorativi prima della data dell'esame daranno luogo ad una trattenuta del 70% della quota versata, la mancata partecipazione all'esame senza tempestiva comunicazione nei termini indicati comporta l'addebito dell'intera quota versata senza diritto ad alcun rimborso.

8.3.1 Gestione Riservatezza

Il candidato si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di SA CERTIFICATION.

Il candidato che divulghi tutto o in parte la documentazione e le prove d'esame è sottoposto alla sanzione dell'immediata interruzione del processo di certificazione unito al divieto di presentazione di nuova domanda per tre anni dalla precedente.

Tutta la documentazione prodotta dal candidato insieme ai risultati del processo di valutazione e agli esiti delle prove d'esame sono sottoposti al vincolo di riservatezza che viene espletato secondo le procedure di gestione della Privacy di SA CERTIFICATION in ottemperanza agli aggiornamenti introdotti dal GDPR.

8.3.2 Commissione d'esame e eventuali Osservatori

La commissione d'esame è selezionata dal Direttore di Certificazione e ne fanno parte esperti professionali qualificati da SA CERTIFICATION e inseriti in apposito albo: sono i Commissari/Esaminatori.

I Commissari/Esaminatori sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitto di interesse.

Nel caso in cui un Commissario rilevi da incarico, l'insorgenza di un possibile conflitto di interesse, con uno o più candidati, deve astenersi dall'esame e provvedere immediatamente a segnalarlo alla Direzione che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

Per quanto concerne l'esame per **M.M.G. Esperto in Cure Palliative**, la Commissione di esame sarà costituita da almeno 1 commissario ogni 10 candidati come numero massimo, in caso di numero di candidati superiore si procederà ad aumentare il numero degli esaminatori o definire un'altra data di esame.

In caso di commissioni costituite da più di un Commissario, viene eletto un Presidente, nel caso di un unico Commissario, questi ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente. Il Presidente ha la responsabilità di garantire il corretto svolgimento e verbalizzazione dell'esame.

In caso di numero esiguo (pari o inferiore a 10) di candidati nella stessa sessione, è facoltà del Direttore della Certificazione assegnare il ruolo del Presidente al Commissario nella stessa persona, previa valutazione del possesso dei requisiti di competenza da parte del Commissario in relazione al profilo professionale cui si candidano i candidati della sessione.

Il Direttore Generale o altro personale SA CERTIFICATION da questi nominato, ha diritto ad assistere come osservatore alle prove di esame. Stesso diritto mantengono eventuali rappresentanti dell'Ente di accreditamento, che possono presenziare ai fini del controllo del corretto operato di SA CERTIFICATION.

8.3.3 Criteri di qualificazione degli esaminatori

Gli Esaminatori sono scelti fra coloro, dipendenti o liberi professionisti, che abbiano superato il corso di formazione per la conduzione di esami di certificazione di almeno 4 ore e che soddisfino una delle seguenti condizioni:

1. Possesso della certificazione di questo specifico profilo professionale
2. Evidenza dell'esercizio professionale specifico di almeno 10 anni

9 PROVE D'ESAME

TIPOLOGIA	PROVA IN PRESENZA	PROVA IN REMOTO
PROVA SCRITTA <i>Verifica delle conoscenze</i> Le domande della prova teorica scritta sono a risposta chiusa con 4 alternative, di cui una sola esatta. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte. Al candidato vengono sottoposte come minimo 20 domande e deve evidenziare la risposta per lui corretta, ciascuna risposta corretta vale un punto quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi. La sufficienza viene raggiunta totalizzando il 70% di risposte corrette.	Test a risposte multiple	Test a risposte multiple su piattaforma di E-learning
PROVA PROFESSIONALE <i>Verifica Abilità e Competenze</i> Soluzione di un caso clinico teso a valutare nel candidato le abilità di problem solving	Soluzione di uno o più casi clinici descritti	Soluzione di uno o più casi clinici descritti
PROVA ORALE Discussione su elementi problematici emersi dalla prova scritta e sulle procedure professionali proposte nel caso clinico.	Colloquio individuale	Colloquio individuale su piattaforma di video-conferenza

9.1 Sequenza e Durata delle prove in minuti

TIPOLOGIA	Esperto
PROVA SCRITTA	30
PROVA PRATICA	40
PROVA ORALE	20

La commissione può modificare la sequenza delle prove purché la prova orale risulti comunque l'ultima.

