

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI ASP PAOLO RICCI

INDICE:

- 1. PREMESSA**
- 2. L'ASP PAOLO RICCI**
- 3. OBIETTIVI**
- 4. OFFERTA FORMATIVA**
- 5. RISORSE PROFESSIONALI**
- 6. FATTORI DI QUALITÀ**
- 7. DIRITTI E DOVERI DEI SOGGETTI IN
FORMAZIONE**
- 8. MODALITÀ DI DIFFUSIONE E REVISIONE**

20/02/2024	00	Prima emissione	Dott.ssa Patrizia Zallocco
Data	Rev.	Motivo	Firma approvazione Direttore Generale/Responsabile Qualità

1. PREMESSA

Il presente documento è redatto al fine di esplicitare e comunicare agli utenti e agli operatori coinvolti gli impegni che questo Ente assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini di strategie, organizzazione, operatività e prevenzione.

2. L'ASP PAOLO RICCI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "A.S.P. Paolo Ricci" deriva dall'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza "Istituto Paolo Ricci" (I.P.A.B. ai sensi della Legge 17 Luglio 1890, n.6972).

La trasformazione in A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona) è stata approvata con Delibera di Giunta della Regione Marche n. 1083 del 25.07.2011 con effetto dal 01.01.2012.

L'Ente è inserito nel sistema integrato di interventi e servizi socio-sanitari ed opera in regime di accreditamento e in convenzione con le Autorità centrali dello Stato, il Servizio Sanitario Nazionale, i Servizi Sociali e gli Enti Locali, perseguendo gli scopi stabiliti nello Statuto.

Concorre alla programmazione, attuazione e gestione dei servizi alla persona, alle famiglie e alla Comunità, in particolare attraverso:

- attività sociali, sanitarie, formative ed educative finalizzate alla cura, al benessere personale, sociale e relazionale degli utenti;
- prestazioni riabilitative e sanitarie a utenti di tutte le età che si trovano anche in una condizione temporanea di disabilità;
- prestazioni educative e sociali a favore di minori e famiglie;
- servizi alla popolazione anziana, agli emarginati e ai disadattati;
- la formazione e l'aggiornamento, l'orientamento e la consulenza, la formazione professionale, compresa la formazione continua in sanità;
- l'attività di ricerca, programmazione e di studio.

Partecipa alla programmazione e alla realizzazione sia di servizi propri, sia di servizi assegnati in regime di concessione dal Comune di Civitanova Marche.

3. OBIETTIVI

L'Asp Paolo Ricci, nel perseguimento della propria missione aziendale, valorizza le risorse umane anche attraverso una particolare attenzione alla formazione del personale, attribuendo alla formazione continua un ruolo strategico.

La formazione non raggiunge soltanto l'obiettivo di soddisfare un bisogno formativo del singolo operatore o di gruppi di essi, ma diventa un'ulteriore azione di miglioramento dei servizi offerti in termini di efficacia, appropriatezza ed economicità.

Tale formazione promuove la modifica dei comportamenti professionali che vede, nel miglioramento delle competenze professionali, le determinanti fondamentali per migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria sino a raggiungere l'eccellenza.

4. OFFERTA FORMATIVA

L'ASP Paolo Ricci eroga:

- corsi di formazione obbligatoria ai propri dipendenti;
- corsi di formazione continua in medicina ECM per utenti interni ed esterni;
- corsi di formazione previsti a seguito del rilascio dell'Accreditamento formativo della Regione Marche (DAFORM) per utenti esterni per la:
 - **Formazione superiore:** fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
 - **Formazione continua:** le azioni saranno finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); corsi FSE e Programmi Comunitari.
- ulteriori corsi su proposta del personale previa valutazione dei capiservizio e del Responsabile della Formazione;

5. RISORSE PROFESSIONALI

Le risorse professionali dell'area formativa sono quelle definite in organigramma (R.16). L'Asp si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità e ai criteri specificati (R.18.)

