



Fondazione
FATEBENEFRAPELLI
RICERCA E FORMAZIONE

**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. +39.06.6837300 - sito web: www.fondazionefatebenefratelli.it

INDICE DEL DOCUMENTO

1	INTRODUZIONE	2
1.1	PRESENTAZIONE FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI – DIVISIONE FORMAZIONE	2
1.2	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
1.3	PREMESSA METODOLOGICA	2
1.4	RIFERIMENTI DOCUMENTALI	2
2	LIVELLO STRATEGICO	3
2.1	POLITICA PER LA QUALITA'	3
2.2	MISSION DELLA FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI – DIVISIONE FORMAZIONE	3
2.3	VISION DELLA FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI – DIVISIONE FORMAZIONE	3
2.4	I VALORI DEL MODELLO ORGANIZZATIVO	3
2.5	OBIETTI DEL MODELLO ORGANIZZATIVO	4
3	LIVELLO ORGANIZZATIVO	5
3.1	ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI – DIVISIONE FORMAZIONE ..	5
3.2	FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI – DIVISIONE FORMAZIONE	6
3.3	DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI	9
3.4	DICHIARAZIONE DI IMPEGNO	9
4	LIVELLO OPERATIVO	11
4.1	DESCRIZIONE DEI PROCESSI PER LA FORMAZIONE	11
4.2	MIGLIORAMENTO CONTINUATIVO	12
4.3	INDICATORI DI QUALITA'	12
5	LIVELLO PREVENTIVO	14
5.1	DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA ATTIVATI	14
5.2	GESTIONE DEI RECLAMI	14
5.3	CONDIZIONI DI TRASPARENZA	15

1 INTRODUZIONE

1.1 PRESENTAZIONE FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI – DIVISIONE FORMAZIONE

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione è stata 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 Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione collabora con l'Ospedale S. Giovanni Calibita Fatebenefratelli al piano formativo del personale sanitario e amministrativo ed eroga formazione anche al di fuori della realtà Fatebenefratelli. E' in possesso delle seguenti abilitazioni:

- Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2015
- Provider nazionale per la formazione continua in medicina ECM: N. 903
- Accreditemento presso la Regione Lazio per Formazione Superiore e Continua
- Accreditemento presso l'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Gli scopi della presente Carta della Qualità risultano essere:

- specificare le responsabilità e le attività dei soggetti che intervengono nella gestione degli eventi formativi della Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione, chiarendone i rapporti reciproci nella realizzazione delle attività;
- presentare a tutte le parti interessate ai servizi la struttura organizzativa della Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione, nonché le capacità tecniche e professionali attinenti alla progettazione e l'erogazione dei progetti didattici;
- contribuire al miglioramento complessivo delle prestazioni relative all'erogazione dei servizi formativi, attraverso il miglioramento delle prestazioni di ciascun partecipante a seguito di ciascun evento formativo erogato.

1.3 PREMESSA METODOLOGICA

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione ha implementato un modello organizzativo per la gestione dei progetti didattici attraverso il quale vengono gestiti i processi e le attività che contribuiscono a:

- Garantire che i servizi formativi progettati siano conformi ai requisiti cogenti, alle indicazioni provenienti dal sistema di accreditemento regionale, agli obiettivi fissati dalla Fondazione, ai fabbisogni formativi e occupazionali dei partecipanti;
- Accrescere la soddisfazione di tutte le parti interessate, anche mediante un'efficace gestione e un sistematico miglioramento del modello Organizzativo.

1.4 RIFERIMENTI DOCUMENTALI

Il presente documento è stato redatto in accordo ai seguenti documenti, che rappresentano gli input metodologici per la gestione degli eventi formativi:

- Norma UNI EN ISO 9001: 2015
- Normativa regione Lazio in tema di Accreditemento
- Normativa Agenas in tema di Educazione Continua in Sanità.

2 LIVELLO STRATEGICO

2.1 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione progetta e promuove progetti didattici in ambito sanitario, parasanitario, sociale, deontologico, etico e culturale, destinati a operatori sanitari, sociali, amministrativi, laici e studenti.

2.2 MISSION DELLA FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI – DIVISIONE FORMAZIONE

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione, nella gestione della propria offerta formativa, ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività le esigenze e le aspettative del partecipante e delle sue esigenze formative, sociali e occupazionali.

