

R. 10 - CARTA DELLA QUALITA'

LIVELLO STRATEGICO

1. Mission

La A.S.S.O si propone di offrire corsi di formazione superiore e continua inerenti al settore socio- sanitario, educativo e assistenziale (minori, disabilità, immigrazione, anziani) al fine di permettere l'acquisizione di nozioni e tecniche specifiche rispetto alla figura professionale che si vuole aggiornare / formare, e facilitare l'inserimento dell'allievo nel mercato del lavoro.

2. Obiettivi

Il piano dell'Offerta Formativa prevede le seguenti finalità:

- rilevazione, interpretazione e soddisfazione dei bisogni dei clienti, dei docenti e delle altre parti interessate;
- sviluppo di un'offerta formativa e di servizi adeguati ai bisogni rilevati;
- prevenzione dell'insuccesso dei servizi e corsi realizzati;
- coinvolgimento del personale docente e non docente nel processo di formazione, nelle scelte, nella risoluzione dei problemi e nel miglioramento del servizio;
- formazione orientata al cliente/utente, in grado di porre ogni singolo allievo al centro dell'attività proposta;
- tutela del diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita;
- offerta di una struttura organizzativa capace di gestire adeguati scambi tra la formazione superiore e continua e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

3. Impegni assunti dall'ente di formazione:

- organizzare in modo ottimale le risorse (umane, logistiche, tecnologiche...) per soddisfare le aspettative e i bisogni degli utenti;
- elaborare strategie efficienti ed efficaci nel raggiungimento degli obiettivi al fine di ridurre le problematiche emergenti;
- creare un sistema di deleghe di compiti e responsabilità tra il personale docente, amministrativo e tecnico;
- garantire comunicazione e collaborazione tra le parti (clienti- docenti- personale amministrativo e tecnico) e assicurare trasparenza e chiarezza sulle modalità di organizzazione e gestione dell'offerta formativa e sui vari ruoli;
- realizzare un'osservazione periodica del territorio (domanda/offerta nel mercato del lavoro, campo normativo, risorse tecnologiche e finanziarie disponibili...) finalizzata all'aggiornamento e al miglioramento continuo dell'offerta formativa;
- in relazione a quanto compete l'area dello svantaggio, realizzare incontri periodici con i servizi del territorio almeno una volta all'anno, e comunque prima di intraprendere la programmazione di un nuovo corso formativo.

4. Modalità di diffusione della Carta della Qualità:

- Affissione sulla bacheca nella sede operativa dell'ente.
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso e firma del foglio di consegna per ricevuta.
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi al momento dell'accesso al corso e firma del foglio di consegna per ricevuta.
- Pubblicazione sul sito web dell'Ente.

- Riunioni e/o focus group per riflessioni e confronti sulla politica della qualità per eventuali suggerimenti e riflessioni.
- Verifiche periodiche con il personale e consegna di relazioni sull'andamento dei corsi.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

1. Aree di attività

La Società A.S.S.O. eroga corsi di formazione nelle seguenti aree:

- Formazione Superiore
- Formazione Continua

I corsi di formazione sono inerenti al settore socio- sanitario, assistenziale ed educativo, in particolare all'area dell'infanzia e adolescenza, disabilità psico- fisica, immigrazione, anziani, in un'ottica di educazione alla salute e di promozione del benessere.

2. Destinatari

I destinatari dei corsi sono persone che lavorano o sono intenzionate a lavorare nel settore socio- sanitario, assistenziale ed educativo, in particolare:

- giovani che abbiano assolto l'obbligo scolastico e che desiderino ottenere una qualifica professionale;
- giovani e adulti qualificati che desiderino approfondire le proprie conoscenze e riqualificare le proprie competenze;
- personale occupato di enti e aziende pubbliche e private;
- disoccupati a vari livelli.

3. Risorse professionali

La ASSO si può avvalere sia di personale interno che della collaborazione di professionisti esterni per l'organizzazione e la gestione delle attività formative e per l'assegnazione dei seguenti incarichi:

- Responsabile Amministrativo: gestione, controllo, rendicontazione e contabilità generale.
- Coordinatore: coordinamento di azioni e progetti e valutazione delle azioni formative.
- Progettista: progettazione di sistema, progettazione delle azioni formative.
- Docenti: sono selezionati dal Coordinatore in base alla competenza ed alla esperienza maturata nel settore socio- sanitario, assistenziale ed educativo.
- Tutor: facilitazione degli apprendimenti individuali o di gruppo.
- Orientatore: consulenza di orientamento, promozione e commercializzazione dei servizi di formazione e accompagnamento al lavoro.
- Responsabile del sistema qualità: gestione del sistema qualità.

4. Risorse logistico- strumentali.

La Società dispone di risorse logistiche interne ed esterne dotate di stanze ampie, adeguatamente illuminate e attrezzate per lo svolgimento di lezioni frontali e lavori di gruppo e di laboratori di informatica.

All'inizio del corso a tutti gli allievi verrà consegnato il materiale di cancelleria necessario per le lezioni.

