

## CARTA DI QUALITÀ'

La presente carta di qualità viene redatta al fine di rendere palese e trasparente il servizio formativo che la nostra Azienda offre all'utenza, evidenziando l'impegno per la garanzia di un livello di formazione ottimale che verrà realizzato grazie all'osservanza scrupolosa della qualità processi, del personale addetto, delle attrezzature e dei locali utilizzati, che verranno sottoposti a scrupolose e costanti verifiche.

### Livello strategico politica della qualità

### **MISSION ED OBIETTIVI AZIENDALI**

La *Labor Security srl* è un'Azienda che da molti anni si occupa di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, avvalendosi della professionalità di ingegneri, medici, tecnici della prevenzione.

Nello specifico offre i **seguenti servizi**:

1. Corsi di **informazione- formazione sui rischi lavorativi**
2. **Sorveglianza sanitaria lavoratori** : visite mediche-accertamenti sanitari vari (spirometrie, audiometrie, elettrocardiogrammi, visiotest, test alcool-test droghe) effettuati direttamente presso la sede lavorativa con l'utilizzo di ambulatori mobili attrezzati.
3. **Valutazione Rischi Lavorativi** con elaborazione del documento previsto dalla normativa vigente
4. **Formazione in materia di apprendistato**
5. **Formazione per cassaintegrati**
6. **Formazione in Educazione Continua in Medicina**

SEDE OPERATIVA : Viale Palmiro Togliatti 1520 - 00155 Roma

La nostra Azienda da anni è impegnata in modo particolare nella formazione sulla sicurezza lavorativa, resa obbligatoria dalla normativa vigente. Negli anni ha integrato gli obiettivi della sua mission comprendendo anche altre aree di fabbisogni.

Nello specifico, organizza presso la propria sede, corsi di formazione inerenti :

### **Sicurezza sul Lavoro**

- Primo Soccorso Aziendale; Prevenzione Antincendio; Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)-datori di lavoro; Rappresentante Sicurezza Lavoratori (RLS); Preposti; Formazione generale e specifica sicurezza Lavoratori; Dirigenti; Coordinatori sicurezza; Lavori in quota; DPI terza categoria; Ambienti Confinati; Ponteggiisti; Carrellisti

### **Igiene Alimentare**

- HACCP (Responsabile procedure Haccp e addetto alla manipolazione alimenti)

### **ECM - Educazione Continua in Medicina**

### **Apprendistato**

### **Lavoratori CIG e Mobilità (SPAL)**

L'organizzazione e gestione dei corsi viene effettuata da personale che da anni opera nel campo della formazione aziendale. Per le docenze ci si avvale di professionisti (ingegneri, tecnici della prevenzione, medici, chimici, ispettori del lavoro) che quotidianamente prestano la loro attività presso le aziende produttive. I corsi vengono tenuti in locali confortevoli, idoneamente climatizzati al fine di permettere la massima partecipazione dei discenti. Ci si avvale di supporti didattici, proiettori, lavagne luminose, che consentono ai docenti di trasmettere le informazioni in maniera ottimale. Il personale addetto all'organizzazione e gestione degli eventi corsuali, è stato idoneamente formato per tale compito ed è adeguatamente motivato. Tutto il personale svolge il suo lavoro a tempo pieno con contratti di lavoro a tempo indeterminato e a progetto, ed è oggetto di formazione continua interna mediante incontri di aggiornamento professionale.



**L'obiettivo principale che si persegue è quello di formare ed informare in maniera idonea i lavoratori e le figure che debbono attuare all'interno delle aziende programmi di prevenzione dei rischi lavorativi, al fine di ridurre l'infortunistica e l'insorgenza di malattie professionali nei luoghi di lavoro. In secondo luogo, Labor Security si prefisge di allargare l'offerta formativa e poter soddisfare i fabbisogni delle aziende clienti anche supportandoli nell'aggiornamento delle competenze professionali e nella formazione degli apprendisti.**

Al termine di ogni evento corsuale verrà richiesto ai discenti di esprimere il proprio parere scritto in merito alla qualità percepita relativa alla correttezza delle informazioni, alla completezza dei contenuti ed al livello di comunicatività dei docenti utilizzati. L'analisi di tali giudizi diventerà importante elemento per indirizzare la nostra Azienda verso percorsi formativi il più possibile coerenti con le richieste ed aspettative dell'utenza.

#### *Livello organizzativo aziendale*

**Area di Attività :** la nostra Azienda , da molti anni , offre i seguenti servizi:

1. **Surveglianza sanitaria lavoratori** : visite mediche-accertamenti sanitari vari (spirometrie, audiometrie, elettrocardiogrammi, visiotest, test alcool-test droghe) effettuati direttamente presso la sede lavorativa con l'utilizzo di ambulatori mobili attrezzati.
2. **Valutazione Rischi Lavorativi** con elaborazione del documento previsto dalla normativa vigente
3. **Valutazione rischio rumore** con indagine fonometrica - valutazione rischio **vibrazioni** - valutazione rischio **chimico-biologico-cancerogeno**
4. Corsi di **informazione- formazione sui rischi lavorativi**
5. **Formazione continua**.

