

RIESAME DELLA DIREZIONE

1 luglio 2011

Il giorno 1 luglio 2011, alla presenza:

- Direttore della Scuola Rosanna Toniato
- Presidente OSDI Maria Teresa Branca
- Elisa Bellini Vice Direttore SFO

Con la partecipazione del consulente, Ida Ramponi, che ricopre la funzione di Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità, che relaziona sull'andamento del Sistema Qualità, si effettua il riesame della direzione.

Il Direttivo della Scuola, riunitosi prima della riunione di riesame, rispetto al Sistema di Gestione per la Qualità, conferma l'intenzione di mantenere la certificazione ISO 9000 che negli anni ha permesso una migliore gestione dei processi e, soprattutto, grazie alla continua analisi e revisione del sistema documentale, di migliorare le modalità di controllo sulle procedure e sui processi, nonché di semplificare i processi.

Il Direttivo prende atto del processo di revisione della modulistica che è stato avviato già nel corso dell'anno 2010 e che ha portato alla unificazione di alcuni moduli, ritenuti ridondanti rispetto all'utilizzo degli stessi, all'eliminazione di alcuni altri ritenuti obsoleti o comunque non necessari al controllo dei processi e, da ultimo, anche alla revisione in ordine alla necessità di migliorarne i contenuti.

Lo stato di revisione della documentazione, agli atti della segreteria della Scuola, riporta l'evidenza degli aggiornamenti fatti.



Di particolare rilievo, in quanto evidenza dell'attenzione al miglioramento continuo della qualità ed alla qualità del prodotto specifico della Scuola, la formazione, la revisione dell'albo formatori e dell'albo docenti, costantemente monitorati dalla Scuola, sia per gli aspetti relativi al mantenimento dei requisiti che all'efficacia degli interventi formativi, rispetto agli obiettivi dei corsi.

La Scuola opera questo tipo di controllo attraverso la rilevazione del gradimento degli interventi, strutturato in modo specifico anche sulla valutazione dei docenti, rispetto ai contenuti proposti, all'efficacia dell'intervento, alla risposta al bisogno formativo (così come evidenziato dai questionari sottoposti in sede di erogazione, anche prevedendo una parte di valutazione da parte dei tutor di aula, elaborati e a disposizione nelle singole cartelle dei corsi, oltre che trasmessi, quando previsto dalla procedura, per il sistema ECM).

Dall'analisi delle attività previste per l'anno 2010 e, in particolare, in relazione alla possibilità di realizzare un corso FAD rispetto al sistema di gestione per la qualità, la Scuola prende atto, tramite il Presidente di OSDI, che non sono stati riconosciuti fondi da parte degli sponsor per la realizzazione degli stessi. Si ritiene allora, così come specificato nel piano di miglioramento, di predisporre un documento di sintesi sul sistema di gestione per la qualità, più leggibile e accessibile a tutti gli iscritti OSDI, che descriva il sistema, i suoi punti di forza ed i diversi punti di criticità e di attenzione, che OSDI e la Scuola, mantengono sotto controllo.

Vengono esaminati i seguenti punti:

- 1) Analisi dei reclami dei clienti e delle non conformità e relative azioni intraprese.
L'attenzione posta dalla Scuola alla gestione della documentazione, alla corretta rispondenza tra quanto chiesto dalle procedure in quanto ritenuto essenziale e quanto effettivamente utilizzato nella erogazione dei corsi, consente di rilevare contestualmente al verificarsi, eventuali discordanze o difformità nell'erogazione, non conformità o potenziali scostamenti e deviazioni dagli standard e scostamenti tra il risultato atteso e quello ottenuto. I grafici elaborati dalla Scuola per ogni corso,

		RIESAME DELLA DIREZIONE 1 luglio 2011
---	---	---

agli atti della Segreteria della Scuola e presenti in ogni fascicolo, nonché diffusi sul sito della società, rappresentano l'andamento del corso, il livello di gradimento, nonché eventuali elementi di criticità che vengono contestualmente analizzati e risolti.



La Scuola conferma, pertanto, l'efficacia di questo strumento per il controllo del processo, utile per la correzione di eventuali deviazioni e propedeutica al miglioramento continuo della qualità. Non si sono presentate non conformità di sistema e non sono pervenuti reclami significativi da parte dei clienti. Le analisi, invece, sui singoli corsi, sono rappresentate, dopo l'analisi da parte del gruppo docenti, nei grafici di cui viene presa visione.

2) Risultati delle VII.

