



CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI – DIVISIONE FORMAZIONE (FIF)

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione (FIF) si è costituita il 20 gennaio 1984 dall'Ordine Ospedaliero San Giovanni di Dio, riconosciuta con decreto n° 639 del Presidente della Repubblica del 28/06/1986 con il quale, su proposta del Ministro degli Interni, venne eretta Ente morale.

La FIF collabora con l'Ospedale Generalizio S. Giovanni Calibita Fatebenefratelli al piano formativo del personale sanitario ed amministrativo;

Attualmente la FIF eroga formazione anche al di fuori della realtà Fatebenefratelli ed è in possesso dei seguenti requisiti:

- Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2015: AE: 37
- Provider nazionale per la formazione continua in medicina ECM: N. 903;
- Accreditata presso la Regione Lazio per Formazione Superiore e Continua (comprensiva di FAD).
- Accreditata al FONTER “Fondo paritetico interprofessionale per la formazione continua nel terziario”. Il FONTER finanzia progetti formativi aziendali finalizzati allo sviluppo professionale dei lavoratori/trici.
- Accreditata presso l'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali

Livello strategico

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione (FIF) considera obiettivo strategico e prioritario la formazione degli operatori sanitari e sociali interessati al riconoscimento dei valori tipici dell'ospitalità e della promozione della salute, rispettando la dignità della persona umana in coerenza con gli insegnamenti del Fondatore “Giovanni di Dio”, patrono degli ospedali e degli operatori sanitari.

Sintesi di una convinzione etica non negoziabile, il rispetto della dignità umana, rappresenta il criterio di riferimento per tutte le attività dell'Ente. In sintesi la politica della Qualità per la Fondazione ha come riferimento valoriale la carta d'identità dell'Ordine e come riferimento normativo le procedure ISO 9001:2015.

FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI PER LA RICERCA E LA FORMAZIONE SANITARIA E SOCIALE

Sede Legale e Amministrativa Via della Lungaretta 177– 00153 Roma

C.F. 06466230585 P.IVA 01555541000

*Divisione AFaR (Ricerca Scientifica Sanitaria) Tel. +39.06.6837300 – Fax. +39.06.6837360 sito web: www.afar.it
Divisione FIF (Formazione) Tel. +39.06.5818895 – Fax. +39.06.5818308 sito web: www.fondazionefatebenefratelli.it*



Nell'ambito delle attività formative istituzionali, la Fondazione cura in modo particolare le seguenti tematiche:

- *approfondimento culturale e metodologico sulle problematiche emergenti in ambito sanitario e sociale*
- *formazione degli operatori sanitari e sociali per le nuove funzioni gestionali e manageriali*
- *formazione etico-filosofica, rivolta ai medici ed operatori sanitari*
- *aggiornamento scientifico degli operatori della sanità attraverso corsi di formazione continua in medicina (ECM)*
- *formazione rivolta alle crescenti competenze degli operatori sociali*
- *formazione ed informazione finalizzata alla educazione alla salute per giovani e studenti*
- *formazione finalizzata alla cultura sulla sicurezza*

Da questo impegno sono nate, negli anni, molte iniziative: scuole, seminari, giornate di studio. In tutte le iniziative la Fondazione ha cercato di trasfondere la "cultura dell'ospitalità" declinata nella "Carta di Identità dell'Ordine", iniziative consultabili sul sito dell'Ente <http://www.fondazionefatebenefratelli.it/formazione/>. Cultura di ospitalità che deve sempre più caratterizzare le strutture sanitarie e sociali, definendo un modello di umanizzazione ed uno stile di rapporto professionale, non solo rispettoso ma che valorizza anche la globalità della persona, ricca sempre di risorse e potenzialità anche nella fase della malattia e del bisogno.

Le opportunità offerte dalla Fondazione agli operatori della sanità e del sociale rappresentano, quindi, un'occasione di approfondimento scientifico e, nello stesso tempo, di riflessione sulla dignità della persona umana in ogni momento della sua esistenza.