Per perseguire in modo efficiente la propria *mission*, la Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione si avvale di un Comitato Scientifico con cui condivide e ricerca il miglioramento continuativo della qualità dei servizi formativi erogati, attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attività, la prevenzione e la gestione dei rischi e delle opportunità, l'analisi dei risultati ottenuti e della soddisfazione di tutti gli stakeholders, tramite l'implementazione di un modello organizzativo che prevede l'applicazione di principi etici, organizzativi e professionali.

2.3 VISION DELLA FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI – DIVISIONE FORMAZIONE

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione intende riconoscersi come parte integrante del Sistema formativo della Regione Lazio, con cui condividere e sviluppare le politiche regionali orientate al miglioramento continuativo della qualità dell'offerta formativa, che sia una reale risposta ai bisogni e alle esigenze sempre più complessi e articolati dei partecipanti.

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione intende contribuire alla realizzazione di percorsi didattici in partnership con tutti gli Stakeholders coinvolti nella formazione regionale, con la fondamentale attenzione all'uso razionale delle risorse umane, strutturali, tecnologiche ed economiche necessarie per un'implementazione efficace della propria offerta formativa.

2.4 I VALORI DEL MODELLO ORGANIZZATIVO

I valori su cui la Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione intende implementare il modello organizzativo finalizzato alla gestione delle attività formative sono i seguenti:

- La centralità del partecipante: il partecipante, in relazione alle sue necessità di formazione, è il "Giudice" della qualità della Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione, che si obbliga ad individuarne e soddisfarne le esigenze e le aspettative formative e occupazionali.
- L'appropriatezza dell'offerta formativa: l'offerta formativa della Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione deve essere appropriata all'analisi dei fabbisogni eseguita, sempre in conformità alle evoluzioni del contesto regionale in cui tale offerta viene sviluppata.

- Il personale dipendente e i collaboratori: le risorse umane costituiscono un patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi e delle strategie della Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione; ne consegue che è fondamentale svilupparne la professionalità, il senso di responsabilità, la consapevolezza, la formazione e la partecipazione attiva ai processi di miglioramento.
- L'efficienza ed efficacia del modello organizzativo: il modello organizzativo della Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione deve essere in grado di agevolare una corretta pianificazione, erogazione e monitoraggio dei servizi erogati e dei processi interni di supporto, in un'ottica sia di prevenzione e gestione del rischio, sia di implementazione delle opportunità di miglioramento.
- I risultati economici: il buon andamento aziendale rappresenta la misura dell'efficacia e dell'efficienza con le quali risultano soddisfatte le esigenze e le aspettative dei discenti e più in generale di tutti gli stakeholders.

2.5 OBIETTI DEL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il modello organizzativo della Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione è finalizzato al raggiungimento dei macro-obiettivi di seguito riportati.

- Soddisfare le esigenze e le aspettative dei discenti e più in generale degli stakeholders attraverso l'erogazione di un'offerta formativa efficace che sia riposta all'analisi dei fabbisogni formativi ed occupazionali.
- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi organizzativi e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- Accrescere la capacità professionale di tutti gli Operatori della Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione e a migliorarne le capacità di relazione e di organizzazione del lavoro.

