

CARTA DELLA QUALITÀ

Livello organizzativo

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

Formazione Superiore e Continua:

- Corsi di formazione per operatori ed operatrici del settore sanitario;
- Attività di formazione destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati e ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo;
- Opportuni interventi nei luoghi di lavoro per favorire l'attuazione delle norme di legge;
- B.E. Beta Eventi S.r.l. non eroga attività formative diretta ad interlocutori che rientrino nell' "area di svantaggio" e, qualora decidesse o si rendesse necessario attivare tale tipologia di offerta formativa, la Società si impegna ad attivare tutti i necessari confronti, rapporti ed incontri con i servizi preposti.

RISORSE PROFESSIONALI

B.E. Beta Eventi S.r.l. si avvale della collaborazione di professionisti, selezionati in base alla competenza ed alla esperienza maturata.

La Struttura, cosciente del ruolo primario svolto dalle risorse umane per il raggiungimento degli obiettivi pianificati e strategici nel medio e lungo termine, oltre che per il miglioramento continuo delle prestazioni e la soddisfazione dei beneficiari, adotta gli strumenti seguenti per coinvolgere e promuovere lo sviluppo delle risorse professionali:

- Definizione di responsabilità, autorità e competenze;
- Determinazione di obiettivi, individuali e/o di gruppo, con successiva verifica e valutazione dei risultati raggiunti a mezzo delle verifiche ispettive interne;
- Comunicazione di obiettivi e strategie che si vuole perseguire con la diffusione dei piani di miglioramento;
- Monitoraggio continuo della capacità di fornire servizi conformi al fine di eliminare verifiche ridondanti;
- Coinvolgimento nella programmazione degli acquisti per l'ottimizzazione delle risorse.

RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

B.E. Beta Eventi S.r.l. dispone di aule e risorse informatiche adeguate alle necessità dei servizi erogati

Livello Operativo

A coloro che presentano la domanda di partecipazione ai corsi, B.E. Beta Eventi S.r.l. si impegna a:

- consegnare la documentazione esplicitante le principali caratteristiche del corso, le modalità di accesso e di valutazione finale e il valore assunto in esito alla valutazione finale del titolo acquisito;
- mettere a disposizione copia della presente Carta della Qualità che, in ogni caso, verrà consegnata a ciascun beneficiario all'avvio del proprio corso.

FATTORI DI QUALITÀ

B.E. Beta Eventi S.r.l. individua gli elementi fondamentali che vengono periodicamente controllati ed alcuni standard di servizio che vengono garantiti.

Comunicazione dell'offerta

L'offerta formativa viene resa pubblica a tutti i potenziali beneficiari dei vari corsi utilizzando diversi mezzi di comunicazione di massa:

- sito Internet

- distribuzione materiale e schede illustrative
- annunci sui quotidiani locali
- manifesti murali e locandine

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Pubblicazione offerta	Tipologia mezzi utilizzati	Almeno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
Diffusione nel territorio	Numero comuni raggiunti	Copertura del 70% del territorio interessato	Rilevazione dai documenti
Presenza sito Internet	SI	SI	Connessione ad Internet

Progettazione del servizio

Il CTP progetta corsi di formazione coerentemente alla normativa vigente ed ai propri obiettivi strategici, prestando la massima attenzione all'analisi dei bisogni formativi del territorio e dei beneficiari. Nella realizzazione dei corsi viene data particolare attenzione alla attività pratica di cantiere. L'input progettuale deriva anche dalle segnalazioni riguardanti problemi della prevenzione, dell'igiene e delle condizioni ambientali nei cantieri e negli stabilimenti, che possono essere effettuate da ciascuna delle Organizzazioni rappresentate nell'Ente, dalle rappresentanze sindacali unitarie, dai rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, dai datori di lavoro o dai lavoratori. Il processo di controllo della progettazione è finalizzato a garantire che i risultati della progettazione siano coerenti e soddisfino quanto definito con l'utente finale, in termini di specifiche di servizio, di erogazione e di controllo. La struttura individua due momenti all'interno della fase di progettazione:

- progettazione esecutiva attraverso la quale si definiscono le specifiche di realizzazione e controllo dell'intero intervento;
- progettazione di dettaglio attraverso la quale si definiscono le specifiche di erogazione e controllo di ciascuna azione formativa di cui un intervento formativo si compone.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza ai requisiti del territorio	Numero delle fonti esaminate	Almeno 3 istituzioni rappresentative esaminate	Rilevazione dai documenti
Attività pratica, se prevista dal corso	Ore di attività pratica su ore totali	Attività pratica non inferiore al 50% delle ore	Orario del corso
Stage, se previsto dal corso	Ore attività di stage su ore totali	Ore stage non inferiore al 20% del monte ore	Orario del corso