Il sostegno alle politiche dell'Ente avviene attraverso i deliberati del CDA, formazione del personale dipendente e diffusione esterna della "Mission" attraverso il sito istituzionale <http://www.fondazionefatebenefratelli.it/formazione/> e la rivista della Curia Generalizia e dell'Ospedale "San Giovanni Calibita Fatebenefratelli" – L'Isola della salute.

Livello organizzativo

Il livello organizzativo dell'Ente trova la sua ratio nei vincoli statutari, consultabile sul sito dell'Ente <http://www.fondazionefatebenefratelli.it/formazione/>, e nell'organigramma interno gestito nel rispetto dei vincoli contrattuali e del sistema Qualità.

Il rapporto di lavoro è disciplinato dal contratto della formazione.

In modo sintetico si rappresenta intero livello organizzativo nel grafico di seguito illustrato:

FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI PER LA RICERCA E LA FORMAZIONE SANITARIA E SOCIALE

Sede Legale e Amministrativa Via della Lungaretta 177– 00153 Roma

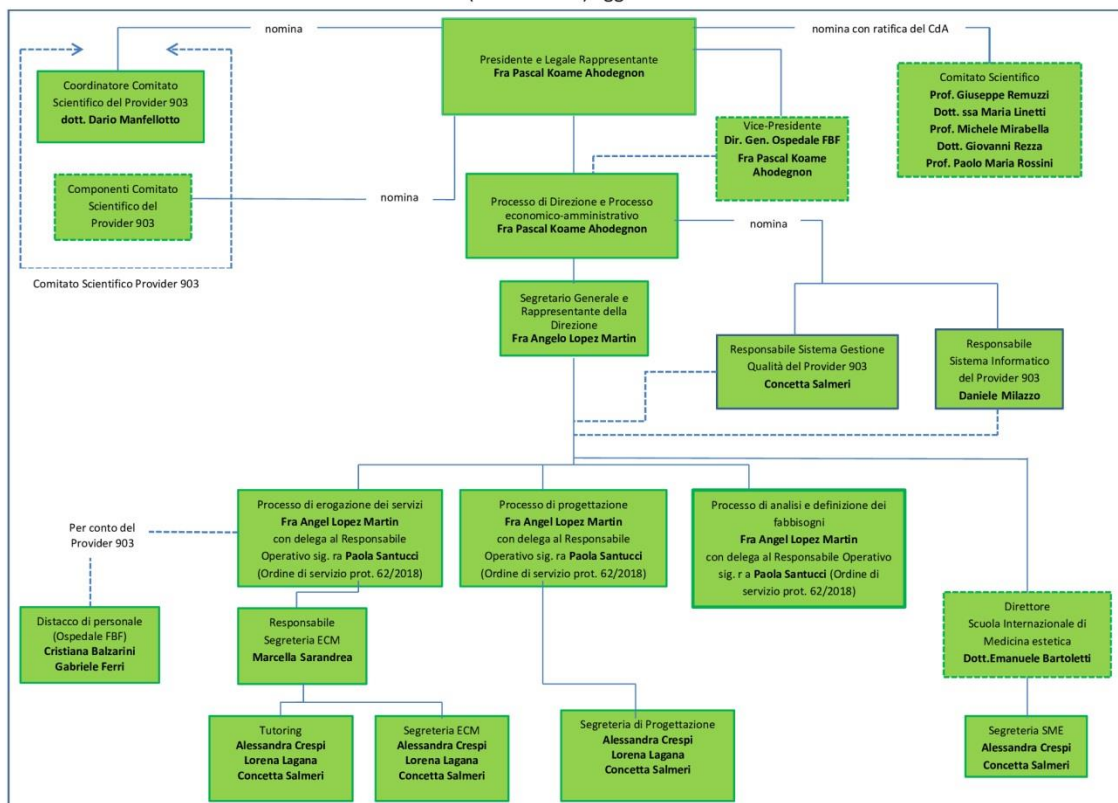
C.F. 06466230585 P.IVA 0155541000

*Divisione AFaR (Ricerca Scientifica Sanitaria) Tel. +39.06.6837300 – Fax. +39.06.6837360 sito web: www.afar.it
Divisione FIF (Formazione) Tel. +39.06.5818895 – Fax. +39.06.5818308 sito web: www.fondazionefatebenefratelli.it*