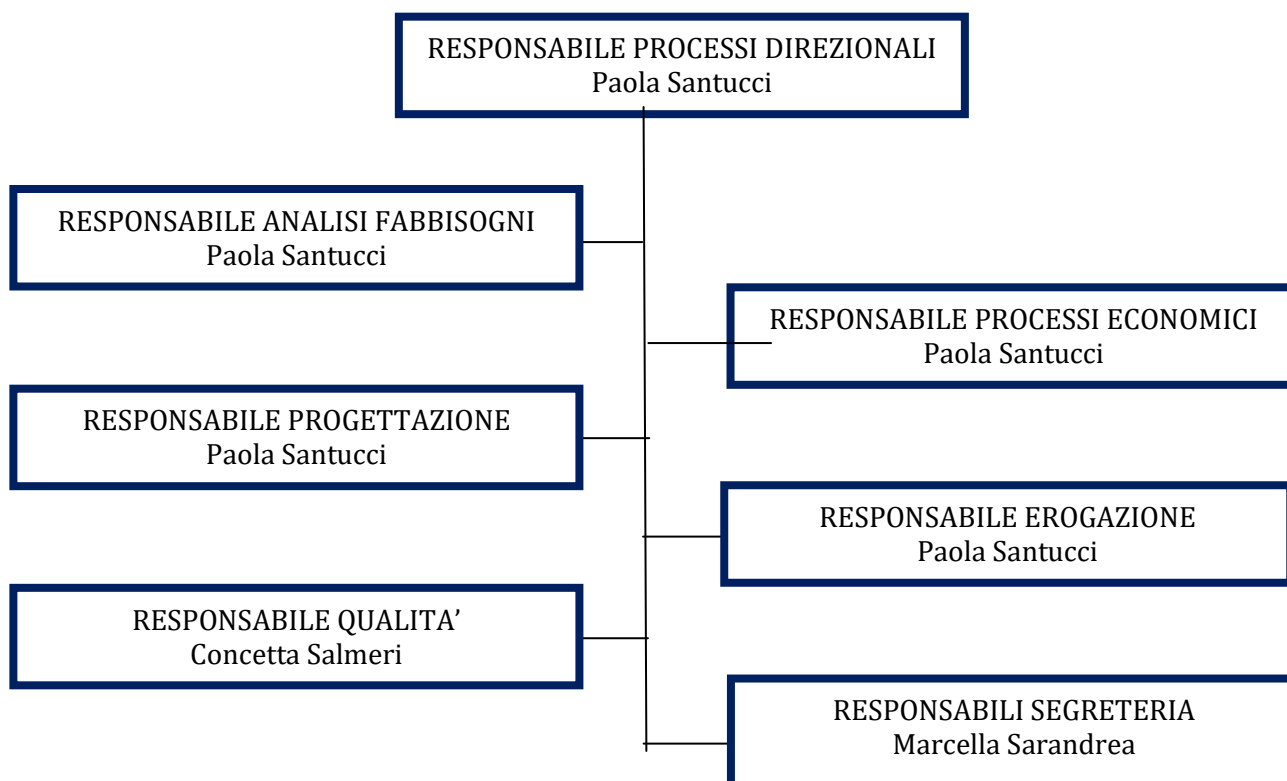
Per raggiungere tali obiettivi la Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione ha implementato un modello organizzativo incentrato sui seguenti step metodologici:

- Analizzare il contesto in cui opera la Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione, così da individuare i rischi e le opportunità che il contesto offre, al fine di gestirli con azioni efficaci, pianificate e monitorate nel tempo.
- Comprendere correttamente le attese e le esigenze dei partecipanti e delle Parti Interessate e tradurle in informazioni da diffondere all'interno ed all'esterno della Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione
- Definire i compiti e le responsabilità di ciascuno nell'ambito dell'organizzazione, con la consapevolezza che il risultato finale dipende in gran parte dalla capacità di ciascuno di assolvere con continuità i compiti assegnati.
- Impegnarsi attivamente e continuamente, a qualsiasi livello e in qualsiasi attività, in modo che la propria prestazione risulti soddisfacente per i suoi destinatari.

3 LIVELLO ORGANIZZATIVO

3.1 ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI - DIVISIONE FORMAZIONE

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione, per favorire un'efficace gestione finalizzata al miglioramento delle prestazioni erogate ed una chiara definizione dell'organizzazione nel suo complesso, ha definito e reso noto le responsabilità, le autorità e le reciproche interrelazioni tra i differenti ruoli interni: di seguito si riportano l'Organigramma del Modello Organizzativo-.



Tutti i responsabili hanno il compito di:

- assicurare la qualità del lavoro condotto nell'area di appartenenza e garantire lo svolgimento adeguato ed efficace dei processi aziendali del sistema;
- garantire il rilevamento di qualsiasi tipo di problematica che possa influenzare negativamente il rispetto del Modello Organizzativo e quindi dello svolgimento delle attività di lavoro secondo i criteri definiti;
- collaborare, sia a livello personale che per quanto attiene le proprie responsabilità in seno alla specifica funzione, con tutto il personale, al fine di raggiungere lo scopo di una maggiore efficienza ed efficacia delle attività svolte.