Il Presidente incaricato garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, prima dell'inizio della sessione, verifica gli ambienti nel quale si svolgerà l'esame per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali.

I candidati vengono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e in modo che le prove scritte e orali possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono fornire alla segreteria notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso, il Commissario Incaricato determina le eventuali misure di intervento.

Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove

ORARIO	ATTIVITÀ
9.00	Identificazione candidati, registrazione.
10.00	Presentazione Esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, Procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni relative a comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle Persone durante lo svolgimento delle prove.
10.30	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta a risposte chiuse
11.30	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta su casi di studio
12.30	Correzione degli elaborati e preparazione calendario prove orali
13.30	Pausa ristoro
14.00	Avvio prove orali

18.30

Redazione Verbale finale

9.1.1 Identificazione candidati

Il coordinamento operativo di SA CERTIFICATION provvede a consegnare la lista degli iscritti alle prove d'esame al Presidente della commissione.

L'identificazione dei partecipanti avviene attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, non sono ammessi tesserini di associazioni o altri documenti non esplicitamente classificati come documenti di identità.

Le prove sono in italiano con l'utilizzo di termini provenienti da altre lingue di consolidata introduzione nel linguaggio comune scientifico, a meno di precisi accordi preventivi con il coordinamento operativo, che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al candidato su indicazione della Direzione Certificazione.

9.1.2 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultabile alcun documento scritto o elettronico, dispositivi quali computer, smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione e non possono essere usati a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione.

I Candidati che dovessero contravvenire a tali regole potranno essere immediatamente allontanati dall'aula con annullamento della prova d'esame.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

Nel caso in cui siano previste attrezzature, queste in base alla ISO 17024 punto 9.3.4 devono essere, ove previsto, verificate e tarate.

Tab.1 - Tabella valutazione prova orale

VALORE	AMBITO	GIUDIZIO
0-29	Comprensione domanda	Il candidato non ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
30-49	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso parzialmente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
50-69	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il candidato mostra una certa padronanza dell'argomento ma non ancora sufficiente
70-89	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso pienamente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa ma non dettagliata. Il candidato mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
90-100	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa e dettagliata. Il candidato mostra ottima padronanza dell'argomento.

Valutazione Complessiva delle prove

Tutte le prove d'esame devono essere superate ciascuna con la percentuale-punteggio di almeno il 70%.

Al termine della valutazione complessiva del candidato, la commissione lo informa dell'esito dell'esame, ricordando che se l'esito è risultato positivo, la delibera di certificazione finale spetta al comitato di delibera SA CERTIFICATION. Il candidato è chiamato a firmare nel modulo M017 Identificazione candidati per avvenuta comunicazione dell'esito dell'esame.

I candidati che non avessero superato l'esame o fossero stati assenti seppur iscritti, possono ripetere l'esame una prima volta gratuitamente e una seconda volta con il pagamento della sola tariffa corrispondente allo svolgimento

delle prove.

In ogni caso le prove devono essere superate entro un arco di tempo non superiore a 6 mesi.

9.1.3 Redazione Verbale

Eseguite le valutazioni complessive la commissione redige il verbale sulla base del prospetto fornito, nel quale vengono riportate le informazioni salienti e qualificanti dello svolgimento e dei risultati dell'esame.

È obbligatorio che la commissione riporti il quadro completo dei risultati con la chiara identificazione dei candidati che hanno sostenuto l'esame, oltre ai componenti della commissione, sottoscrittori del verbale, e alle informazioni riguardanti logistica e segnalazioni.