Fondazione
FATEBENEFRAPELLI
RICERCA E FORMAZIONE

ORGANIGRAMMA FONDAZIONE FBF (Divisione FIF) aggiornato al 21 SETTEMBRE 2020 –rev 12



FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI PER LA RICERCA E LA FORMAZIONE SANITARIA E SOCIALE

Sede Legale e Amministrativa Via Della Lungaretta, 177 – 00153 Roma

C.F. 06466230585 P.IVA 01555541000

Divisione FIF (Formazione) Tel. +39.06.5818895 – Fax. +39.06.5818308 sito web: www.fondazionefatebenefratelli.it

AREE di ATTIVITA'

Area Gestione
Qualità

Area Formazione
ECM

Area Formazione

Area Scuole

La didattica programmata ed attuata dall'Ente viene svolta in aule attrezzate in regola con la normativa sulla sicurezza.

Per tutte le attività svolte sono predisposti dall'Ente questionari sul livello di gradimento della formazione erogata e dove richiesto questionari di valutazione dell'apprendimento.

Livello operativo

Fattori di qualità: I Processi

Come già sopra illustrato la Fondazione è ente certificato UNI EN ISO 9001:2015: AE: 37, pertanto tutte le attività svolte sono contenute nell'ambito della gestione del sistema Qualità attraverso. PR, IO e Mod.

I processi cardini del sistema sono:

Processo di gestione delle attività formative

Le attività formative comprendono anche tutte le iniziative attivate dalla FIF quali corsi, seminari, convegni e meeting.

Il livello organizzativo ed operativo dell'Ente viene garantito dalla Procedura AF 03 che sovrintende alla gestione dei processi inerenti le attività formative.

La procedura di tale processo si applica a tutti gli eventi formativi di cui non è richiesto l'accreditamento ai fini E.C.M. Tale procedura, per gli eventi finanziati da Enti terzi, subirà integrazioni aggiuntive derivanti dai vincoli imposti dagli Enti finanziatori, sempre nel rispetto dei dati previsti dalla presente procedura. Tale procedura si applica anche agli eventi formativi che si svolgono in modalità FAD (Formazione a Distanza).

Processo di gestione delle attività formative ECM

Considerata l'importanza per la sanità delle attività formative inerenti la formazione continua in medicina, la Fondazione ha ritenuto di utilizzare per la valutazione della qualità, parametri specifici riportati in Procedura dedicata (G.Q. 10 – Miglioramento continuo).

Per tutti gli eventi E.C.M., vi sono schede di valutazione obbligatorie per i discenti ed i dati di sintesi annualmente vengono elaborati e trasmessi all'AGENAS.

Processo gestione Scuola

Per la Fondazione, le scuole rivestono particolare attenzione, in quanto la natura privata delle stesse, ha come unico elemento d'attrazione la qualità della formazione erogata. Ciò impone un monitoraggio attento del processo di qualità, con particolare attenzione alla "qualità percepita dai discenti".

Processo di gestione contabilità e amministrazione

Considerato che il processo di gestione contabilità e amministrazione è lo strumento fondamentale per il monitoraggio della gestione economica e per il rispetto degli adempimenti amministrativi e legislativi in merito alla tenuta della contabilità e del bilancio si è ritenuto, al fine di perseguire il miglioramento continuo, di identificare anche indicatori quantitativi relativi alle aree:

- *Soddisfazione del cliente*
- *Conformità ai requisiti del servizio*

A supporto di quanto sopra esposto si sottolinea che tutte le informazioni sull'Ente sono fruibili dagli utenti sul sito ufficiale <http://www.fondazionefatebenefratelli.it/formazione/>.

Per quanto riguarda le modalità di erogazione della formazione si rimanda al Sistema Qualità in essere.