3.2 FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE FATEBENEFRAPELLI - DIVISIONE FORMAZIONE

RUOLO	ATTIVITÀ
RESPONSABILE DEI PROCESSI DIREZIONALI	<ul style="list-style-type: none">• Attua nell'operatività le strategie generali della Fondazione Fatebenefratelli - Divisione Formazione• Ha un ruolo decisionale circa le strategie operative della Fondazione Fatebenefratelli - Divisione Formazione• Partecipa alle attività di promozione dell'offerta formativa della Fondazione Fatebenefratelli - Divisione Formazione• Stabilisce gli obiettivi economici e operativi garantendone il raggiungimento mediante la definizione e l'attuazione della politica degli acquisti, delle vendite, del credito, degli investimenti, del personale• Convoca i responsabili funzionali per valutare i risultati raggiunti, promuovere la gestione dei rischi, affrontare opportunità di miglioramento• Presiede le riunioni del Riesame del Modello Organizzativo• Nomina le funzioni che compongono l'organigramma aziendale• Decide l'acquisizione di risorse materiali e di professionisti esterni• Valuta la competenza del personale.• Decide gli investimenti da effettuare

RUOLO	ATTIVITÀ
RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI DEI FABBISOGNI	<ul style="list-style-type: none"> • Definisce le proposte formative da inserire nell'offerta formativa della Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione a seguito della definizione dell'analisi dei fabbisogni formativi e occupazionali • Rappresenta la funzione tecnica-consultiva che supporta la Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione nella definizione di linee strategiche e nella valutazione dei progetti formativi da attuare. • Opera nell' identificazione di macro-aree di potenziale sviluppo nella formazione, nella valutazione delle priorità nei bisogni formativi, nell'individuazione di aree formative che debbano essere sviluppate con approfonditi interventi mirati • Provvede a selezionare i progetti, in base ai criteri già individuati coerentemente con gli obiettivi formativi e occupazionali di interesse nazionale e regionale • Effettua la valutazione della qualità dei corsi, sulla base sia di criteri prospettici (programma, risorse, curricula dei docenti,) che di criteri retrospettivi (giudizi formulati su questionari dai partecipanti) • Monitora l'attività formativa e predispone report progressivi sullo stato di avanzamento dell'offerta formativa • Formula proposte in ordine a eventuali rapporti di collaborazione con Strutture Esterne, Soggetti Istituzionali e Associazioni da coinvolgere, specie nell'analisi dei bisogni formativi e occupazionali • Partecipa alle attività di gestione del rischio e per affrontare le opportunità di miglioramento e alle riunioni di gestione del modello organizzativo
RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO- AMMINISTRATIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Gestisce i dati contabili nel rispetto delle scadenze fiscali e organizzative. • Acquisisce ed elabora i dati contabili necessari alla determinazione degli indici economici. • Elabora i dati contabili per la stesura del bilancio • Verifica la copertura finanziaria per le spese correnti e gli investimenti • Gestisce i rapporti con le autorità fiscali, tributarie, assicurative ecc. • Garantisce l'acquisto dei beni dei servizi per l'erogazione dei servizi • Gestisce i rapporti di lavoro con i dipendenti e i collaboratori • Partecipa alle attività di gestione del rischio per affrontare le opportunità di miglioramento e alle riunioni di gestione del modello organizzativo

RUOLO	ATTIVITÀ
RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Gestisce il progetto formativo nella fase progettuale con particolare attenzione alle tempistiche e agli output documentali e alla definizione degli obiettivi formativi del singolo progetto • Definisce e controlla l'impianto metodologico e i percorsi didattici per la corretta trasmissione dei contenuti da trasmettere nei corsi • Definisce i rapporti con i Docenti ed i Tutor degli eventi formativi • Identifica i contenuti professionali da sviluppare e il conseguente percorso formativo, identifica i docenti e ne valuta i curricula e ha il compito di studiare la metodologia più efficace per l'acquisizione delle abilità trasmesse per gli eventi formativi • Progetta la valutazione dell'apprendimento e di valutazione degli eventi formativi • Partecipa alle attività di gestione del rischio per affrontare le opportunità di miglioramento e alle riunioni di gestione del modello organizzativo
RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> • Gestisce il progetto formativo nelle diverse fasi di pianificazione ed erogazione con particolare attenzione alle tempistiche e agli output documentali • Definisce gli aspetti operativi e logistici per i corsi • Definisce i rapporti operativi con Docenti e Tutor • Procede alla fase operativa di organizzazione dell'evento da erogare nelle sue dimensioni logistiche e organizzative • Segnala le incongruenze e le insoddisfazioni espresse dai discenti • Elabora i dati statistici dell'attività formativa per la rendicontazione • Mantiene le relazioni con il personale impegnato nelle attività e con i partecipanti • Partecipa alle attività di gestione del rischio per affrontare le opportunità di miglioramento e alle riunioni di gestione del modello organizzativo
RESPONSABILE QUALITÀ'	<ul style="list-style-type: none"> • Gestisce la documentazione del Modello Organizzativo • Supporta la Direzione nella corretta organizzazione interna, verificando l'adeguatezza del personale e delle risorse • Definisce il piano di addestramento interno del personale • Coordina la stesura delle procedure e protocolli di lavoro • Assicura l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità • Coordina l'integrazione dei dettami inerenti alla normativa in tema di privacy e sicurezza sul lavoro all'interno del Modello Organizzativo • Assicura l'implementazione delle attività di gestione del rischio sanitario e di promozione delle opportunità • Indica e coordina le riunioni del Riesame del Modello Organizzativo e le riunioni strategiche e operative

