



SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Profilo Professionale:

M.M.G. ESPERTO IN MEDICINA DEL DOLORE

Riferimento Documento:

P015_PRS_MMG_MD

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 medicina del dolore	4
2.3	Livello di competenze	5
3	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE	5
4	CODICE DEONTOLOGICO	5
5	COMUNICAZIONE	6
6	SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	6
6.1	Requisiti Idoneità	6
6.2	Requisiti di Ingresso.....	6
7	RIFERIMENTI NORMATIVI, SCIENTIFICI, REGOLAMENTATORI, COGENTI	7
8	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	7
8.1	Domanda di Certificazione.....	7
8.2	Analisi Requisiti.....	8
8.3	Esame di Certificazione	8
9	PROVE D'ESAME.....	10
9.1	Sequenza e Durata delle prove in minuti.....	10
9.2	Delibera della certificazione	12
9.3	Certificato	12
9.4	Uso del Marchio	12
9.5	Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro.....	13
10	SORVEGLIANZA E RINNOVO	13
10.1	Requisiti per il Mantenimento della certificazione.....	13
10.2	Requisiti per il rinnovo della certificazione.....	14
11	SANZIONI	14
12	SUBENTRO AD ALTRO ENTE	14
13	RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA	14
14	RICORSI E RECLAMI	15
14.1	Reclami	15
14.2	Ricorsi	15
14.3	Contenziosi	15

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 medicina del dolore** 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 medicina del dolore** 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 medicina del dolore

2.1 Descrizione sintetica del profilo

L'International Association for the Study of Pain (IASP) definisce il dolore come "un'esperienza sensoriale ed emozionale spiacevole, associata o meno a danno tessutale, in atto o potenziale, o descritta in termini di un simile danno". Tale definizione pone l'accento sulla natura soggettiva della sensazione dolorosa, risultato di una complessa catena che elabora lo stimolo nocicettivo di partenza e permette di associare ulteriori proprietà allo stimolo algico, quali ad esempio la componente motivazionale-affettiva, in ragione dei propri vissuti. Il "dolore sintomo" è espressione di un processo patologico che si riscontra in diverse situazioni cliniche, rappresentando una delle manifestazioni più importanti della malattia con una stretta correlazione tra la lesione determinata dalla patologia e il sintomo; deve essere distinto dal "dolore malattia" elemento costitutivo di malattia o addirittura come malattia a sé stante. Nel "dolore malattia" la lesione e i processi patologici generano meccanismi patogenetici che amplificano e mantengono il dolore minando la qualità di vita del paziente, sia da un punto di vista fisico che psicologico; ne consegue una sua presenza continua che instaura un circolo vizioso di depressione, ansia e altri disturbi emotivi con un pesante impatto sulla vita di relazione e sugli aspetti psicologici e sociali caratteristici della persona. Il problema dolore determina un rilevante carico di lavoro nel setting della Medicina Generale essendo uno dei principali motivi di contatto medico-paziente e produce un impatto significativo sulla salute delle persone, con rilevanti ripercussioni sociali ed economiche (frequenti accessi al Pronto Soccorso, Ricoveri Ospedalieri, consumo di farmaci). Dal punto di vista epidemiologico una richiesta su tre di consulto con il Medico di Famiglia è legata al problema del dolore. Il dolore persistente coinvolge circa il 20 % della popolazione assistita, ma è stato stimato che solo il 3-4% abbia necessità di una consulenza specialistica. La Legge 38/2010 ha istituito la Rete di Terapia del Dolore, purtroppo non ancora sviluppata in Italia in modo omogeneo ed in grado di rispondere ai bisogni dei cittadini. La Medicina del Dolore non è mai stata argomento oggetto di aggiornamento costante né in ambito di laurea magistrale, né nei corsi di aggiornamento costante per i Medici di Medicina Generale. Inoltre, le conoscenze in tale campo si sono sensibilmente sviluppate in questi ultimi anni e sono tali da permettere, con strumenti molto semplici e a disposizione di ogni medico di medicina generale, la identificazione del tipo di dolore (Nocicettivo Infiammatorio/Meccanico

Strutturale, Neuropatico e Mixed). La tipizzazione del dolore consente un approccio farmacologico razionale (terapia combinata) per il suo controllo. Vi sono poi criteri per l'invio ai Centri di Terapia del Dolore di primo e secondo livello (Spoke, Hub).

Si rende necessaria e urgente una attività di aggiornamento capillare e continuo per tutti i Medici di Medicina Generale che possono avere necessità di una consulenza (di norma non bad-side) di un Medico esperto in Medicina del Dolore senza ricorrere al Medico Specialista (spesso non presente o con lunghe attese). Questo permette non solo di soddisfare un diritto esigibile eticamente inoppugnabile, ma di permettere la ripresa tempestiva dell'attività lavorativa, ricreativa, sociale.