La valutazione dei Fornitori (docenti) dell'evento formativo viene svolta dal responsabile scientifico, il quale determina se il Fornitore è qualificato in base ai titoli accademici, alle esperienze nel ruolo e alle competenze rilevate dai curriculum visionati e contenuti nel data base. Dopo tale analisi si provvede all'attribuzione degli incarichi.

La Fondazione ha predisposto il monitoraggio delle attività formative che tende alla soddisfazione di aspetti relativi a:

- *Verifica di fattibilità attraverso la congruenza tra missione dell'Ente e finalità formative;*
- *Competenze curriculari dei docenti, verificate dal responsabile scientifico dell'evento, in ragione delle discipline oggetto di insegnamento;*
- *Congruenza economica tra le entrate e le uscite per la realizzazione dell'evento;*
- *Gestione dell'evento attraverso la procedura (I.O. AF 02);*
- *Soddisfazione discenti attraverso il questionario (Mod. GS 08);*
- *Preventivo evento (Mod. GCA 01)*

Per la progettazione delle attività formative si segue quanto stabilito dalla Procedura A.F. 12, per la valutazione delle fasi progettuali e la coerenza con il bisogno formativo rilevato. La documentazione descrive gli elementi in ingresso alla progettazione che in sintesi sono:

- *Piano di formazione /richiesta dell'ente committente.*
- *Curriculum docenti.*
- *Pianificazione attività didattica.*
- *Questionari attività svolte precedentemente.*
- *Reclami attività svolte precedentemente.*
- *Coerenza Carta Identità "Missione" Ente.*

Nella progettazione rientrano tutte le azioni svolte prima di promuovere l'attivazione della didattica.

Durante l'attività di progettazione vengono effettuate, coinvolgendo tutti gli interessati, riesami e verifiche al fine di valutare la coerenza con gli elementi in ingresso e con gli obiettivi didattici, e la congruenza economica etc.

L'attività di progettazione termina con la validazione del processo a cura del comitato scientifico. Tale validazione deve assicurare che l'evento formativo risponda, ai requisiti del committente, in termini di garanzia nel raggiungimento degli obiettivi, competenze docenti, strumenti didattici e logistica, durata dell'evento, offerta di *stages*, strumenti di valutazione dell'apprendimento.

I fattori di qualità dell'Ente vengono garantiti dalla procedura PR.GQ.10 - Misure, analisi e miglioramento. Tale processo sovrintende alla necessità di tenere continuamente monitorati gli standard di qualità attraverso indicatori di misurazione qualitativa e/o quantitativa e strumenti di verifica codificati.

Livello preventivo

L'Ente ha predisposto uno strumento di raccolta e misura della soddisfazione dei propri clienti. La soddisfazione dei propri clienti, individuati nelle Strutture Fatebenefratelli e in Committenti appartenenti a varie aree del settore sanitario e sociale, viene identificata con la soddisfazione dei discenti partecipanti alle varie iniziative formative in cui si raccolgono indici di soddisfazione relativi agli aspetti di:

- Argomenti trattati nelle iniziative corsuali, seminari, scuole;
- Qualità docenti;
- Efficacia dell'evento.

La raccolta e l'elaborazione statistica di tali informazioni viene eseguita dallo staff organizzativo della FIF e riportata annualmente nel riesame della Direzione

Sulla base delle risultanze emerse dal monitoraggio della soddisfazione dei clienti esterni o in seguito a cambiamenti strutturali/organizzativi, il sistema può subire modifiche o/e aggiornamenti. Contestualmente vengono rivisti annualmente i livelli di accettabilità per singola area monitorata attraverso gli indicatori predefiniti.

Gestione dei reclami

I reclami possono essere presentati dai clienti secondo le modalità indicate nella procedura (PR GQ 07):

- In forma scritta,
- In forma verbale.

Processo	Indicatore	Limite di accettabilità
Numero reclami	$\frac{\text{Numero reclami di partecipanti a singola tipologia di corso}}{\text{Numero totale di partecipanti}} \times 100$	$\leq 10\%$

Condizioni di trasparenza

L'Ente ha predisposto ed attua la procedura relativa alle audit interni, le cui risultanze contribuiscono all'individuazione di opportunità di miglioramento (PR GQ 09).