RUOLO	ATTIVITÀ
RESPONSABILE SEGRETERIA	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene i contatti con le istituzioni per la gestione documentale della pratica di Accreditemento regionale • Gestisce la documentazione creata in tema di accreditamento • Gestisce gli adempimenti annuali sul portale informativo in tema di accreditamento regionale • Gestisce i rapporti di comunicazione con l'esterno o con i partecipanti circa le richieste di informazioni

3.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Per attuare, tenere aggiornato e migliorare in modo continuo l'efficacia del modello organizzativo, i relativi processi di erogazione e tutte le attività connesse sono necessarie risorse di diverso tipo, raggruppabili e classificabili come:

- Edifici e locali, compresa l'aula didattica interna
- Attrezzature informatiche, compresa la piattaforma tecnologica di e-learning
- Attrezzature didattiche per l'erogazione dei corsi
- Supporti materiali per le attività di carattere amministrativo
- Supporti informativi e documentazione, compreso il sito internet

Relativamente a ciascuna tipologia di risorse e attrezzature, la Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione ha definito comportamenti e attività che permettono di mantenere, nel corso del tempo, un adeguato livello di disponibilità e di buon funzionamento di ciascuna delle risorse a disposizione, a partire dalla loro acquisizione da Fornitori esterni, grazie anche a un programma di manutenzione ordinaria e programmata.

Relativamente all'ambiente di lavoro e agli effetti che tale ambiente determina sia sulla conformità dei servizi formativi erogati, sia circa la sicurezza del Personale e dei partecipanti, la Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione rispetta i requisiti cogenti e valuta l'impatto di elementi quali:

- L'ergonomia delle postazioni di lavoro
- La conformità delle sedi formative rispetto alle normative di sicurezza e antincendio
- Il rispetto delle normative in tema di contagio da Rischio Biologico, durante il periodo di emergenza sanitaria da COVID-19

