



*'Ohana Hale Ola - La Scuola  
Aloha Mai Sagl  
presso Centro RossoVulcano  
Via Sirana 79  
6814 Lamone (TI) Svizzera*

## LA CARTA DELLA QUALITÀ

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è un principio dell'operato di 'Ohana Hale Ola.

Per questa ragione la Scuola si è dotata di un sistema qualità che prevede un Responsabile della qualità (Lorenza Manetti Beltrami), che gestisce la qualità in relazione ai processi cui è a capo, così come da organigramma.

Si mira a soddisfare l'obiettivo di crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti degli utenti.

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Ogni tre anni ed in occasione di aggiornamenti nell'organizzazione, la carta della qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti, finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Sarà approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione erogati.

1. Il piano dell'offerta formativa di 'Ohana Hale Ola, prevede quindi le seguenti finalità:
  - garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura di Hawai'i con la pratica terapeutica olistica;
  - garantire un'informazione ed attività nel rispetto delle diversità;
  - garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di formazione e aggiornamento professionale;
  - garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento;
  - porre in essere eventi destinati ai professionisti della sanità in linea con gli obiettivi formativi per la Formazione Continua;
  - fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione e le realtà socio-economiche, amministrative.

## 2. LIVELLO STRATEGICO

L'obiettivo principale è quello di sviluppare il settore dell'aggiornamento e della formazione professionale in generale attraverso:

- la diffusione di un'ottica alternativa sullo stato di Ben-Essere e cura della malattia nell'ambito sanitario;
- la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita personale e professionale dei clienti/discenti, o enti pubblici (scuole e asili).

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti, 'Ohana Hale Ola si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenire i problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- Attribuire massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- implementare le procedure in funzione della valutazione dei risultati e della qualità percepita.

'Ohana Hale Ola intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata;
- l'aumento della professionalità del personale interno, sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team;
- il controllo della formazione erogata attraverso l'attento processo di selezione dei docenti ed il monitoraggio del loro aggiornamento e della loro capacità didattica.
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi per mezzo di opportune metodologie e strumenti di feedback;
- la definizione e il mantenimento di un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di accreditamento di Strutture Formative (Eduqua - FSEA - EMR);
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa;
- la valutazione dell'apprendimento dei partecipanti;
- il proprio Sistema Qualità, codificato, rappresenta lo strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli nell'area Formazione.

### 3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

I principali servizi di 'Ohana Hale Ola consistono anche in attività di diffusione nel contesto socio-educativo, e la valutazione dei risultati relativi all'attività formativa.

- Aggiornamento e Formazione del personale docente;
  - L'offerta formativa (vedi offerta formativa).
- Dotazione di risorse professionali:
- ☑ le risorse professionali sono quelle definite in Organigramma.
  - ☑ l'organizzazione si avvale di responsabili di funzione, coordinatori, docenti esterni, collaboratori esterni, personale interno con funzioni operative, in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.
- Dotazione logistico-strumentali:
- la struttura dispone di
    - ☑ n° 1 aula per la didattica ordinaria, anche per la proiezione audiovisiva, e arredate ognuna con: sedie munite di ribaltina, cattedra, lavagna e schermo, con adeguata strumentazione e connessioni internet;
    - ☑ n° 1 locale per la pratica Danza Hula e il Cerchio della Sensibilità;
    - ☑ n° 1 locale per l'apprendimento teorico/pratico;
    - ☑ n° 1 locale per la direzione e amministrazione;
    - ☑ n° 1 locale per segreteria;
    - ☑ n° 3 locali per la pratica del LomiLomi;
    - ☑ n° 1 ripostiglio;
    - ☑ n° 3 bagni di cui 1 riservato ai disabili;
    - ☑ n° 1 locale cucina;

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

### 4. LIVELLO OPERATIVO

La tabella allegata riporta i principali elementi che la scuola 'Ohana Hale Ola identifica come FATTORI CHE ASSICURANO LA QUALITÀ nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel Sistema Qualità della Scuola, gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

#### 4.1 Standard di qualità

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari per il contatto con il pubblico.

#### Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- validità dei programmi proposti;
- efficacia dei programmi svolti tramite la valutazione dell'apprendimento;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi la disponibilità della sede formativa nel caso di meeting, riunioni, incontri per studi e approfondimenti;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte degli organi preposti;
- accessibilità di spazi operativi per pratica (terapie manuali), anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità della struttura;
- l'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo.

Il responsabile del processo di gestione della qualità e la direzione (Lorenza Manetti Beltrami), con il collegio docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- ☑ individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- ☑ definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

#### 4.2 Strumenti di verifica

Esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

- Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
- Verbali di incontro.
- Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
- Questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso.
- Prove finali di ogni percorso ai fini della valutazione dell'apprendimento.

## 5. LIVELLO PREVENTIVO

La scuola 'Ohana Hale Ola al fine di garantire l'implementazione continua della qualità prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

L'erogazione dei servizi formativi prevede la redazione di un apposito modulo, che riporta in dettaglio gli impegni che la scuola e l'utente reciprocamente assumono. Tale modulo va firmato per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte dei clienti/studenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso, segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna) report periodici stilati dai docenti, colloqui effettuati dal coordinatore/direttore di corso con i clienti/discenti.

I reclami degli allievi (che possono pervenire alla Segreteria, al coordinatore/direttore di corso) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità critiche.

Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

## 6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La DIFFUSIONE della Carta della Qualità della scuola 'Ohana Hale Ola, viene regolamentata come segue.

È consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- pubblicazione sul sito web della scuola;
- consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti;
- consegna di copia al personale e ai docenti

La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta.

La REVISIONE: della Carta della Qualità di 'Ohana Hale Ola avviene con cadenza minimo triennale sotto la responsabilità del Responsabile del Processo di gestione della Qualità, che la dateranno e la firmeranno.

LA VALIDAZIONE: della Carta della Qualità di 'Ohana Hale Ola avverrà da parte della Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità che provvederà a datare e firmare la stessa.

## 7. LA PROCEDURA PER LA QUALITÀ

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori di processo e di esito	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti beneficiari	Numero dei giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 7 definiti come tempo target della risposta	Rilevazioni a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive	Giorni n.15 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbale di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento	Presenza e diffusione di un documento descrittivo delle caratteristiche del corso, adeguata diffusione del documento Carta della Qualità, dei Principi e Regolamento della scuola e attraverso differenti canali (sito internet, cartaceo, invio tramite e-mail e fax)	Approvazione del documento descrittivo delle caratteristiche del corso da parte della Direzione, Visione del documento descrittivo delle caratteristiche del percorso da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Documento descrittivo delle caratteristiche del corso. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati. Visibilità ed accesso alle informazioni
Risultanze ex-post	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media annua di gradimento segnalato dagli allievi non inferiore a 4 in una scala da 1 a 5	Questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso su aspetti didattici ed organizzativi. Rilevazione di suggerimenti e proposte ai fini di miglioramento della qualità
Risultanze ex-post	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali. Standard di riferimento per ogni anno formativo pari a 26/30	Prove finali di ogni corso
Tutte le attività	Comunicazioni	Controllo iscritti. Controllo contatore sito internet	1% di aumento visioni annue	Analisi numero iscrizioni. Analisi visitatori sito

## 8. IL PROCESSO:

input, riferiti ai requisiti necessari al funzionamento del nostro sistema formativo o di parti di esso:

- progetti di formazione;
- azioni formative ;
- singole attività;

output, riferiti in generale al livello delle performance che il nostro sistema formativo o parti di esso hanno conseguito:

- competenze/conoscenze in uscita dai percorsi formativi;
- risultati nella realizzazione di progetti.