Nell'ambito dell'esame delle verifiche ispettive vedasi anche i grafici presenti nelle cartelle dei singoli corsi – complessivamente si può rilevare un gradimento alto (mediante intorno a 5 su una scala di 6), sia per i contenuti proposti che per le modalità di gestione dell'erogazione, legati agli aspetti logistici ed anche all'impostazione delle giornate formative. I suggerimenti e le valutazioni dei singoli corsi sono prese in considerazione per la progettazione dei corsi successivi. La verifica ispettiva interna si è tenuta, in chiusura del corso "L'autocontrollo glicemico: strumento chiave dell'autogestione del diabetico tipo 2" tenutosi in data 6-7 maggio 2011. Nella erogazione del corso sono state evidenziate due non conformità, agli atti della segreteria della Scuola, che sono state risolte in corso di erogazione.

Verifica Ispettiva del: 7/5/2011	Funzione Ispezionata: sistema di gestione per la qualità in fase di erogazione.	N°: 1/2011
<p>Personale contattato: Direttore Scuola Rosanna Toniatto Responsabile corso</p> <p>Argomenti esaminati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica sulla completezza della documentazione predisposta - Verifica sulla corretta erogazione del processo di formazione - Analisi risultati del corso <p>Eventuali Check List utilizzate: nessuna</p> <p>Ispettori/ valutatori Ida Ramponi</p> <p>Osservatori nessuno</p>		

NON CONFORMITÀ (N.C.) RISCONTRATE		
Punto Norma	Descrizione	N° prog.
	NESSUNA	

		RIESAME DELLA DIREZIONE 1 luglio 2011
---	---	---

RACCOMANDAZIONI/OSSERVAZIONI SULLA VII		
<p>Si prende atto della realizzazione del progetto di revisione della modulistica che la Scuola ha portato avanti nel corso dell'anno, a seguito di una lettura più critica e volta alla maggiore fruibilità della stessa da parte degli utilizzatori. In particolare si prende atto che la nuova scheda per la progettazione degli eventi formativi, che prevede l'accorpamento in un solo documento, delle due schede di micro e macro progettazione, è stata utilizzata per la progettazione del corso che si realizzerà a novembre "strumenti didattici nella formazione e nell'educazione dell'adulto", rivolto ai formatori OSDI.</p> <p>In sede di verifica si prende atto altresì che sono state rese più oggettive le valutazioni dei docenti da parte dei responsabili dei corsi, evitando fraintendimenti e consentendo altresì di riportare in modo coerente il "giudizio" sull'adeguatezza del docente rispetto al risultato atteso del corso, nell'albo docenti che rappresenta l'esito del sistema di qualificazione dei FORNITORI della Scuola.</p> <p>Si evidenzia ancora una volta il punto di forza della Scuola rappresentato da costante monitoraggio dei risultati ed al forte coinvolgimento in termini di responsabilità nella programmazione e realizzazione dei corsi, secondo il sistema di gestione per la qualità adottato dalla stessa.</p> <p>Di particolare rilievo anche l'impegno a mantenere alta l'attenzione sulla qualità dei formatori OSDI, vero valore aggiunto della scuola.</p>		
Data: 7/5/2011	Il Responsabile GVII: IDA RAMPONI	Firma RdF:

TRATTAMENTO N.C. / AZIONI CORRETTIVE		
NESSUNA		
Data prevista per il completamento:		Firma RdF:
Data verifica:	Il Responsabile GVII:	Firma RdF:
OSSERVAZIONI SULL'EFFICACIA		
<p>Si rileva che la Scuola ha tenuto conto delle osservazioni rilevate nel corso della verifica precedente, anno 2010, in data 22/5/2010.</p>		
Data:	Firma verificatore:	Firma RdF:

3) Punti di forza del sistema.

- Prosegue l'attenzione specifica della Scuola a mantenere alta l'attenzione alla revisione sistematica, attraverso una lettura "critica", del sistema documentale che, come più volte sottolineato, deve essere rispondente alle esigenze della Scuola, nel rispetto dei requisiti della norma, e funzionale. Il sistema di monitoraggio accurato del gradimento dei corsi, da parte di tutti gli attori, ognuno per la propria competenza (discenti /tutor di aula/ responsabili scientifici corsi) e le riunioni a fine corso, permettono la possibilità immediata della rilevazione degli eventuali scostamenti dall'obiettivo, immediate azioni correttive contestuali alla risoluzione del problema, evidenziate anche dalla mancanza di non conformità e reclami.
- La quasi completa assenza di rilievi in merito all'erogazione dei corsi, alla scelta della logistica, alle modalità di conduzione dei corsi ed alla stesura dei programmi, evidenziano l'attenzione del sistema al miglioramento continuo della qualità.
- Il direttore della scuola ha formalizzato una nota esplicativa a tutti i valutatori dei corsi, così come evidenziato nel verbale di riesame del 10 luglio 2010, per puntualizzare la massima attenzione al riscontro delle evidenze in merito alla valutazione delle docenze, nel rispetto degli obiettivi di "mandato" per il docente verso i contenuti del corso e l'interazione con il programma complessivo di formazione.

