

## Livello strategico

### Politica della qualità

#### MISSION

L'Area Formazione del comitato Area Metropolitan di Roma Capitale ha l'obiettivo di mettere in campo una proposta formativa che possa abbracciare diversi livelli in diversi ambiti e con un forte pluralismo metodologico, sfruttando la propria organizzazione e la propria struttura, che da sempre è simbolo di sicurezza, affidabilità e competenza consolidate ed eterogenee.

La **CRI di ROMA** eroga su tutto il territorio dell'area metropolitana di Roma Capitale percorsi formativi sanitari, per la popolazione, inerenti il Testo Unico per la Sicurezza dei lavoratori, più quelli abilitanti all'utilizzo del defibrillatore tra cui:

- Primo soccorso
- FULL D
- Manovre Salvavita Pediatriche (MSP)
- Basic Life Support (BLS)
- Corso Antincendio
- Corso HACCP
- Anziano Fragile
- Corso di accompagnamento alla nascita
- Ecc

In particolare il **Comitato Area Metropolitan di Roma Capitale** si propone di:

1. Favorire la formazione di base, professionale e tecnica attraverso la calendarizzazione di corsi specifici e costanti;
2. Favorire la crescita professionale degli allievi attraverso l'organizzazione di attività di formazione, di sviluppo personale e aggiornamento continuo;
3. Promuovere ed organizzare eventi, seminari, convegni, master, attività esperienziali sulla formazione specifica sanitaria, sulla preparazione tecnica a norma di legge riguardante la sicurezza aziendale, sullo sviluppo di una consapevolezza personale, sociale e individuale;
4. Realizzare una rete di competenze e di professionalità abilitanti per chi si affaccia nel mondo del lavoro per la prima volta, per chi ha un'azienda da sviluppare e tutelare, per chi vuole accrescere le proprie competenze individuali;
5. Promuovere la consapevolezza e l'importanza della conoscenza di nozioni basilari di soccorso e di sicurezza personale e altrui.

Obiettivo principale del programma formativo attuato è quello di fornire una risposta valida, concreta, solida e affidabile alle domande che provengono dal territorio, fornendo opportunità di qualificazione e specializzazione professionale e abilitante. Non da meno poi poter dotare degli strumenti necessari a



qualsiasi tipo di struttura aziendale per poter essere regolamentare sul piano legislativo nei temi della sicurezza e della certificazione di dipendenti, manager, direttori e responsabili.

Al fine di ottenere quanto sopra elencato, l'**Area Formazione della CRI di Roma** mette in campo:

- Risorse umane, utilizzate e inserite ognuno secondo le proprie competenze e la propria formazione, in continuo e perenne aggiornamento e approfondimento
- Monitoraggio delle richieste e dello sviluppo di tecnologie didattiche, aggiornamento continuo delle richieste del territorio e degli strumenti necessari per le certificazioni
- Valutazione dei risultati e miglioramento degli standard qualitativi costante e in crescita in base alle richieste esterne e alle valutazioni dei partecipanti.

Passo fondamentale per il nostro centro di formazione è sicuramente il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento. Nell'ottica di quanto appena detto la politica della qualità della struttura si riscontra attraverso: un costante monitoraggio e Audit dei percorsi (come peraltro previsto dalla normativa CRI), un continuo miglioramento dell'efficienza organizzativa, tempestivo intervento sulla programmazione dell'intervento formativo in simbiosi con l'evoluzione della domanda del territorio, aggiornamento di innovazioni tecnologiche e di standard formativi delle risorse umane, mantenimento dei requisiti previsti dalle procedure di accreditamento della regione Lazio.

## **Livello organizzativo**

### **Informazioni generali sui servizi formativi offerti**

La formazione della **Croce Rossa di Roma** è destinata a singoli cittadini, piccole e grandi aziende, enti pubblici e contempla attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati prodotti con la formazione erogata.

