“CARTA QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Livello strategico

MISSION ----------

Il nostro intento, quindi, è quello di creare, adeguare, mantenere e modificare nel tempo le competenze e le specializzazioni professionali, in virtù delle sempre diverse esigenze di un mercato dinamico ed in continua evoluzione; perseguiamo fermamente il fine di qualificare e soprattutto abbreviare la distanza tra formazione ed inserimento lavorativo.
L’intento è quello di offrire ai giovani percorsi formativi che siano uno strumento valido rapido ed efficace **per inserirsi a pieno titolo nel mondo del lavoro** attraverso l’acquisizione di competenze essenzialmente pratiche ed immediatamente spendibili in un contesto professionale.
Supportare i nostri allievi nella costruzione della loro professionalità con percorsi formativi.
che si propongono di:

- realizzare interventi professionali, di aggiornamento delle competenze e di specializzazione per gli utenti attraverso metodologie didattiche innovative e di qualità, che creano plusvalore.
- trasmettere agli allievi un know-how all’avanguardia fondato sulle teorie e tecniche più recenti ed innovative, in risposta ai continui e profondi mutamenti della realtà lavorativa che richiedono un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze.
- rispondere a diverse tipologie di esigenze formative proponendo validi percorsi formativi flessibili e personalizzati, costruiti intorno all’allievo ed alle sue effettive necessità.
- far acquisire competenze specifiche a chi è in cerca di occupazione, con l'intento di favorire un inserimento certo e qualificato nel mondo del lavoro.
- accrescere la professionalità di chi sta già esercitando una professione, offrendo una costante e aggiornata serie di percorsi formativi in grado di garantire una risposta attenta ed efficace a qualsiasi tipo di contesto lavorativo. .

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale persegue un modello di gestione volto all'ottenimento di standard qualitativi al fine di:
• **Sorvegliare costantemente e tenere sotto controllo i processi** che direttamente (analisi dei bisogni, progettazione, erogazione del servizio) o indirettamente (Approvvigionamento, Gestione delle risorse, ecc.), influiscono sulle caratteristiche e sulla qualità della prestazione erogata; dunque, tenere sotto controllo gli indicatori di qualità;
• **adeguare costantemente il modello organizzativo** all'evoluzione delle esigenze del cliente, mediante un ciclo di miglioramento continuo che va dall'individuazione dei requisiti fino alla realizzazione di servizi coerenti con le esigenze rilevate ed alla gestione del feedback;
• **promuovere le azioni di miglioramento** necessarie per prevenire il verificarsi di non conformità nel Sistema Aziendale e nei processi
• **coinvolgere costantemente i responsabili e tutto il personale** nel considerare che la qualità aziendale è interesse di tutti, che richiede partecipazione alla ricerca e proposta di soluzione di tutti i "punti di innesco della non qualità".
La Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera), per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale in modo privato
In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi Offrire un livello di servizi
- sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati) Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e
- coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all' interno dell'Ente e l'ambiente esterno
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

La Coop Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale favorisce inoltre l'inclusione sociale di fasce svantaggiate di persone attraverso un accompagnamento all'inserimento lavorativo coordinato con interventi di sostegno sociale e sanitario.
Le fasce svantaggiate comprendono persone in condizioni di disabilità o di svantaggio derivante dalla compresenza di diversi fattori (disoccupazione, disoccupazione di lunga durata, competenze scarsamente spendibili, difficoltà economiche, problemi di salute psico-fisica, mancanza di rete di sostegno familiare-sociale, impegni di cura per anziani-disabili-minori, stati di dipendenza, disagio psichico, ecc.).
L'ente promuove lo sviluppo personale e professionale del soggetto in situazioni di svantaggio o disabilità, motivandolo, incoraggiandone l'empowerment e sostenendolo nella ricerca attiva di opportunità lavorative e/o di inclusione sociale, rileva ed analizza i bisogni della persona con attenzione alle diverse dimensioni della sua problematicità, affianca l'utente nella raccolta di informazioni funzionali all'elaborazione di un progetto di inserimento lavorativo finalizzato alla sua occupazione ed inclusione.
A questo fine si raccorda con la rete dei servizi che ha o può avere in carico l'utente, considera i diversi fattori di svantaggio della persona, le sue potenzialità ed elabora proposte di inserimento occupazionale e/o di integrazione sociale rispetto all'offerta di servizi disponibili sul territorio, restituisce ai referenti della rete di servizi feedback sull'attuazione e sui risultati di tali azioni.
Interagisce con i servizi per il lavoro ed attiva contatti diretti con le aziende e gli organismi di rappresentanza. Accompagna la persona nel suo ingresso in azienda, collabora con i referenti del contesto organizzativo ospitante alla definizione di compiti e ruoli in sintonia con specifici interessi, vocazioni e/o difficoltà emerse durante la consulenza individuale oltre che coerenti con le esigenze del contesto aziendale. Supporta l'azienda nell'organizzazione delle attività che coinvolgono la tipologia di utenti.