3.4 DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

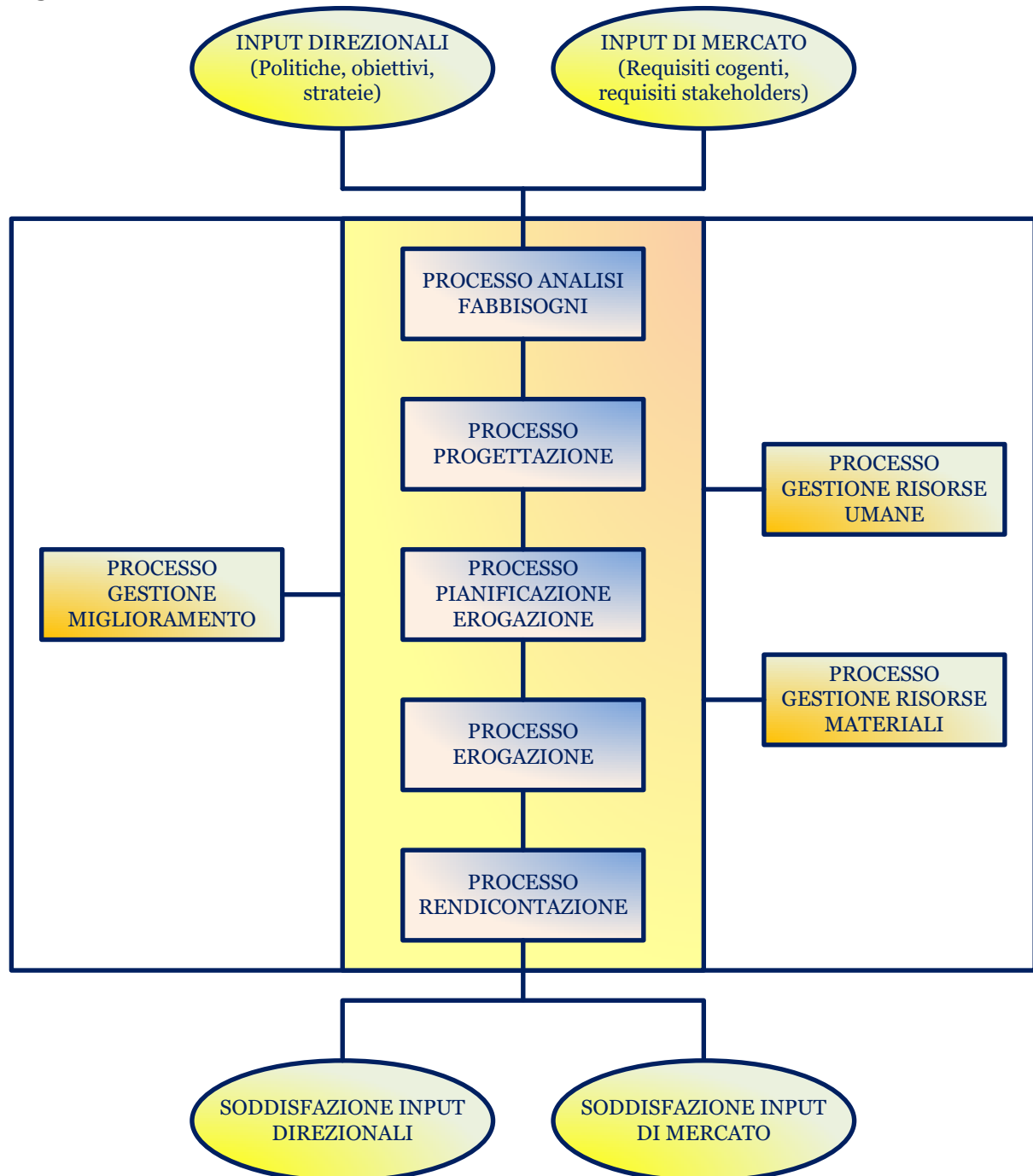
La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione ha istituito e attivato un efficace sistema di comunicazione verso l'esterno: le informazioni vengono trasmesse attraverso strumenti e risorse diversificate in funzione delle necessità: la comunicazione verso l'esterno è garantita, in particolare, dai canali di seguito descritti:

Canale	Descrizione
Sito internet e social media	Permette di fornire informazioni e documenti circa le tematiche di interesse aziendale e l'offerta formativa proposta
Materiale informativo e newsletter	Permette di veicolare informazioni a target specifici di utenti
Area marketing	Le funzioni marketing sono i veicoli di diffusione della cultura della Fondazione Fatebenefratelli - Divisione Formazione verso gli stakeholders
Comunicazioni formali	I responsabili funzionali hanno il compito di gestire le comunicazioni ufficiali per le attività di propria competenza.
Giornate a porte aperte e conferenze	La Fondazione Fatebenefratelli - Divisione Formazione può prevedere dei momenti in cui invitare le parti interessate in azienda per condividere informazioni
Carta della Qualità	La presente Carta della Qualità è disponibile sul sito internet aziendale e viene inviata a tutti coloro che ne facciano richiesta

4 LIVELLO OPERATIVO

4.1 DESCRIZIONE DEI PROCESSI PER LA FORMAZIONE

Nel pianificare il proprio modello organizzativo, la Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione ha identificato i Processi del Sistema, assicurando la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie, predisponendo i documenti necessari per supportare il funzionamento del Modello e attivando strumenti di monitoraggio, analisi e miglioramento dei Processi.