6. OBIETTIVI E FATTORI DI QUALITA'

L'ASP Paolo Ricci si prefigge i seguenti obiettivi di qualità per l'attività formativa sono:

- aumentare l'efficienza dell'organizzazione e dell'offerta formativa attraverso l'acquisizione di un sistema di procedure consolidato;
- estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi deve entrare nel mercato del lavoro e di chi è già inserito nel mercato del lavoro;
- offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste delle diverse categorie di utenti (disoccupati, studenti, professionisti del settore sanitario e socio-sanitario, categorie svantaggiate) in raccordo con il fabbisogno formativo emergente delle Istituzioni territoriali;
- ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento;
- migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno dell'Ente a garanzia di una gestione professionale della formazione e contestualmente favorire lo scambio tra l'Ente e le Agenzie del territorio esterne;
- garantire un elevato livello didattico attraverso la scelta di docenti qualificati e specializzati;
- mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche (DAFORM)

Per il raggiungimento di tali obiettivi l'Asp dispone di dispositivi formali di relazione con istituzioni pubbliche e private ed imprese per poter offrire una formazione teorico-pratica sempre aggiornata.

L'Asp Paolo Ricci garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa, dalla progettazione alla erogazione del servizio, attraverso metodologie e strumenti di gestione delle osservazioni e dei reclami da parte dei soggetti in formazione e procedure di risoluzione tempestiva delle non conformità, prevedendo azioni correttive e di miglioramento continuo.

I principali processi del sistema di qualità dell'attività formativa sono:

- progettazione e didattica (verbali di programmazione, bilancio);
- qualificazione dei fornitori e dei docenti (procedura qualificazione dei fornitori);
- erogazione del servizio formativo (relazione dei corsi organizzati annualmente);
- bilancio iniziale delle competenze e verifica dell'apprendimento (test discenti);
- livello di soddisfazione e clima d'aula (questionari di valutazione e clima d'aula).

La tabella di seguito contiene gli elementi che l'Ente identifica come fattori di assicurazione di qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste dei committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta.	15 giorni.	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive.	7 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	85%	Questionari in itinere e finali

L'Asp Paolo Ricci si impegna a raggiungere e mantenere nel tempo i fattori di qualità attraverso il monitoraggio costante di tutte le sue attività.

7. DIRITTI E DOVERI DEI SOGGETTI IN FORMAZIONE

I soggetti in formazione hanno diritto:

- ad una fase di accoglienza e di orientamento;
- ad una formazione professionale e culturale che rispetti il patrimonio di esperienze, conoscenze e competenze di ciascuno e sia aperta alla pluralità di idee e contributi di tutti;
- a partecipare alle attività didattiche, organizzate secondo criteri di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei tempi di apprendimento, individuali e di aula, delle esigenze di vita e lavorative, del contesto sociale e territoriale;
- a poter disporre di aule, attrezzature e materiale didattico necessario al migliore svolgimento dell'attività;
- a poter esprimere osservazioni e reclami;
- ad ottenere, nel rispetto delle regole fissate, l'attestato relativo all'attività frequentata.

L'Asp garantisce agli utenti il rispetto della dignità, della libertà religiosa, della riservatezza personale.

Relativamente all'area dello svantaggio, l'Asp si impegna a strutturare incontri con i servizi di assistenza e rappresentanza presenti sul territorio al fine di cogliere le esigenze peculiari di categorie che risultino svantaggiate o per problemi di carattere fisico e/o mentale o di carattere linguistico (scarsa conoscenza dell'Italiano) e /o culturale e di venire incontro, per quanto possibile, a tali esigenze.

I soggetti in formazione si impegnano:

- a partecipare regolarmente all'attività formativa, rispettando il calendario e l'orario concordati;
- ad avere un comportamento collaborativo verso gli altri allievi, i docenti, il tutor, il coordinatore e il restante personale dell'Asp;
- a rispettare le aule e le attrezzature;



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

- ad avvertire tempestivamente l'Ente, nel caso in cui non si possa più frequentare il percorso formativo;
- a compilare correttamente i registri e la modulistica di controllo della qualità;
- ad esprimere con serietà le proprie opinioni, utilizzando i monitoraggi previsti e l'apposito modulo relativo ai reclami ed alle osservazioni

8. MODALITA' DI DIFFUSIONE E REVISIONE

L'Asp Paolo Ricci si impegna a far conoscere e diffondere la presente Carta della Qualità a tutto il personale stabile e agli utenti beneficiari del servizio attraverso la
la materiale consegna cartacea della stessa;
l'invio tramite indirizzo di posta elettronica;
la pubblicazione sul sito dell'Ente (www.paoloricci.org)

La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza annuale da parte del Responsabile della Qualità.