Monitoraggio e misurazione di processo

L'Ente per monitorare e misurare i propri processi di gestione delle attività formative ha individuato indicatori differenziati a secondo delle aree di riferimento. E per ogni variabile di processo sono stati definiti i limiti di accettabilità .

<p>Numero non conformità registrate</p>	<p><u>Numero non conformità SME</u> Numero totale non conformità</p> <p><u>Numero non conformità</u> Numero totale non conformità</p> <p><u>Numero non conformità Formazione</u> Numero totale non conformità</p> <p><u>Numero non conformità Gest.Am</u> Numero totale non conformità</p> <p><u>Numero non conformità Qualità</u> Numero totale non conformità</p>	<p>≤25%</p>
<p>A.C/A.M.</p>	<p>AC in un anno</p> <p>AM in un anno</p>	<p>≤ 50</p> <p>≥ 4</p>

Nell'ambito del Processo di gestione delle attività formative ECM, è stato attivato un parametro per la valutazione della qualità riferito alla valutazione dei discenti. Per tutti gli eventi ECM i discenti sono obbligati a compilare una scheda di valutazione dell'evento, su tale scheda, elencata nei documenti d'origine esterna, sono evidenziate tre valutazioni: rilevanza degli argomenti, qualità educativa ed efficacia dell'evento, con la possibilità di esprimere cinque opzioni. Si riterrà positiva la valutazione se il 90% dei partecipanti, esprimeranno valutazioni attribuibili agli ultimi tre riquadri della citata scheda;

Processo	Indicatore	Limite di accettabilità
<p>Area Formazione ECM</p>	<p><u>Numero schede ECM con valutazione positiva X 100</u> Numero totale schede ECM</p>	<p>≥ 90%</p>

Processo di gestione delle attività formative – Corsi di preparazione alla nascita

Trattasi delle iniziative attivate dalla FIF per le quali non è necessario richiedere l'accREDITAMENTO al Ministero della Salute per l'attribuzione dei crediti ECM e che coincidono essenzialmente con i Corsi di preparazione alla nascita. L'indicatore intende valutare il numero dei corsi che riescono a iniziare al completo dei partecipanti rispetto al numero di corsi programmati. Questo indicatore deve orientare la necessità di valutare o meno procedure aggiuntive di verifica.

Completezza aula dei corsi preparazione alla nascita	<u>N° di corsi riempiti totalmente</u> X 100 N° corsi programmati in totale	≥ 90%
---	--	--------------

Processo gestione Scuole

Tale processo è riferito alle scuole attivate dall'ente ad oggi la scuola storica è la Scuola di Medicina Estetica, scuola quadriennale rivolta esclusivamente a medici istituita nel 1989, articolata in quattro settimane didattiche l'anno per un totale di 200 ore annue.

In tale area l'indicatore principe è rappresentato dal grado di soddisfazione dei discenti in rapporto ai contenuti didattici ed alle docenze svolte dai singoli relatori/docenti. Al termine di ogni settimana didattica viene somministrato ai discenti un questionario anonimo. Il dato risulta significativo se il 50% dei corsisti presenti al modulo, per i rispettivi anni di competenza, restituisce il questionario compilato. Di seguito si riportano tutti gli indicatori attivati.:

- l'indicatore del grado di soddisfazione dei discenti in rapporto ai contenuti didattici ed alle docenze svolte dai singoli relatori intende valutare: la soddisfazione del discente.

Al termine di ogni settimana didattica viene somministrato ai discenti un questionario anonimo. Il dato risulta significativo se il 50% dei corsisti presenti al modulo per i rispettivi anni di competenza, restituisce il questionario compilato.