4.2 MIGLIORAMENTO CONTINUATIVO

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione è impegnata in modo continuativo e sistematico nell'individuare le attività o i processi che possono contribuire a migliorare i servizi formativi erogati, l'organizzazione, i risultati raggiunti, nel rispetto di quanto insito nella tipologia delle attività svolte e nella specificità dei servizi, come richiesta dalla norma UNI EN ISO 9001:2015

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati e il miglioramento continuo, la Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione attua sistematicamente il monitoraggio e il miglioramento del Modello Organizzativo attraverso:

- Quantificazione e analisi del grado di soddisfazione dei partecipanti
- Analisi e monitoraggio del Modello Organizzativo e dei servizi formativi erogati attraverso gli Audit interni e tramite indicatori di performances
- Gestione delle non conformità, delle azioni correttive e dei reclami
- Analisi dei dati e delle informazioni disponibili

4.3 INDICATORI DI QUALITÀ

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione è impegnata in modo continuativo e sistematico nell'individuare le attività o i processi che possono contribuire a migliorare i servizi formativi erogati tramite appositi indicatori di qualità

Aspetto	Indicatore	Obiettivo	Verifica
Area Formazione ECM	Numero schede di valutazione gradimento ECM con valutazione <u>positiva*</u> $\times 100$ Numero totale schede di valutazione gradimento ECM	> 90%	Annuale a cura del Resp. Segreteria ECM
Numero reclami formalizzati nell'anno	Numero reclami di partecipanti per singola tipologia di corso $\times 100$ Numero totale dei partecipanti	< 10%	Annuale a cura del Resp. Qualità
Numero non conformità registrate nell'anno	Numero non conformità per singola <u>area</u> $\times 100$ Numero totale non conformità	< 25%	Annuale a cura del Resp. Qualità
AC AM	Numero di AC e AM registrate durante l'anno	AC in un anno < 50 AM in un anno > 4	Annuale a cura del Resp. Qualità
Valutazione grado di soddisfazione discente SME	Si veda elaborazioni questionari di gradimento somministrati durante i moduli didattici presenti nella cartella informatica condivisa dedicata.		Annuale a cura Segreteria SME

Rispetto percorso didattico SME	N° discenti diplomati durante il <u>quadriennio di riferimento x100</u> N° degli iscritti 1° anno del quadriennio di riferimento	$\geq 60\%$	Annuale a cura Segreteria SME
Drop out percorso didattico per anno SME	N° discenti che hanno abbandonato <u>x100</u> N° discenti iscritti all' anno di riferimento	1 anno $\geq 15\%$ 2 anno $> 8\%$ 3 anno $> 5\%$ 1 anno $> 2\%$	Annuale a cura Segreteria SME
Indice di Distribuzione sul territorio SME	<u>N° disc. 1° anno extra reg. Lazio x100</u> N° totale discenti primo anno	$\geq 60\%$	Annuale a cura Segreteria SME
Media del voto di superamento dell'esame di fine anno (in trentesimi)	<u>Somma dei voti discenti 1° anno</u> N° totale discenti esaminati 1° anno	$\geq 26/30$	Annuale a cura Segreteria SME
Conseguimento della Lode SME	N° disc. 1° anno con <u>Lode x100</u> N° totale discenti esaminati 1° anno	$\geq 5\%$	Annuale a cura Segreteria SME
Media dell'età dei discenti iscritti al 1° anno SME	N° disc. 1° anno al di sotto dei 30 <u>anni x100</u> N° totale discenti primo anno	$\geq 50\%$	Annuale a cura Segreteria SME