5. Caratteristiche generali del servizio formativo offerto

- Il numero dei partecipanti ai corsi è fissato dal progetto.
- L'iscrizione ai corsi è libera e la domanda di partecipazione avviene tramite apposito modulo allegato a CV formato europeo. Qualora il numero degli iscritti superi i posti disponibili, si ricorrerà a prove di selezione.
- Durante i corsi si prevede l'utilizzo di appositi registri di classe per monitorare le assenze degli allievi che non dovranno superare il 25% delle ore totali, al fine dell'ottenimento dell'attestato di qualifica o frequenza.
- Durante ogni corso sono previste una verifica intermedia e una finale per valutare il livello di apprendimento degli allievi. Le modalità di somministrazione delle verifiche sono scelte a discrezione dei docenti (prove scritte, questionari, prove orali...)
- Al termine dei corsi in cui si prevede una specializzazione è previsto un esame finale per il conseguimento della Qualifica.
- Al termine dei corsi in cui non è prevista una qualifica sarà rilasciato un attestato di frequenza.
- Per ogni corso è previsto un numero massimo di assenze pari al 25% delle ore totali di lezione; all'allievo che supera tale limite non viene rilasciato attestato di frequenza o di qualifica.
- Ogni corso prevede al suo interno un numero di ore non inferiore al 10 % dedicato all'accoglienza e all'orientamento dei corsisti, al fine realizzare un buon clima d'aula, fare un bilancio delle proprie potenzialità e competenze rispetto al ruolo per cui ci si sta formando e offrire strumenti di orientamento professionale.
- Stages: per i corsi in cui si prevede la realizzazione di stages, essi non devono avere durata inferiore al 10% delle ore complessive dell'intervento formativo.

LIVELLO OPERATIVO

Di seguito sono riportati i fattori di qualità e i relativi standards, inerenti alle macro-attività dell'intero processo formativo:

FASE 1- Comunicazione dell'offerta formativa ai possibili beneficiari attraverso diversi mezzi di comunicazione (sito internet, manifesti murali e locandine, annunci sui giornali).

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Publicizzazione dell'offerta	Tipologia dei mezzi utilizzati	Almeno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
Diffusione nel territorio	Numero comuni raggiunti	Copertura del 70% del territorio interessato	
Presenza sito Internet	SI/NO	SI	

FASE 2- Progettazione del servizio: realizzazione di corsi coerenti con la normativa vigente e rispondenti ai requisiti espressi dall'analisi dei bisogni formativi del territorio e dei beneficiari.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Tirocinio o stage, se previsto dal corso	Ore attività di tirocinio su ore totali	Attività di tirocinio non inferiore al 10% delle ore	Orario del corso

FASE 3- Erogazione del servizio

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Regolarità d'erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Registrazioni delle variazioni
Chiarezza e completezza dell'attività di accoglienza e orientamento	Presenza e diffusione di un bando. Adegua diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra richieste o segnalazioni di non conformità e relative risposte o azioni correttive	Giorni n. 30 definiti come tempo massimo della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni risposta o azione correttiva
Coinvolgimento delle risorse professionali nel processo formativo	Partecipazione a focus group e riunioni di confronto sul tema della qualità	Almeno 60% di presenze sul tot delle risorse umane	Verbali di riunioni con firme di presenza
Frequenza degli allievi	N. assenze sul n. tot delle ore	Assenze non superiori al 25 % delle ore tot.	Verifica registri di classe
Successo didattico	% allievi che raggiungono qualifica o attestato di frequenza per ogni corso	Almeno 70% allievi raggiunge qualifica o conclude il corso	Verifica registri, verbali scrutinio e verbali esami

FASE 4- Customer Satisfaction: particolare attenzione viene rivolta alla soddisfazione sia degli utenti che dei docenti dei propri corsi

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza dei requisiti alle attese del beneficiario	% di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore a 60%	Apposito questionario
Soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo formativo (allievi, docenti, tutor, aziende)	% soggetti soddisfatti	Almeno 60% dei soggetti soddisfatti	Questionari di gradimento somministrati
Percezione della professionalità del personale	% di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 60%	Apposito questionario
Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento DAFORM.

LIVELLO PREVENTIVO

1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari:

La A.S.S.O. si impegna a valutare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate :

- per posta, all'indirizzo: ASSO- Via Cristoforo Colombo 128, 60027 Osimo- AN
- per fax, al numero: 071/7235325
- via e-mail, all'indirizzo: info@asso-osimo.it

L'ASSO comunicherà entro massimo 30 giorni dal ricevimento di un eventuale reclamo l'esito degli accertamenti effettuati ed i provvedimenti adottati.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità sarà affissa in bacheca nella sede della ASSO, pubblicata nel sito web e fornita in formato cartaceo a tutti i beneficiari delle attività che su apposito modulo firmeranno l'avvenuta presa visione. Inoltre, per ogni corso saranno comunicate agli interessati tutte le informazioni relative alle principali caratteristiche dell'attività formativa: le modalità di accesso, la valutazione finale e le varie opportunità (di stage e occupazionali), in caso di esito positivo dell'esame finale.

La presente Carta della Qualità è approvata e deliberata in data 23/06/2010 dal Consiglio di Amministrazione della A.S.S.O. ed ha durata biennale. Il prossimo aggiornamento è previsto entro giugno 2012 sotto la responsabilità della Direzione.

Osimo, 28/06/2010

LA DIREZIONE
Graziano Palazzini