2.2 Compiti correlati al profilo dell' M.M.G. Esperto in medicina del dolore

COMPITI	CONOSCENZE	COMPETENZE
1. Diagnosticare e tipizzare il dolore riferito dal paziente	1. Aspetti fondamentali della fisiopatologia del dolore: Pain Generator, dolore acuto/cronico, Ipersensibilizzazione spinale, ecc.) 1b. Metodo (descritto nel Manuale "Il dolore cronico in medicina generale" - ed. AGENAS, 2012) per tipizzazione e riconoscimento del dolore riferito dal paziente (nocicettivo, neuropatico, meccanico-strutturale, mixed)	1. Essere in grado di individuare le aree del dolore 1b. essere in grado di valutare integrità del sistema somato-sensoriale 1c. Saper evocare le allodinie.
2. Misurare l'intensità del dolore mediante strumenti validati e riportarne in cartella l'evoluzione	2. Strumenti validati per la valutazione dell'intensità del dolore percepito dal malato (NRS, VRS, VAS)	2. Essere in grado di usare strumenti validati per misurare l'intensità del dolore (NRS, VRS, VAS)
3. Prescrivere il trattamento farmacologico appropriato multimodale con particolare attenzione agli aspetti della relazione e della comunicazione con il paziente	3a. Caratteristiche e modalità di impiego (da soli o in associazione) dei farmaci – oppiacei e non – disponibili per il trattamento del dolore 3b. Dinamiche psicologiche, culturali e familiari che, nei malati e nelle loro famiglie, possono determinare barriere all'utilizzo dei farmaci oppiacei 3c. Processo di "titration" e di sostituzione (Rotazione) dei farmaci oppiacei 3d. tabelle di equianalgesia 3d. Fattori che aggravano la tossicità degli oppiacei e loro trattamento	3a. Essere in grado di scegliere i farmaci appropriati per il paziente da trattare ... di impostare il processo di titolazione e, all'occorrenza, di sostituzione dell'oppiaceo ... di comunicare opportunamente con i pazienti e i familiari affrontando gli aspetti psicologici correlati alle cure necessarie
4. riconoscere i malati in cui è utile una consulenza specialistica anche per la possibilità di interventi non farmacologici	4a. Criteri di individuazione dei malati con dolore per i quali è utile una consulenza specialistica 4b. Ruolo della radioterapia, della chemioterapia, delle procedure interventistiche e della chirurgia nella gestione del dolore	4. essere in grado di individuare i malati ai quali richiedere una consulenza specialistica anche per la possibilità di interventi non farmacologici
5. Riconoscere il Dolore Episodico (Break Through Cancer Pain) e prescrivere in coerenza i farmaci per il suo controllo	5. Definizione e aspetti clinici del DEI (Break Through Cancer Pain) 5b. Peculiarità del trattamento del Break Through Cancer Pain e dei farmaci indicati in questi casi	5. Identificare il Dolore Episodico (Break Through Cancer Pain) e prescrivere in coerenza i farmaci per il suo controllo

6. Insegnare attraverso la formazione sul campo (tutoraggio) l'applicazione pratica del metodo di approccio al dolore descritto nel Manuale "Il dolore cronico in medicina generale" (ed. AGENAS, 2012)	6. Tecniche di insegnamento tutoriale vis-a-vis	6. Essere in grado di dimostrare e far apprendere, ai tirocinanti che frequentano l'ambulatorio, il metodo di approccio al dolore descritto nel Manuale "Il dolore cronico in medicina generale" (ed. AGENAS, 2012)
7. Identificare i malati in cui il dolore assume le caratteristiche di Dolore Totale, con necessità di interventi specifici attraverso un confronto con l'equipe specialistica di CP	7. Definizione di Dolore Totale, modalità con le quali si manifesta, principi ispiratori del trattamento	7. Saper identificare i malati in cui il dolore assume le caratteristiche di Dolore Totale ed essere consapevoli dei modelli specifici di intervento

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 medicina del dolore** 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_MD	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 medicina del dolore** 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 25 ore sulle conoscenze specifiche della figura professionale*</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 (diagnosi e terapia) almeno 100 casi di pazienti con sindromi dolorose</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_24_MMG_MD
ESAME	Esaminatori/Commis sari	Prove d'esame M019_Foglio risposte
Delibera della certificazione	Comitato di delibera	SA_24_MMG_MD 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 medicina del dolore, 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.