Livello organizzativo
Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dalla Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale è così articolata:

➔ Analisi dei fabbisogni formativi;
➔ Informazione e accoglienza per l'orientamento;
➔ Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
➔ Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
➔ Erogazione;
➔ Certificazioni e/o attestazioni;
➔ Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.
➔

➔ Le attività formative obiettivo dell'accreditamento sono:
Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;
Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.
Formazione privata a pagamento autorizzata dalla Regione Lazio

Le risorse professionali della

La Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le
prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.
La Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.
Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali
Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dalla Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
  un'aula didattica, per 21 allievi**;**

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi della Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- ➔ **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- ➔ **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- ➔ **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- ➔ **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

MACROATTIVITÀ	*FATTORI DI QUALITÀ*	*INDICATORI*	*STANDARD DI QUALITÀ*	*STRUMENTI DI VERIFICA*
Progettazione, ricerca e sviluppo	*Attenzione al contesto di riferimento*	*Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa*	*Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.*	*Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.*
	Conformità della progettazione alla Carta della Qualità	*Numero di non conformità rilevate.*	*Numero di non conformità annuo minore del 10%*	*Relazione del Responsabile del processo di progettazione*
	Successo della progettazione	*Numero di progetti realizzati*	*Incremento dei progetti per attività formative finanziati*	*Amissione a finanziamento*
Gestione dell'attività formativa	*Completezza dell'attività di infornazione nella fase di selezione*	*Diffusione dei corsi attivati con media e web*	*Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.*	*Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.*
	Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari	*Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta*	*15 giorni definiti come tempo target di risposte*	*Rilevazione a campione dei tempi di risposta*
	Flessibilità organizzativa/gestionale	*Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive*	*10 giorni definiti come tempo target di intervento*	*Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva*

MACROATTIVITÀ	*FATTORI DI QUALITÀ*	*INDICATORI*	*STANDARD DI QUALITÀ*	*STRUMENTI DI VERIFICA*
Gestione dell'attività formativa	*Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative*	*Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari*	*Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo*	*Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.*
	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	*Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere*	*Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo*	*Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo*
Risultato finale delle azioni formative	*Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo*	*Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa*	*Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo*	*Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.*
	Soddisfazione degli utenti	*Percentuale di partecipanti soddisfatti*	*90% definita come percentuale target di customer satisfaction*	*Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso*

MACROATTIVITÀ	*FATTORI DI QUALITÀ*	*INDICATORI*	*STANDARD DI QUALITÀ*	*STRUMENTI DI VERIFICA*
Risultato finale delle azioni formative	*Successo didattico*	*Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali*	*55% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti*	*Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali*
	Obiettivi occupazionali	*Potenzialità dello stage*	*30% definita come percentuale target di di sbocchi occupazionali*	*Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali*
Tutte le attività	*Comunicazione*	*Controllo visite sito Internet* *Controllo su diffusione altri media*	*1% di aumento visite annuale sito Internet* *Aumento visibilità su altri media*	*Analisi visitatori sito.* *Analisi redemption altri media*

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- ➔ per **posta** all'indirizzo: Via Giovanni Amendola, 10 – 01100 Viterbo
- ➔ per **fax** al n° 0761 221812
- ➔ per **email** all'indirizzo cooperativaoss@gmail.com
- ➔ **direttamente** al coordinatore del corso: Claudia Stragapede
- ➔ Entro 30 gg successivi alla segnalazione la Operatori Socio Sanitari società cooperativa sociale comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (**www.cooposs.it)**

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione ***Beatrice Stragapede***	• definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio • coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative • supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio • gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza • valutazione e sviluppo delle risorse umane
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa ***Claudia Stragapede***	• gestione contabile e degli adempimenti amministrativo–fiscali • controllo economico • rendicontazione delle spese • gestione amministrativa del personale • gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni ***Claudia Stragapede***	• diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali • diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese • analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
Responsabile del processo di progettazione ***Claudia Stragapede***	• progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale • progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi ***Beatrice Stragapede***	• pianificazione del processo di erogazione; • gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; • gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; • monitoraggio delle azioni o dei programmi; • valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione,

Viterbo (VT), 18 luglio 2024

Il Responsabile del processo di Direzione