Erogazione del servizio

B.E. Beta Eventi S.r.l. effettua un monitoraggio continuo al fine di verificare la rispondenza con quanto progettato e attuare tempestivamente azioni correttive. All'inizio dell'azione formativa vengono eseguite le seguenti attività:

- verifica effettive presenze dei partecipanti comunicando eventuali differenze al fine di aggiornare l'elenco dei partecipanti;
- delucidazione ai partecipanti in merito al programma, ai contenuti e obiettivi di apprendimento;
- rilevazione di aspettative e motivazioni, al fine di accertare il loro grado di adesione agli obiettivi formativi;
- quando previsto in fase di progettazione, verifica il possesso da parte dei partecipanti delle competenze richieste come prerequisito per l'ottimale fruizione del servizio.

Nel prosieguo del servizio formativo le risorse incaricate eseguono le seguenti attività:

- verificare la disponibilità e la funzionalità delle risorse tecniche previste;
- monitorare costantemente le attività formative, su aspetti quali l'attenzione, il coinvolgimento e la motivazione dei partecipanti e l'evoluzione del processo di apprendimento;
- rilevare in itinere la reazione dei partecipanti rispetto all'attività formativa svolta fino a quel momento;

- rilevare in itinere l'apprendimento dei partecipanti relativamente a conoscenze, abilità operative, atteggiamenti/comportamenti, rispetto all'attività formativa svolta fino a quel momento, e la successiva valutazione dei risultati conseguiti;
- valutare in itinere l'attività svolta al termine di una specifica sequenza significativa di attività, quale quella costituita da ciascun modulo/fase;

Al termine dell'azione formativa l'attività di controllo prevede:

- la rilevazione dell'apprendimento dei partecipanti relativamente a conoscenze, abilità operative, atteggiamenti/comportamenti;
- la rilevazione della reazione dei partecipanti, con particolare riferimento ad aspetti quali il livello di conseguimento degli obiettivi dichiarati, il soddisfacimento delle aspettative, il modo con cui è stata gestita l'attività formativa, l'efficienza dei servizi di supporto, ecc..

Il Responsabile analizza i questionari di reazione compilati dai partecipanti ed esegue una elaborazione statistica da inviare al Responsabile di progetto al fine di valutare gli esiti conseguiti. Qualora non sia stato ritenuto opportuno l'utilizzo del questionario, la rilevazione e la valutazione della reazione vengono eseguite con modalità di interazione/confronto con i partecipanti e attraverso l'utilizzo di specifici strumenti di registrazione definiti in progettazione.

Successivamente all'erogazione del servizio formativo l'attività di controllo prevede l'esecuzione delle seguenti attività:

- la rilevazione del trasferimento degli apprendimenti nella situazione di lavoro, con particolare riferimento ad aspetti quali il trasferimento di abilità e atteggiamenti/comportamenti appresi durante l'attività formativa, e la valutazione degli esiti.
- la rilevazione dei risultati per il beneficiario, con particolare riferimento agli effetti del miglioramento prodotto dall'attività formativa e/o del grado di positività con cui l'utente percepisce i risultati conseguiti dalla formazione, e la valutazione degli esiti.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Comunicazione erogatore/beneficiario	Numero giorni di preavviso dell'evento	Non meno di 3 giorni di preavviso	Rilevazione dai documenti
Reclami scritti	Numero giorni per risposta a beneficiario	Non più di 15 giorni per la risposta scritta	Rilevazione dai documenti

Risorse utilizzate

B.E. Beta Eventi S.r.l. dispone di personale qualificato e competente, di aule attrezzate, di risorse informatiche adeguate alle necessità dei servizi formativi.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Esperienza docenti	Anni di attività	Almeno 3 anni	Rilevazione dai documenti
Competenza esperti	Anni di esperienza	Almeno 3 anni	Rilevazione dai documenti
Hardware	Anni di anzianità sul mercato	Prodotto non più di 8 anni prima del corso	Dotazione dei laboratori

Soddisfazione dell'utenza

B.E. Beta Eventi S.r.l. raccoglie e analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del servizio formativo e per ottenere informazioni relative:

- alla soddisfazione dei beneficiari;
- alle caratteristiche dei processi operativi;
- ai servizi erogati e alla loro gestione;
- alla capacità dei fornitori.