**Risorse Professionali:** la nostra Azienda per la realizzazione di eventi corsuali , si avvale di docenti (medici- ingegneri-tecnici della prevenzione- ispettori del lavoro) che da anni operano nel campo della prevenzione nei luoghi di lavoro  
L'organizzazione interna è gestita da un'equipe di professionisti supportata da numero 5 personale amministrativo.

**Risorse logistico-strumentali :**la nostra Azienda dispone ,oltre della sede legale , di una sede operativa sita in Roma - Viale Palmiro Togliatti 1520 – dotata di una aula didattica capace di ospitare circa 40 discenti , munita di attrezzi di supporto didattico (proiettore a soffitto-telo da proiezione a comando elettrico di 9 m2 -lavagna luminosa – lavagna su cavalletto, computers , prese internet , decoder , con possibilità di proiettare immagini da PC,internet,tv satellitari.

L'aula è dotata di idoneo impianto di climatizzazione e di tende oscuranti totali(effetto notte) che permettono di seguire al meglio le proiezioni. E' presente inoltre un'aula di informatica con numerose postazioni PC - internet. Tutti gli impianti rispettano le normative relative alla sicurezza ed all' antincendio. La presente Carta verrà esposta nei locali aziendali ed idoneamente pubblicizzata . L'utenza verrà informata sulle caratteristiche del servizio formativo offerto, sulle modalità di accesso e valutazione finale del percorso formativo , la cui positività indicherà il raggiungimento degli obiettivi conoscitivi prefissati.

#### *Livello operativo*

#### **Fattori di qualità- indicatori**

ATTIVITA'	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STRUMENTI DI VERIFICA	STANDARD DI QUALITA'
Offerta di formazione	Bacino utenza raggiunta	Numero aziende raggiunte e tempi necessari	Verifica a campione utenti raggiunti	70% delle Aziende clienti
Richiesta di formazione	Tempestività nella risposta	Tempo intercorrente tra domanda di formazione e risposta	Verifica a campione tempi risposta	60 giorni
Progettazione evento formativo	Pertinenza del programma didattico	Rispondenza del programma alla	Verifica a campione pertinenza	assenza di argomenti previsti

		normativa vigente ed agli obiettivi previsti		dalla normativa e non trattati nel corso
Erogazione evento corsuale	Qualità docenze, confort ambientale, materiale didattico	Risposte favorevoli da parte dell'utenza	Test di valutazione del corso da parte dei discenti	90% di risposte favorevoli
Apprendimento dei discenti	Informazioni trasmesse ai discenti	Numero di risposte esatte al test di fine corso	Test di fine corso	90% di risposte esatte

#### *Livello preventivo*

Sono previste sistemi che evidenziano eventuali insoddisfazioni dell'utenza:

- Questionario di fine corso sulla qualità percepita dall'utente in merito all'evento formativo
- Possibilità per l'utenza di evidenziare insoddisfazioni tramite posta elettronica

I questionari di fine corso e le e.mail verranno elaborate direttamente dal responsabile del processo di erogazione dei servizi aziendali che provvederà a:

- Contattare l'utenza insoddisfatta al fine di approfondire la problematica
- Mettere in atto idonee azioni correttive concordate con il responsabile della direzione formativa

#### *Condizioni di trasparenza*

La Carta di Qualità Formativa , è validata mediante apposizione di data e firma da parte del Responsabile del Processo di Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità di erogazione dei Servizi

La Carta verrà esposta al pubblico nella sede operativa sita in Viale Palmiro Togliatti 1520.

Verrà inoltre pubblicata sul sito aziendale [www.laborsecurity.it](http://www.laborsecurity.it) che sarà possibile raggiungere direttamente al momento della prenotazione all'evento corsuale.

La presente Carta verrà tempestivamente modificata in caso di variazioni sostanziali intervenute nel tempo . Sarà comunque soggetta a revisione da parte del responsabile del processo di qualità di erogazione dei Servizi ogni 3 anni.

#### *Attività espletate dai responsabili dei processi aziendali*

##### **Attività previste per il responsabile del processo di direzione**

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e 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 amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

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

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

##### **Attività previste per il responsabile del processo di progettazione**

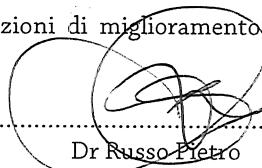
- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

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

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Revisione del 06/03/2019

Responsabile del Processo di Direzione:



Dr Russo Pietro

Responsabile del Processo di Gestione della Qualità di erogazione dei Servizi:



Dott.sa Russo Michela