Valutazione grado di soddisfazione discente SME (il dato è significativo se vengono restituiti il 50% dei questionari rispetto agli iscritti)	In base alla risultante della elaborazioni dei questionari di gradimento (presente nella cartella informatica condivisa dedicata) vengono prese, all'interno del Consiglio di direzione della Scuola, le decisioni relative al mantenimento dei vari insegnamenti e dei singoli docenti.
--	---

- l'indicatore del rispetto percorso didattico dell'ultimo quadriennio, intende valutare: la percentuale dei diplomati della Scuola durante un quadriennio, rispetto al numero di iscritti al 1° Anno di corso del quadriennio di riferimento. Il valore atteso è ≥ del 60%;

Rispetto percorso didattico SME	<u>N° discenti diplomati</u> X 100 N° degli iscritti 1° anno	≥ 60%
--	---	--------------

- **l'indicatore dell'abbandono scolastico per ogni anno intende valutare:** il numero dei discenti iscritti all'anno in corso rispetto al numero di discenti che abbandonano durante l'Anno; il valore atteso è descritto nel dettaglio sottoindicato.

Abbandono percorso didattico per anno SME	$\frac{\text{N}^\circ \text{ abbandoni}}{\text{N}^\circ \text{ discenti iscritti}} \times 100$	Primo anno $\leq 15\%$ Secondo anno $\leq 8\%$ Terzo anno $\leq 5\%$ Quarto anno $\leq 2\%$
--	--	--

- **l'indicatore di distribuzione sul territorio intende valutare:** il numero dei discenti del primo anno di corso extra regione Lazio presenti il 1° giorno di didattica rispetto al totale dei discenti del primo anno di corso presenti il giorno stesso. Il valore atteso è $\geq 60\%$

Indice di distribuzione sul territorio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ dei discenti } 1^\circ \text{ anno extra regione Lazio}}{\text{N}^\circ \text{ totale discenti primo anno}} \times 100$	$\geq 60\%$
---	--	-------------

- **Indicatore della media del voto di superamento dell'esame di fine anno**
La media delle votazioni conseguite dai discenti nell'esame di fine anno dovrà essere uguale o superiore a 26/30
Almeno il 5% dei discenti che sostiene l'esame di fine anno dovrà conseguire la lode.
Entrambi i valori dovranno riferirsi a ogni singolo anno.
- **Indicatore della media dell'età dei discenti iscritti al primo anno intende valutare:** la percentuale degli iscritti al primo anno al di sotto dei 30 anni, rispetto al numero totale degli iscritti al primo anno. La percentuale attesa è \geq al 50%

Indice anagrafico discenti primo anno	$\frac{\text{N}^\circ \text{ dei discenti } 1^\circ \text{ anno al di sotto dei 30 anni}}{\text{N}^\circ \text{ totale discenti primo anno}} \times 100$	$\geq 50\%$
--	--	-------------

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Direttore – Rappresentante della Direzione

- Realizza le principali linee di politica aziendale per lo sviluppo e la qualità
- Approva ed emette tutti i documenti del Sistema Qualità.
- Effettua con cadenza annuale il riesame periodico del Sistema Qualità.
- Definisce le Risorse Umane dell'Azienda nonché le mansioni e le responsabilità affidate a ciascuna di esse;
- Supervisiona i risultati delle Verifiche Ispettive Interne.

FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI PER LA RICERCA E LA FORMAZIONE SANITARIA E SOCIALE

Sede Legale e Amministrativa Via Della Lungaretta, 177 – 00153 Roma

C.F. 06466230585 P.IVA 01555541000

- Firma i contratti con gli Enti dopo aver avuto l'autorizzazione dal Legale Rappresentante
- Approva la Azioni Correttive per risolvere gli eventuali scostamenti dagli obiettivi prefissati;
- Approva gli ordini di acquisto dopo aver avuto l'autorizzazione dal Legale Rappresentante
- Definisce e gestisce le risorse materiali in funzione della strategia aziendale da perseguire
- Assicura che i processi necessari per il Sistema Gestione per la Qualità siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati
- Riferisce all'Alta Direzione sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza di miglioramento
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.
- Verifica i documenti del Sistema qualità;
- Autorizza la qualificazione dei nuovi fornitori;
- Approva le proposte di azioni correttive e preventive;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura.