5 LIVELLO PREVENTIVO

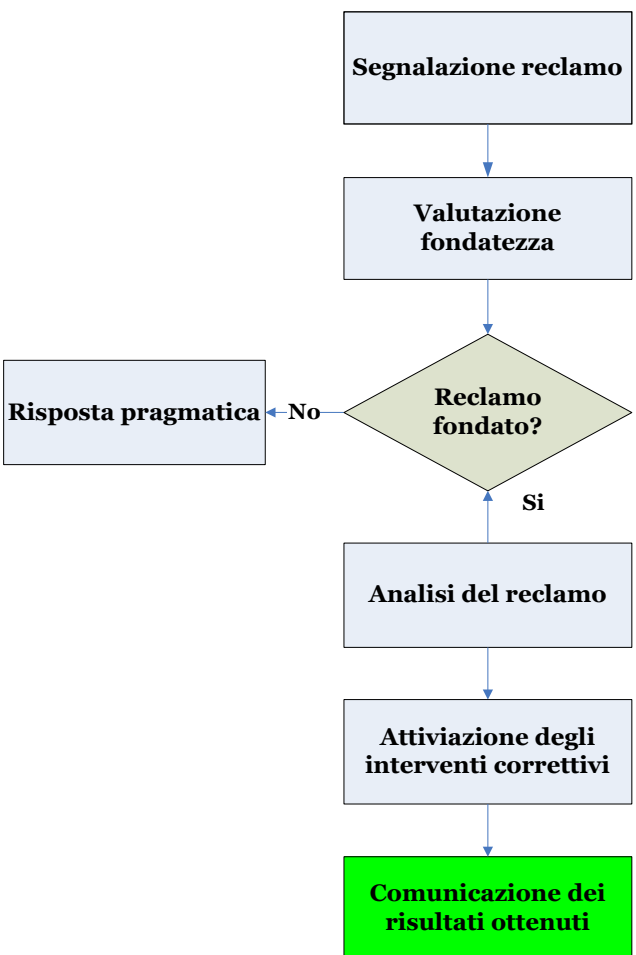
5.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA ATTIVATI

La Fondazione Fatebenefratelli – Divisione Formazione ha attivato dispositivi per la rilevazione delle attese degli utenti e il grado di soddisfazione degli stessi in merito al servizio offerto. Tali dispositivi consistono nella distribuzione di questionari durante e al termine di ogni intervento formativo da parte del personale addetto.

I dati scaturiti dalla rielaborazione dei questionari combinati con i risultati dell'analisi dei reclami forniscono all'Ente indicatori utili ai fini della misurazione del livello del servizio e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione.

5.2 GESTIONE DEI RECLAMI

La Fondazione Fatebenefratelli è sempre a disposizione dei partecipanti e delle parti interessate per fornire spiegazioni, rispondere a quesiti o accogliere suggerimenti e reclami sia in modo verbale che scritto. Il reclamo viene infatti considerato una forma di comunicazione che, pur rappresentando un momento di elevata criticità, può trasformarsi in una opportunità di miglioramento e comunque in un modo per relazionarsi con l'esterno.

FASI	DESCRIZIONE
 <pre> graph TD A[Segnalazione reclamo] --> B[Valutazione fondatezza] B --> C{Reclamo fondato?} C -- No --> D[Risposta pragmatica] C -- Si --> E[Analisi del reclamo] E --> F[Attivazione degli interventi correttivi] F --> G[Comunicazione dei risultati ottenuti] </pre>	<p>Il processo prende avvio dall'espressione di insoddisfazione/reclamo, che può essere verbale o scritta e provenire da un partecipante (o da una parte interessata); il ricevente può avere una qualunque funzione che risulta a contatto col cliente, che provvede a comunicarlo immediatamente alla Direzione che ha il compito di prendere in carico il reclamo.</p> <p>La direzione svolge sempre un'analisi preventiva per valutare la fondatezza del reclamo stesso: non è infrequente infatti che il Cliente faccia emergere lamentele e opposizioni, anche di forte portata, non tanto come effettiva insoddisfazione, ma per motivi talvolta non strettamente connessi alla qualità del servizio. Anche se tale valutazione riporta un esito negativo è comunque sempre prevista una risposta al cliente.</p> <p>Qualora il reclamo risulti fondato, la Direzione ha la responsabilità di provvedere a un'analisi approfondita del reclamo, ricercando le cause che ne stanno alla base e prevedere gli opportuni interventi correttivi. È sempre prevista una comunicazione per aggiornare sui comportamenti attivati</p>

5.3 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Fondazione Fatebenefratelli - Divisione Formazione ha validato ufficialmente il presente documento tramite apposizione di data e firma da parte del legale rappresentante al termine del presente documento.

La carta viene diffusa al pubblico mediante affissione nei locali per la formazione e mediante pubblicazione sul sito internet.

La Carta della Qualità è sottoposta a riesame annualmente e aggiornata in ogni occasione di variazioni organizzative e strutturali.

Roma, 19 gennaio 2022

**Fondazione Fatebenefratelli per la Ricerca
e la Formazione Sanitaria e Sociale**
~~Lungotevere dei Cenci, 5 - 00186 Roma~~
Ahodegnon Koame Pascal
Ahodegnon Koame Pascal