La commissione deve consegnare la documentazione d'esame al coordinamento operativo entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

9.2 Delibera della certificazione

Il comitato di delibera, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal candidato, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi ovvero se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è positivo.

Il back office operativo aggiorna l'elenco dei professionisti certificati per lo schema e lo pubblica nel sito www.sa-certification.it dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento per gli schemi accreditati. La data di emissione del certificato, che determina l'inizio del periodo di validità, è quella corrispondente alla data nella quale viene eseguita la delibera da parte del comitato.

9.3 Certificato

Il back office operativo prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dal Candidato nella propria scheda di iscrizione.

Su richiesta e dove lo schema lo preveda il candidato può ricevere il certificato in forma tesserino ed il timbro con gli estremi della certificazione, il costo relativo a questi servizi aggiuntivi è indicato nel tariffario scaricabile dal sito.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

1. riferimenti di SA CERTIFICATION;
2. il nome e cognome della persona certificata;
3. il numero identificativo del certificato;
4. il riferimento allo schema di certificazione e alla normativa di riferimento;
5. la data di emissione della certificazione;
6. la data di ultima modifica e la data di scadenza del certificato.

9.4 Uso del Marchio

Terminato positivamente l'iter di certificazione, al professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione SA CERTIFICATION.

Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, del timbro, ove richiesto e del tesserino plastificato.

Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento può comportare (in base alla gravità e reiterazione della infrazione), la sospensione o revoca della certificazione rilasciata e quindi dell'utilizzo del marchio. Tale decisione viene comunicata per iscritto all'Utilizzatore medesimo.

Si riportano a seguire le regole del marchio e del suo corretto utilizzo:

1. Il marchio è di proprietà di SA CERTIFICATION, che ne concede l'uso all'Utilizzatore;
2. La concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi;
3. In caso di dubbi circa il corretto uso del marchio, l'Utilizzatore dovrà contattare SA CERTIFICATION per un parere ed una valutazione formale dei casi specifici;
4. Il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e garanzia di leggibilità.
5. La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante rispetto al nome dell'Utilizzatore.
6. Il Marchio di Certificazione può essere usato in:
 - 6.1. -Biglietti da visita;
 - 6.2. -Carta da Lettere;
 - 6.3. -Targhe;
 - 6.4. -Siti Internet
7. Il marchio deve essere sempre utilizzato congiuntamente al nome dell'Utilizzatore, non può essere mai associato ad un nome di società, persone giuridiche o acronimi afferenti a studi professionali, bensì solo ed esclusivamente

- a persona fisica, eventualmente abbinato od in connubio al titolo di studio e comunque in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale;
8. Non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sul suo effettivo campo di applicazione. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che SA CERTIFICATION ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema in oggetto;
 9. L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso o revocato (su decisione di SA CERTIFICATION) automaticamente a seguito di provvedimenti sospensione o revoca o alla scadenza naturale della certificazione;
 10. In caso di reclami da parte di terzi sull'uso del marchio, analizzati e verificati gli estremi della contestazione, vengono valutata le azioni da intraprendere e le eventuali sanzioni da comminare. Tutte le attività sono svolte in ottemperanza ai requisiti della procedura ricorsi e reclami di SA CERTIFICATION.

9.5 Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro

Il certificato ove è riportato il Logo SA CERTIFICATION viene consegnato all'Utilizzatore del Marchio sia in formato elettronico sia in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni. Non è possibile un riporto parziale sia in termini grafici sia di contenuto.

Il certificato può essere pubblicato sia in modo cartaceo sia in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet dell'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona non ad uno studio od a una società.

A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su internet, dovrà essere rimosso. Non vi deve essere rischio che il certificato, riferito al professionista, venga confuso od associato alla certificazione di una società o studio di professionisti od altra entità diversa dal singolo professionista.