Coordinatore Comitato Scientifico

- coordinare il lavoro del comitato
- analizzare i fabbisogni formativi
- pianificare l'offerta formativa annuale
- nominare i responsabili scientifici dei singoli eventi
- definire le specifiche iniziali degli eventi formativi da progettare
- validare la progettazione degli eventi formativi
- eseguire la valutazione periodica dei docenti
- monitorare l'aggiornamento dell'elenco dei docenti

Responsabile Qualità

- Elabora e redige le bozze della documentazione per la gestione del Sistema Qualità;
- Riferisce al Rappresentante della Direzione sullo stato del Sistema Qualità al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento;
- Gestisce il processo di qualificazione dei fornitori e tiene aggiornato l'elenco dei fornitori qualificati;
- Archivia e conserva tutti i documenti del S.Q.;
- Redige, in collaborazione con la Direzione, la bozza del verbale della riunione per il riesame del S.Q.;
- Programma, in collaborazione con la Direzione, le verifiche ispettive interne;
- Propone le azioni correttive a seguito delle non conformità rilevate;
- Propone le azioni preventive a seguito del mutare delle necessità aziendali;
- Verifica lo svolgimento e la chiusura delle azioni correttive e preventive;
- Risponde del proprio operato al Rappresentante della Direzione.

Responsabile dell'Amministrazione

- Gestisce tutte le attività inerenti alla contabilità generale:
 - analisi prospetti contabili cash-flow;
 - approvvigionamento finanziario, rapporti con banche;
 - rapporti con Enti (Inail, INPS, etc.);
 - prospetti riepilogativi di controllo economico-finanziario.
- Garantisce lo svolgimento delle attività relative alla rendicontazione aziendale e alle rendicontazione di commessa;
- Garantisce la gestione delle attività relative alla contabilità aziendale;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestisce le risorse finanziarie pubbliche;
- Risponde del proprio operato al Direttore;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del Sistema Informatico

- Gestisce e aggiorna le apparecchiature informatiche (pc desktop e notebook, stampanti etc)
- Gestisce la rete Lan Aziendale
- Gestisce e mantiene efficiente il server aziendale
- E' responsabile del *backup* e del *disaster recovery* dei dati e delle caselle di posta elettronica
- Cura l'aggiornamento del sistema di *Antivirus* e *Antispam*
- Cura ed aggiorna il *sito Web*

Responsabile dell'analisi e definizione del fabbisogno

- Fa la diagnosi dei fabbisogni di figure e competenze professionali a carattere locale e generale;
- Monitorizza gli avvisi, i bandi e le gare che vengono rese pubbliche;
- E' responsabile dell'analisi approfondita del bando e della predisposizione di tutta la documentazione amministrativa da presentare in sede di gare;
- Individua e mantiene rapporti, in fase di pre-progettazione, con eventuali partner;
- Lavoro su standard e indirizzi di offerte prestabiliti dal Responsabile Commerciale;
- Individua le esperienze specifiche dei soggetti che possono essere punti di forza rispetto alle specifiche contrattuali;
- Definizione della strategia formativa;
- Risponde del proprio operato al Responsabile del processo di erogazione dei servizi;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Progettista

- Gestisce le attività della commessa affidatagli;
- Attua le prescrizioni strategiche impartite dal DG;
- Sviluppa l'intero progetto:

- Progettazione di massima di un'azione;
- Progettazione di dettaglio di un'azione;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestisce l'interfaccia con il Cliente o con i Partner in corso d'opera;
- Valuta ed analizza il livello di soddisfacimento del Cliente e/o dell'Utente mediante il sistema di feed-back impostato;
- Risponde del proprio operato al Direttore Generale.
- Gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del processo di erogazione dei servizi

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione e la predisposizione, la raccolta e l'archiviazione della relativa documentazione di supporto.
- Gestione della qualità inerente il processo.

Tutor

- Si accerta di essere in possesso di tutta la documentazione a supporto necessaria allo svolgimento del corso;
- Aggiorna il registro degli allievi;
- Compila il modulo di consegna del materiale didattico;
- Consegna agli allievi la scheda di soddisfazione del modulo/lezione e si accerta dell'avvenuta ed esatta compilazione;
- E' l'interfaccia tra l'allievo e l'organizzazione;
- Risponde del proprio operato al Responsabile del processo di erogazione dei servizi.