4) Verifica ispettiva di parte terza.



RIESAME DELLA DIREZIONE

1 luglio 2011

In sede di riesame si prende atto del rapporto di audit di parte terza, in data 15.11.2010 – n. registrazione 9354/1/B , che non ha riscontrato non conformità e che ha espresso il seguente giudizio complessivo sulla conformità del sistema: “ il sistema di gestione aziendale è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 scelta come riferimento per lo sviluppo del sistema di gestione per la qualità. Il supporto documentale risulta adeguato alle esigenze della scuola, correttamente condiviso e distribuito. I punti della norma risultano sotto controllo e il sistema risulta efficace al fine del rispetto dei requisiti e della soddisfazione del cliente. Ottimo il coinvolgimento della Direzione nel miglioramento continuo del Sistema” La direzione, pertanto, ritiene di proseguire con la massima attenzione al mantenimento dei livelli di performance della Scuola, anche tenuto conto del punto di forza della stessa che consiste nella raccolta delle valutazioni sull’andamento dei singoli corsi.

- 5) Stato dei programmi di miglioramento e di addestramento – confronto tra obiettivi e risultati raggiunti.

Vedi allegato **piano di miglioramento** per l’anno 2010 – 2011 – correttamente compilato, modello 011 – emissione 02, rev. 00 del 3.1.11. **Approvato in fase di riesame della direzione 1 luglio 2011**

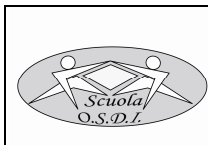
In ordine agli obiettivi di miglioramento, preso atto della tabella allegata al presente verbale quale parte integrante e sostanziale si evidenziano:

- 1) Mancato raggiungimento dell’obiettivo di realizzazione del corso FAD sul sistema di gestione per la qualità, per la condivisione dello stesso a livello nazionale, per mancata sponsorizzazione da parte della aziende. Tenuto conto dell’importanza del risultato che si voleva ottenere con lo stesso, si è deciso, in sede di riesame, di inserire quale obiettivo di miglioramento per l’anno 2011, l’elaborazione della sintesi del sistema di gestione per la qualità da pubblicare sul sito OSDI per tutti i soci.
- 2) Tutti gli altri obiettivi sono stati raggiunti, come si evince dalla tabella integralmente riportata.

In conclusione, si ritiene soddisfacente l’andamento della Scuola di Formazione ed adeguato il Sistema di Gestione per la qualità, in relazione agli obiettivi prefissati dall’organizzazione e dall’esigenza di essere punto di riferimento per la formazione degli operatori sul territorio nazionale.

Tenuto conto della disponibilità annuale delle sponsorizzazioni da parte delle aziende di settore per la realizzazione di eventuali corsi di formazione, si rimanda ai primi mesi dell’anno 2012, la definizione degli obiettivi di miglioramento sul lungo periodo, ritenendo conclusa questa prima fase che vedeva impegnata la scuola a “costruire” il proprio albo interno di formatori OSDI. Nell’ambito di quella programmazione si predisporrà un piano pluriennale di intervento, che possa rispondere anche ad ulteriore espansione dell’attività formativa.

In sede di riesame si prende comunque atto del **piano formativo per l’anno 2011** elaborato dal Presidente OSDI, in collaborazione con la Scuola e delle modalità di rilevazione dei bisogni, che si allega al presente verbale. Il piano tiene conto dei forti vincoli economici e della necessità di integrare la pianificazione degli interventi formativi con la disponibilità di sponsorizzazione.



RIESAME DELLA DIREZIONE

1 luglio 2011

Si prende atto infine di avere recepito le indicazioni emerse nel corso del riesame precedente, avendo concluso la fase di revisione della documentazione, rivisto gli albi docenti e formatori, più in linea con gli obiettivi della scuola e, come già precisato, si è mantenuto alto il livello di attenzione verso i punti di eccellenza del sistema.

In sede di riesame viene presa visione del documento di sintesi del sistema di gestione per la qualità, elaborato in data 1 settembre 2011, nella sua prima versione, da pubblicarsi, una volta validato, sul sito di OSDI, a disposizione di tutti i soci, nella sezione documenti della qualità, quale strumento divulgativo sui principi che ispirano il sistema della scuola e in parziale sostituzione del corso FAD, in attesa di conciliare l'obiettivo di formazione con la disponibilità economica.

Letto – firmato e sottoscritto

f.to DIRETTORE SFO Rosanna Toniatto

f.to PRESIDENTE OSDI Maria Teresa Branca

f.to VICE DIRETTORE SFO Elisa Bellini

f.to Responsabile S.G.Q. Ida Ramponi

1 luglio 2011