

## **CARTA QUALITA'**

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che la SPM 2004 assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici, quali strumenti di rilevazione delle esigenze e dei risultati ed indicatori di processo e di esito) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari al fine di garantire l'implementazione continua della qualità) Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

### **PREMESSA**

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base dell'operato della SPM 2004. Per questa ragione la SPM 2004 si è dotata di un sistema qualità che prevede un Responsabile della qualità e Responsabili di funzione che gestiscono la qualità in relazione a ciascuno dei processi cui sono a capo, così come da organigramma.

Si mira a soddisfare l'obiettivo di crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti degli utenti, in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Ogni due anni ed in occasione di aggiornamenti nell'organizzazione, la carta della qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti, finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Sarà approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione erogati.

Il piano dell'offerta formativa della SPM 2004, prevede quindi le seguenti finalità:

- 
- Garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura umanistica;
  - Garantire un' informazione ed attività educazionale obiettiva e sbevra da influenze.
  - Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di formazione e aggiornamento professionale;
  - Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione;
  - Porre in essere eventi destinati ai professionisti della sanità in linea con gli obiettivi formativi di rilievo nazionale così come stabiliti dalla Commissione Nazionale per la Formazione Continua,
  - Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

### **LIVELLO STRATEGICO**

L'**OBIETTIVO PRINCIPALE** è quello di sviluppare il settore dell'aggiornamento e della formazione professionale in generale attraverso:

- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con l'evento: "Information Technology".
- la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine delle crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

Nell'ottica del continuo perseguitamento e miglioramento della qualità dei servizi offerti la SPM 2004 si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenire i problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- Attribuire massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Correggere e migliorare le procedure in funzione della valutazione dei risultati e della qualità percepita.

La SPM 2004 intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- 
- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
  - l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
  - investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
  - l'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team;
  - il controllo della formazione erogata attraverso l'attento processo di selezione dei docenti ed il monitoraggio del loro aggiornamento e della loro capacità didattica.
  - la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi per di opportune metodologie e strumenti di feedback;
  - la definizione e il mantenimento di un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento;
  - lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
  - trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa;
  - la valutazione dell'apprendimento dei partecipanti.

Il proprio Sistema Qualità, codificato nel dettaglio nell'apposita manualistica depositata presso la SPM 2004, rappresenta lo strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli nell'area Formazione.

### ***LIVELLO ORGANIZZATIVO***

---

I principali servizi della SPM 2004 consistono anche in attività di analisi del contesto socio-economico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti a enti pubblici, aziende e privati.

I servizi e i prodotti forniti ad aziende e enti di varie dimensioni sono così sintetizzabili:

- Aggiornamento e Formazione del personale;
- Affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo.

I servizi e i prodotti forniti a privati sono così sintetizzabili:

- Consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e orientamento professionale;

- 
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento
  - L'offerta formativa prevede varie tipologie di corsi:
    - corsi di acquisizione di competenze;
    - corsi di qualifica professionale
    - corsi di specializzazione
    - corsi di aggiornamento tecnico professionale

Dotazione di risorse professionali:

- Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma.

L'organizzazione si avvale di responsabili di funzione, coordinatori, docenti esterni, collaboratori esterni, personale interno con funzioni operative, tutor, in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Dotazione logistico-strumentali

La struttura dispone di

- n.2 aule per la didattica ordinaria, ognuna predisposta anche per la proiezione audiovisiva, e arredate ognuna con: sedie, cattedra, lavagna fissa a parete, proiettore per diapositive
- n. 1 aula multimediale con adeguata strumentazione e connessioni internet.
- n.1 aula docenti, n.1 direzione, n.1 segreteria, 4 bagni di cui 1 riservato ai disabili

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

---

## ***LIVELLO OPERATIVO***

La tabella allegata riporta i principali elementi che la SPM 2004 come FATTORI CHE ASSICURANO LA QUALITÀ nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

---

Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel Sistema Qualità della SPM 2004, gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

#### Standard di qualità

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- validità dei programmi proposti;
- efficacia dei programmi svolti tramite la valutazione dell'apprendimento;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
- assistenza e ricevimento;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte degli organi preposti;
- accessibilità di biblioteche: il laboratorio di informatica, e la biblioteca saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente;
- L'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile del processo di gestione della qualità e la direzione, di concerto con il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:
- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salvo la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

#### Strumenti di verifica

Esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

- 
- Rilevazione a campione dei tempi di risposta alle richieste di committenti beneficiari
  - Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
  - Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
  - Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
  - Questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso.
  - Somministrazione pre test e post test e confronto dei risultati per verificare l'efficacia dell'attività formativa;
  - Prove finali di ogni corso ai fini della valutazione dell'apprendimento
  - Questionari sulle risultanze occupazionali

### **LIVELLO PREVENTIVO**

La SPM 2004, al fine di garantire l'implementazione continua della qualità, prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

L'erogazione dei servizi formativi prevede la redazione di un apposito modulo, che riporta in dettaglio gli impegni che la SPM 2004 e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale modulo va firmato per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso, segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna) report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso, colloqui effettuati dal coordinatore /direttore di corso con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla Segreteria, al tutor , al coordinatore /direttore di corso) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità critiche e coerentemente con quanto previsto dal Manuale di Qualità, per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi. Per

---

quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

### **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La DIFFUSIONE della Carta della Qualità della SPM 2004, viene regolamentata come segue.

I) È consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una delle seguenti modalità:

- Affissione sulle bacheca nella sede dell'ente e nelle aule.
- pubblicazione sul sito web dell'Ente,

II) Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.

III) La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento ed ogni qualvolta interverranno degli aggiornamenti a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta.

La REVISIONE: della Carta della Qualità della SPM 2004 avviene con cadenza minimo biennale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile del Processo di gestione della Qualità che la dateranno e la firmeranno.

LA VALIDAZIONE: della Carta della Qualità dell'Istituto di Alta Formazione avverrà da parte della Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità che provvederà a datare e firmare la stessa.