Segreteria

- Provvede al protocollo e all'archiviazione degli atti; ha relazioni di prima informazione con gli utenti; smista la documentazione affidata ai vari settori; predispone e redige atti amministrativi, documenti e verbali; gestisce il servizio di centralino telefonico; provvede alle commissioni esterne assegnate.
- Con autonomia operativa e determinante iniziativa, nell'ambito delle proprie mansioni, predispone atti e provvedimenti relativi all'iter burocratico di gestione dei progetti; cura la gestione del flusso delle informazioni, gli aspetti logistici e l'impiego delle risorse strumentali; ha relazioni di prima informazione con gli utenti; provvede alle commissioni esterne assegnate e cura la gestione dell'archivio.

Conclusioni

La Direzione, nella persona del Responsabile, sottoscrive e si impegna ad applicare il sistema di gestione per la qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 e a migliorarne continuamente l'efficacia, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Ciò mediante:

FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI PER LA RICERCA E LA FORMAZIONE SANITARIA E SOCIALE

Sede Legale e Amministrativa Via Della Lungaretta, 177 – 00153 Roma

C.F. 06466230585 P.IVA 01555541000

- La definizione di una politica per la qualità e dei relativi obiettivi;
- L'effettuazione di riesami periodici del sistema di gestione per la qualità;
- La disponibilità di risorse adeguate, sia in termini di struttura organizzativa, di risorse umane, di strumentazioni, di risorse materiali, di infrastrutture ed ambiente di lavoro.

Annualmente la Direzione stabilisce gli obiettivi per la qualità ed effettua riesami, formalizzandoli in appositi documenti interni, che vengono trasmessi agli operatori.

La Direzione provvede a definire e documentare in maniera chiara i compiti, le responsabilità e le interrelazioni tra gli operatori, garantendo le necessarie autorità ed autonomia e curando il coinvolgimento nel perseguimento della qualità.

Il Rappresentante della Direzione indipendentemente da altre sue responsabilità, è investito del ruolo e dell'autorità per:

- Assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati, in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000 UNI EN ISO 9001:2015.
- Garantire il rispetto dei requisiti espliciti ed impliciti dei clienti e delle parti interessate.
- Riferire al Consiglio di Amministrazione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento.
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei bisogni e delle aspettative dei clienti.

FIF assicura che siano attivati adeguati processi di comunicazione al suo interno.

Tali processi di comunicazione sono formalizzati mediante la messa a disposizione delle Procedure che sovrintendono tutte le aree di azione dell'Ente.

La FIF ha individuato le competenze necessarie per il personale che svolge attività aventi influenza sulla qualità del servizio erogato.

Ciò avviene attraverso la definizione e formalizzazione di requisiti professionali per i vari ruoli/mansioni. (PR GQ 15)

Il personale è inserito in periodici programmi di formazione, incontri ed elaborazioni di documentazione, secondo le necessità e le funzioni a cui è destinato e per l'utilizzo di strumenti e attrezzature.

Un aspetto particolare della formazione riguarda l'addestramento del personale neo assunto, affinché acquisisca una piena responsabilità e soddisfazione nella funzione a cui è preposto.

Quanto sopra esposto, può essere sviluppato, sia internamente sia esternamente all'organizzazione e deve essere registrato nella documentazione personale del dipendente.

- A seconda delle esigenze, la Direzione attiva, percorsi personalizzati, per:
- L'inserimento nella struttura di nuove risorse;
- Lo sviluppo professionale delle risorse già appartenenti alla struttura.



La Direzione individua e valuta le infrastrutture, necessarie per l'erogazione delle prestazioni attraverso approfondita analisi, in relazione agli obiettivi didattici esplicitati dai committenti, nella fase istruttoria del progetto formativo, in termini di capienza delle aule, attrezzature disponibili e confort. Nel merito alla formazione erogata si sottolinea che il sistema qualità è applicato in tutte le sedi dove vengono erogati i servizi formativi.

Roma, 21 settembre 2020

Il Legale Rappresentante