L'attività formativa è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Progettazione;
- Informazione e accoglienza per l'iscrizione;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le aree di attività sono:

- Corsi CRI avanzati rivolti ai sanitari (ALS, PALS, PTC-A, MIMMS, ecc.)
- Corsi CRI per la popolazione (Primo soccorso, Manovre Salvavita Pediatriche, Basic Life Support, promozione di stili di vita sani, educazione alimentare, contrasto alla violenza e discriminazione di genere, accompagnamento alla nascita, ecc.)
- Corsi di formazione professionalizzanti/abilitanti (BLS-D + PBLIS-D, Operatore nel sociale, Assistenza all'anziano fragile in casa, corso di Baby Care, trauma base, Stimolazione Basale, ecc.)



- Inoltre il Comitato di Roma, grazie all'accreditamento con uno degli Enti Nazionali più importanti, eroga tutta la formazione inerente il "TESTO UNICO SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO" (RSPP, ASPP, Antincendio, Addetti al Primo Soccorso, HACCP, ecc.)

### Le risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi l'area formazione di Croce Rossa si avvale di risorse interne ed esterne, in possesso di certificazioni e elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring. Collaboriamo con docenti universitari e specialisti del settore. Grazie alla lunga esperienza maturata sul campo e con la storia decennale della Croce Rossa, collaboriamo e disponiamo di risorse umane con Curricula di altissimo profilo specialistico e esperienziale. Tutte le figure impiegate in tali attività sono aggiornate e formate con le nuove normative in vigore.

### 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 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: 3 aule didattiche di cui 1 aula informatica (dotati di sedie con postazioni per la scrittura, cattedre)

Tutti gli spazi sono serviti da WI-FI, sono disponibili supporti informatici quali stampanti, fotocopiatrici e scanner. A disposizione di docenti e discenti ci sono anche un proiettore multimediale per la visualizzazione di slide e filmati didattici. Sono a disposizione, a seconda del corso erogato, lavagne a fogli mobili e lavagne magnetiche. Durante lo svolgimento delle attività, ai docenti viene assicurata assistenza nel reperimento dei materiali, nell'accesso a fonti bibliografiche, nell'elaborazione e nella confezione di dispense didattiche e di schede di lavoro adeguate a sostenere e agevolare la preparazione dei corsisti.

Qualora richiesto, l'**Area Formazione CRI del Comitato Metropolitan di Roma Capitale** si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

## Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi e in base ai bisogni del sistema committenti/beneficiari, l'**Area Formazione della Croce Rossa di Roma** ha stilato e applicato una serie di fattori da monitorare per la politica della qualità.

Importante rilievo è sicuramente attribuito alla misurazione della customer satisfaction, indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e a garanzia e tutela della formazione fornita.

| ATTIVITA' | FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI | STANDARD DI QUALITA' | STRUMENTI DI VERIFICA |
|-----------|---------------------|------------|----------------------|-----------------------|
|-----------|---------------------|------------|----------------------|-----------------------|



|                                   |   |   |   |  |
|-----------------------------------|---|---|---|--|
| Gestione dell'offerta             | Tempestività di risposta nelle richieste                                  | Numero di giorni intercorsi tra la richiesta e la produzione dell'offerta                           | Conformità accordi contrattuali   | Verifiche interne                            |
|                                   | Comprensione dell'offerta, fruibilità                                     | Interrogazione diretta del cliente  | Conformità accordi contrattuali   | Verifiche esterne                            |
| Progettazione, ricerca e sviluppo | Tempestività  | Progettazione calendario offerta formativa  | Rispetto delle scadenze   | Verifiche interne                            |
|                                   | Attenzione al contesto di riferimento                                     | Numero di soggetti interessati alla formazione erogata  | Parere positivo degli interessati   | Feedback dell'utenza                         |
|                                   | Flessibilità  | Numero di giorni trascorsi tra la richiesta di rimodulazione e effettiva programmazione             | Meno di 4 giorni  | Verifiche interne                            |
|                                   | Tempestività di risposta alle richieste dei beneficiari                   | Numero di giorni intercorsi tra la richiesta di partecipazione e la risposta                        | Massimo 1 giorno  | Rilevazione a campione dei tempi di risposta |
|                                   | 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 | Questionario di gradimento                   |
|                                   |   |   | Valutazione di più della metà con giudizio tra  |  |