Mediante l'analisi dei dati si individuano gli interventi per possibili miglioramenti e per mantenere il sistema gestionale conforme alle aspettative.

La valutazione viene effettuata mediante:

- dati numerici, raffrontati agli obiettivi;
- raffronti in %;
- rappresentazione grafica dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi;

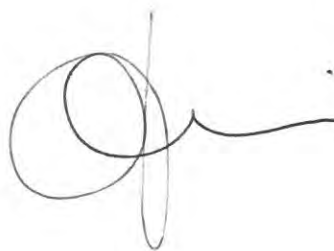
Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza dei requisiti alle attese del beneficiario	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore al 60%	Apposito questionario
Percezione della cortesia del personale	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 60%	Apposito questionario
Percezione della professionalità del personale	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 70%	Apposito questionario
Percezione complessiva sulla efficacia delle comunicazioni	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 70%	Apposito questionario

B.E. Beta Eventi S.r.l. si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate per posta, fax, via e-mail, direttamente al Responsabile del Corso di Formazione. I beneficiari sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato. In occasione del Riesame di Direzione, la stessa provvede a confermare o revisionare il presente documento sulla base del rispetto o meno degli standard prefissati e/o a garanzia e tutela dei committenti e beneficiari.

La diffusione del presente documento sarà certificata tramite firma per ricevuta da parte di ogni beneficiario.

Ancona, 09.01.2022



Documento di Osservazione Periodica del Contesto di Riferimento

Aree di Osservazione		Modalità di Osservazione
La domanda di formazione	L'economia del proprio territorio e/o settore di riferimento (caratteristiche quali-quantitative e loro evoluzione)	Monitoraggio sistematico mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Consultazione di riviste specializzate (Odontoiatria 33, Dental Tribune, Andi Informa, UnidiPress) • Consultazione di siti internet: <ul style="list-style-type: none"> ○ www.andi.it ○ www.key-stone.it ○ www.odontoiatria33.it ○ www.isfol.it ○ http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale ○ www.aiaso.it ○ www.assistenteidea.it
	Il circuito della bilateralità (associazioni rappresentative delle parti sociali ed organismi paritetici)	Partecipazione a convegni ed eventi formativi, nonché incontri diretti, con le associazioni maggiormente rappresentative del settore dentale, quali ad esempio ANDI (Associazione Nazionale Dentisti Itaitani), AIASO (Associazione italiana Assistenti Studio Odontoiatrico), UNID (Unione Nazionale Igienisti Dentali), IDEA (Italian DEntal Assistant).
	Il mercato del lavoro del proprio territorio (caratteristiche quali-quantitative e loro evoluzione)	Attraverso il confronto continuo con le maggiori associazioni rappresentative delle professionalità coinvolte nel settore dentale, interagendo con le associazioni delle aziende produttive, BETA Eventi S.r.l. persegue un costante e continuo monitoraggio dell'andamento economico del settore dentale sia a livello regionale (regione Marche) sia a livello nazionale.
	Le istituzioni pubbliche (indirizzi dello sviluppo economico locale e politiche attive del lavoro)	Grazie alla qualifica ottenuta da BETA Eventi Srl quale provider standard ECM per la formazione continua in medicina, la società si assicura un confronto costante e qualificato con l'organismo preposto dal Ministero della Salute alla regolamentazione e monitoraggio costante del livello formativo degli operatori del settore. Partecipazione a forum tematici organizzati da Agenas.
L'offerta di formazione	Il sistema dell' <i>education</i> - Istituzioni Scolastiche, Agenzie Formative, Università - (caratteristiche dell'offerta)	Attraverso la collaborazione ed interazione continua con Società Scientifiche, Università ed Ospedali regionali e nazionali, BETA Eventi S.r.l. realizza un costante osservatorio delle necessità sempre nuove del sistema educativo del comparto sanitario con particolare attenzione al settore dentale.
	I processi di integrazione dell'offerta	Realizzazione di incontri multilaterali e/o diretti e realizzazione di percorsi formativi ECM e non, basati sulla rilevazione specifica dei bisogni.
I fattori produttivi (disponibilità sul mercato, grado di innovazione, ...)	Le risorse professionali	Vengono monitorate le anagrafiche professionali (albi) attraverso contatti diretti con le massime Associazione ed integrate con una visione diretta del CV europeo dei singoli professionisti
	Le risorse tecnologiche	L'interazione diretta con l'associazione UNIDI (Unione Nazionale Industrie Dentarie Italiane), che raggruppa le maggiori aziende produttive del settore, quali organizzatori del loro evento culturale ed espositivo nazionale, garantisce una conoscenza diretta e immediata delle innovazioni tecnologiche disponibili.
	Le risorse finanziarie	Il confronto tra le situazioni finanziarie delle massime Associazioni di Categoria, le proposte di budget per gli eventi