Nel caso in cui il professionista sia socio o proprietario o dipendente o collaboratore di una società o di uno studio professionale, la propria certificazione può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

Il tesserino plastificato, ove è riportato il Logo SA CERTIFICATION viene consegnato, se richiesto come servizio aggiuntivo, all'Utilizzatore insieme al Certificato. Le informazioni contenute nel tesserino sono quelle definite nello schema di certificazione di riferimento.

Il timbro viene fornito, a pagamento, solo su richiesta da parte dell'Utilizzatore e non può essere riprodotto se non esattamente come fornito. Il timbro non riporta logo o marchio ma le informazioni di certificazione del singolo professionista. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o del ritiro della certificazione, il Timbro deve essere distrutto o restituito a SA CERTIFICATION e ne è vietato l'utilizzo.

10 SORVEGLIANZA E RINNOVO

10.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

Annualmente il professionista certificato deve produrre e trasmettere a SA CERTIFICATION il modulo di Autodichiarazione per mantenimento M022 *Mantenimento e Rinnovo* le seguenti evidenze:

- Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale conseguito con la partecipazione a corsi di formazione negli ambiti pertinenti il profilo, per un totale di 20 ore annue;
- Evidenza di continuità professionale nel settore; (ad esempio ricevute o fatture di prestazioni erogate, contratti con strutture per le quali si svolge la professione, tariffari o locandine di promozione, registro dei trattamenti, agenda con indicazione dei clienti; il tutto nel rispetto della privacy)
- Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti;
- Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario di schema.

Inoltre, ai fini del mantenimento della certificazione il professionista non deve aver ricevuto da SA CERTIFICATION nessuna segnalazione scritta in merito a violazioni accertate del codice deontologico.

Le evidenze che il professionista deve produrre per confermare il mantenimento dei requisiti di certificazione potranno essere prodotte con un'autodichiarazione ai sensi del DPR 445 del 28/12/2000, in tal caso le evidenze potranno essere verificate da personale SA CERTIFICATION debitamente incaricati al controllo della documentazione professionale.

Come evidenze dei crediti formativi richiesti saranno ritenute valide anche le dichiarazioni rilasciate dalle Associazioni Professionali del settore, che operano conformemente a quanto previsto dalla legge 4 del 14/01/2013 e risultano iscritte nell'apposito elenco delle associazioni delle professioni non regolamentate, pubblicato dal Ministero della Giustizia.

10.2 Requisiti per il rinnovo della certificazione

La durata della certificazione è stabilita in **3 (tre) anni** dalla data di delibera del certificato.

Per il rinnovo della certificazione, il professionista è tenuto a produrre:

- Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale conseguito con la partecipazione a corsi di formazione negli ambiti pertinenti il profilo, per un totale di 60 ore nel triennio;
- Evidenza di continuità professionale nel settore. Nel caso in cui l'iter di mantenimento della certificazione, durante i 3 anni di certificazione, abbia presentato delle carenze oggettive, la persona certificata dovrà sostenere nuovamente il solo esame orale seguendo i criteri adottati per la prova orale di prima certificazione.
- Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti;
- Corretto pagamento delle quote previste dal tariffario

Il professionista certificato che decida di non rinnovare la certificazione deve darne comunicazione per raccomandata o per posta certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza della certificazione (indicata nel certificato), per ulteriori dettagli far riferimento al M011-Domanda di Certificazione.

Se nel periodo di validità della certificazione, mutate condizioni del contesto lavorativo, professionale o normativo impongono una revisione del profilo professionale, la Direzione Certificazione comunicherà le variazioni e le eventuali disposizioni per il mantenimento della certificazione.

11 SANZIONI

Per il mantenimento della certificazione, il professionista certificato deve esercitare la propria professione nel rispetto del codice deontologico e deve soddisfare i requisiti stabiliti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione.