|                               |   |   |  |                            |
|-------------------------------|---|---|--|----------------------------|
| Erogazione                    | Efficacia docenze   | Percentuale di partecipanti soddisfatti   | di “Abbastanza” e “molto”  | Questionario di gradimento |
|                               | Adeguatezza materiali didattici   | Percentuale di partecipanti soddisfatti   | di Valutazione di più della metà con giudizio tra “Abbastanza” e “molto”   | Questionario di gradimento |
|                               | Adeguatezza attrezzature/locali   | Percentuali di partecipanti soddisfatti   | di Valutazione di più della metà con giudizio tra “Abbastanza” e “molto”   | Questionario di gradimento |
|                               | Soddisfazione globale   | Percentuale di partecipanti soddisfatti   | di Valutazione di più della metà con giudizio tra “Abbastanza” e “molto”   | Questionario di gradimento |
| Risultato finale delle azioni | Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo | Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell’attività formativa | di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell’attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo | Verifiche interne          |
|                               | Soddisfazione degli utenti  | Percentuale di partecipanti soddisfatti   | di Valutazione di più del 70% con giudizio tra “molto” e “moltissimo”  | Questionario di gradimento |



|   |                    |  |  |  |
|---|--------------------|--|--|--|
| Formative/<br>Soddisfazione dei<br>partecipanti | Successo didattico | Coerenza tra<br>l'attività formativa<br>e le attitudini<br>individuali | Valutazione con<br>esito positivo di più<br>della metà dei<br>partecipanti | Relazione con<br>modulistica di<br>controllo sugli esiti<br>finali |
|---|--------------------|--|--|--|

## Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'Area Formazione di CRI Roma attua una serie di possibilità che permettono al committente/beneficiario di poter comunicare la proprio opinione, attraverso un sistema di comunicazione aperto, fruibile, con conseguentemente una reale presa in carico degli eventuali rilievi negativi e immediata rimodulazione, al fine dell'eliminazione dello stesso.

Ogni suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente viene opportunamente ricevuto e esaminato. L'azione di ascolto dell'utente si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per **posta** all'indirizzo: via Bernardino Ramazzini 31 – Roma 00151
- per **email** all'indirizzo [corsi@criroma.org](mailto:corsi@criroma.org)
- direttamente al responsabile dell'Area Formazione, il dott. **Andrea TIRABASSO**
- attraverso la compilazione dei **questionari** forniti al termine di ogni corso

## Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- Validazione La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile Qualità e dal Legale Rappresentante, che ne autorizza l'emissione;
- 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 inserita all'interno del portale dedicato alla formazione presso il sito [www.criroma.org](http://www.criroma.org)
- La Carta della Qualità verrà Affissa presso la bacheca della segreteria dell'ente stesso

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene analizzata annualmente, in occasione del riesame della Direzione previsto dal Sistema di Gestione della Qualità, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento.

## Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;

[www.cri.it](http://www.cri.it)

**Un'Italia  
che aiuta**

Associazione della Croce Rossa Italiana  
Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale  
Via Bernardino Ramazzini, 31 - 00151 Roma  
e-mail: [corsi@criroma.org](mailto:corsi@criroma.org)  
tel: 06/55100606 | 605  
C.F. e P.IVA 12658311001



- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane.

**Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi**

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

**Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

- Valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale con specifico riferimento a bisogni professionali e formativi in 10 settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese in ambito regionale e/o di Pubbliche Amministrazioni;
- Analisi individuale dei bisogni formativi;
- Scouting presso aziende clienti e imprese potenzialmente interessate, al fine di individuarne le esigenze. Attività previste per il responsabile del processo di progettazione;
- Progettazione di massima;
- Progettazione esecutiva;
- Progettazione di dettaglio;
- Individuazione e pianificazione delle risorse professionali, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione.

**Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi**

- Gestione delle iscrizioni dei partecipanti;
- Verifica della disponibilità e l'utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste;
- Assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l'erogazione del servizio;
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione dei risultati ed l'identificazione delle proposte di miglioramento.