		formativi ed incrociandoli sistematicamente con le risorse finanziarie messe a disposizione dalle Aziende SPONSOR del settore dentale, farmaceutico se disponibili e coinvolgibili.
Il campo normativo	<p>Normativa comunitaria, nazionale e locale in materia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mercato del lavoro ed <i>education</i> - attività produttive - disposizioni specifiche di settore - ... 	<p>Studio e Analisi delle normative specifiche di volta in volta emesse dagli Organismi Legislativi Comunitari, Nazionali e Locali.</p> <p>Contatto diretto e continuo con la Regione Marche per l'evoluzione della normativa ASO (Assistente di Studio Odontoiatrico)</p> <p>Contatto diretto e continuo con Agenas per ECM, Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) e Confindustria Dispositivi Medici.</p>
Innovazione tecnologica di prodotto e/o di processo	Tecnologie informatiche e telematiche per lo sviluppo di nuovi prodotti formativi	Il monitoraggio e l'aggiornamento delle informazioni avviene attraverso il confronto e la collaborazione con enti e/o operatori economici specializzati nel settore delle tecnologie informatiche.
	Metodologie e strumenti a supporto dei processi formativi	L'attuale situazione pandemica ha promosso l'utilizzo di piattaforme specializzate per la Formazione a Distanza (FAD) quale la piattaforma Kennys e per la Didattica a Distanza (DAD) quale la piattaforma Microsoft Teams.

Risultati delle osservazioni (variabili principali, valutazione per il soggetto formativo di minacce/opportunità del contesto di riferimento e dei relativi punti di forza e di debolezza).

Nel Novembre 2017, dopo un lungo periodo di gestazione, la Conferenza Stato-Regioni ha istituito la qualifica professionale dell'ASO (Assistente Studio Odontoiatrico), normandone compiti, funzioni, caratteristiche e processo formativo, delegando poi alle Regioni l'attività normativa necessaria.

Il territorio marchigiano conta non meno di 800 studi dentistici aderenti alla massima associazione di categoria, ogni studio dentistico occupa in media 2 ASO.

Il settore dentale in tutto il decennio 2008-2018 fortemente caratterizzato dalla crisi economica mondiale e nazionale, ha tuttavia garantito una continua crescita sia in termini di fatturato che di impatto occupazionale.

Come spesso avviene nei contesti di crisi economica, anche per il settore dentale si è osservato un massiccio ingresso di nuove tecnologie digitali tridimensionali che hanno avuto, e stanno tuttora avendo, un notevole impatto organizzativo ed operativo nella vita quotidiana del team odontoiatrico.

La accresciuta concorrenza tra operatori del settore, che ha visto anche la nascita delle cosiddette "catene odontoiatriche", richiede sempre più agli operatori sanitari una attenzione e padronanza nella conoscenza ed applicazione delle più moderne tecniche di comunicazione e marketing.

Opportunità:

- La normativa concede un tempo di adeguamento per gli Studi Odontoiatrici rispetto alla qualifica professionale dell'ASO;
- Il tempo di adeguamento concesso, ormai quasi al termine, ha favorito l'iscrizione delle ASO già in costanza di lavoro ma non qualificate, e l'iscrizione di chi ha voluto garantirsi una qualifica;
- L'attuale situazione pandemica ha inoltre generato tra titolari di studio odontoiatrico, la necessità di avere personale formato e qualificato in maniera specifica all'assistenza in tempo di COVID-19;
- Il settore dentale è da decenni il focus della nostra azienda sia in termini di formazione sia di assistenza alle associazioni di settore;
- La conoscenza dei massimi esperti clinici e scientifici del settore ci favorisce rispetto alla stesura dei programmi formativi.

Minacce:

- resistenze ai cambiamenti tipiche della categoria;
- l'avvento del COVID-19 ha diminuito e rallentato il lavoro degli studi odontoiatrici, minacciando licenziamenti o quasi nulle assunzioni

BE Beta Eventi deve attivarsi immediatamente per essere un attore propositivo e competente nella formazione di questa nuova figura professionale ASO.

Data di Compilazione: 01 gennaio 2022

Responsabile: Maria Cristina Bellardinelli