Il mancato rispetto del codice deontologico e il mancato esercizio della pratica professionale in modo onesto retto e probo possono generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato. Cause delle sanzioni possono essere:

- 1) Reclamo non correttamente risolto, attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del professionista;
- 2) Perdita dei requisiti per il mantenimento/rinnovo;
- 3) Mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 4) Mancato pagamento delle quote di iscrizione, mantenimento e rinnovo;
- 5) Errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione/certificato/tesserino o timbro.

Il Direttore Certificazione del personale, vagliata la documentazione prodotta e verificata l'oggettiva responsabilità, decide i provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, le sanzioni sono comminate in misura della gravità dell'evento scatenante. A tale decisione il professionista certificato può presentare ricorso, secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato il professionista si impegna a non utilizzare il marchio di certificazione, a non pubblicizzare la propria certificazione e a riconsegnare il tesserino-certificato ed il timbro, se in suo possesso.

La certificazione viene revocata anche in caso di formale rinuncia da parte dell'iscritto con lettera raccomandata o mail certificata entro tre mesi prima della scadenza.

12 SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Non è consentito il trasferimento di certificazioni di personale da un organismo di certificazione non accreditato. Pertanto, in caso di richiesta di un candidato in possesso di certificazione rilasciata da altro ente di certificazione non accreditato, l'iter di certificazione da applicare sarà quello completo descritto ai precedenti paragrafi, senza alcuna semplificazione.

13 RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA

Periodicamente, con cadenza almeno triennale, il Comitato di Schema rivede la documentazione di schema per verificarne la corrispondenza alle normative, leggi, prassi professionali per garantire la validità delle specifiche professionali.

Il Comitato di Schema vigila sull'uso delle prove d'esame garantendo una adeguata varietà delle stesse, in modo da mitigare i rischi derivanti da un utilizzo ripetuto degli stessi materiali d'esame.

In funzione dei risultati degli esami e del monitoraggio periodico degli stessi, il Comitato di Schema, sotto la responsabilità del Direttore Certificazione, può essere chiamato a rivedere la documentazione di esame e la composizione delle prove anche prima della scadenza sopra indicata.

14 RICORSI E RECLAMI

Il candidato, il professionista certificato o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da SA CERTIFICATION, possono segnalare ricorsi alla struttura SA CERTIFICATION in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

14.1 Reclami

Il reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con SA CERTIFICATION.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di SA CERTIFICATION.

SA CERTIFICATION provvede a registrare i reclami, ad analizzarli ed entro 30 giorni dal loro ricevimento, provvede a fornire al reclamante risposta scritta circa gli esiti del reclamo e le azioni stabilite per la sua gestione.

Ove possibile, viene sempre comunicata formalmente, a chi ha presentato il reclamo, la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso.

14.2 Ricorsi

Il reclamante può segnalare ricorsi alla struttura SA CERTIFICATION in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

Il ricorso scaturisce dal dissenso del Candidato o del Professionista certificato nei confronti di una decisione presa da SA CERTIFICATION nell'ambito dell'iter di Certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc. della Certificazione.

Il ricorso deve pervenire in forma scritta entro 30 giorni dalla data del documento o dell'attività a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze oggettive.

SA CERTIFICATION esamina il ricorso ed esprime in forma scritta il proprio parere entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

14.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, la controversia che ne scaturisce sarà trattata da una commissione costituita da un rappresentante di SA CERTIFICATION, da un rappresentante del ricorrente e da un rappresentante, con funzione di Presidente, nominato dai due soggetti al fine di riesaminare il ricorso e pervenire a una soluzione amichevole della controversia.

Qualora il contenzioso non fosse risolto in modo amichevole, il contenzioso stesso potrà essere deferito alla decisione di un Arbitro Unico da nominarsi in conformità al Regolamento della Camera Arbitrale di Firenze. Le parti espressamente dichiarano di conoscere e accettare il citato Regolamento Arbitrale.

L'Arbitro Unico decide in via rituale secondo equità, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile. Le spese saranno a carico della parte soccombente.