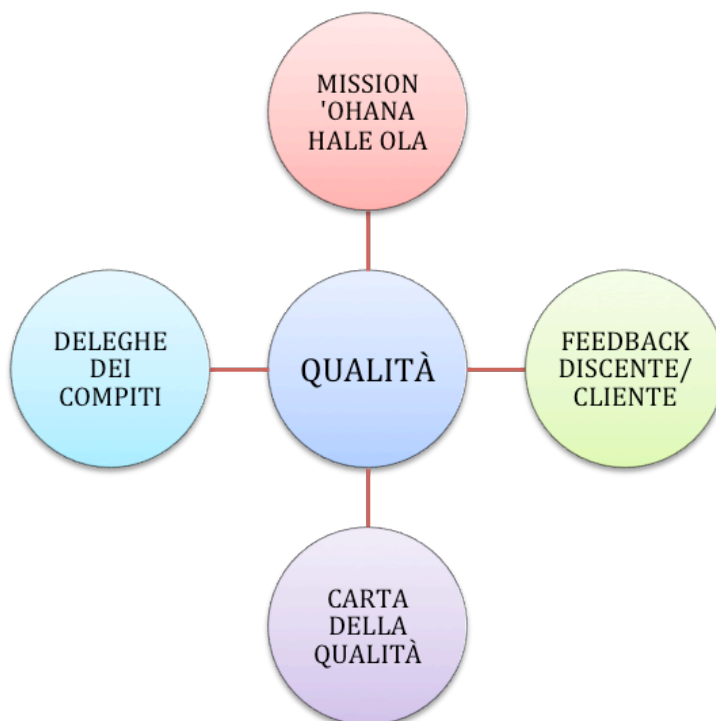
Gli standard degli input che vengono applicati sono:

- la suddivisione delle classi/papa
- il numero di ore dedicate ad ogni singola Disciplina: Saggezze, Lomi, Hula, ecc.;
- il numero di ore dedicate ad ogni singola Attività: creazione del Bastone Parlante, Haku Lei (bracciali di fiori), Preparazione Gonna Ho'Ike (cerimonia sacra) ecc.;
- le verifiche applicate al termine delle materie citate nel programma.

Gli standard di output delle struttura formativa sono:

- feedback orali al termine delle lezioni e modelli di autovalutazione, (scheda on line).

fig.



## 1 Grafico dell'Attuazione (implementazione)

### 9. MANUALE DELLA QUALITÀ

- ❑ Attenzione alla soddisfazione del discente/cliente e miglioramento della qualità della vita;
- ❑ cogliere le opportune occasioni per promuovere il valore del discente/cliente;
- ❑ Leadership creano le condizioni per far sì che le persone si impegnino nel raggiungere gli obiettivi della qualità stabiliti dell'organizzazione;
- ❑ Fiducia nelle potenzialità del discente;
- ❑ Concetto di miglioramento continuo a piccoli passi, attraverso il coinvolgimento dei membri della 'Ohana;
- ❑ Comunicazione e cooperazione interna;
- ❑ Enfasi sulla dimensione interpersonale e cooperativa;
- ❑ Valorizzazione di ogni suggerimento o indicazione migliorativa che può emergere da ogni componente della 'Ohana;
- ❑ Enfasi sul monitoraggio continuo della disfunzione, non c'è colpa ... siamo una 'Ohana;
- ❑ Rapporto continuativo, profondo, coinvolgente e duraturo, basato sul 'rispetto reciproco';
- ❑ Conguenza nel cambiamento: vogliamo ottenere l'Accreditamento, rimanendo fedeli ai nostri Principi e Valori. "Lokahi a kulike stiamo uniti, tutti insieme";
- ❑ Allestimento di spazi di ambienti di auto-apprendimento;
- ❑ Adozione nella Scuola di un programma per la qualità;
- ❑ Messa in funzione di dispositivi per la Qualità, adeguatamente monitorati (Valutazione della Qualità);
- ❑ Definizione del sistema di comunicazione via 'rete': e-mail, forum;
- ❑ Sviluppo delle modalità progettuali che comportano una migliore 'visualizzazione' delle situazioni auspicate: progettazione per scenari;
- ❑ Monitoraggio del discente/cliente (scheda di Valutazione);



- Miglioramento della comunicazione interna alla Scuola: chiarezza ed essenzialità nei punti, rispetto dei tempi, controllo della durata di intervento, concretezza fattiva, utilizzo di mail o chat di gruppo, Skype o Face Time per riunioni;
- Allestimento di un ambiente di auto-apprendimento (la Scuola rende disponibili spazi operativi per le terapie manuali, Danza Hula-Chants e consultazione di testi o aree di studio).

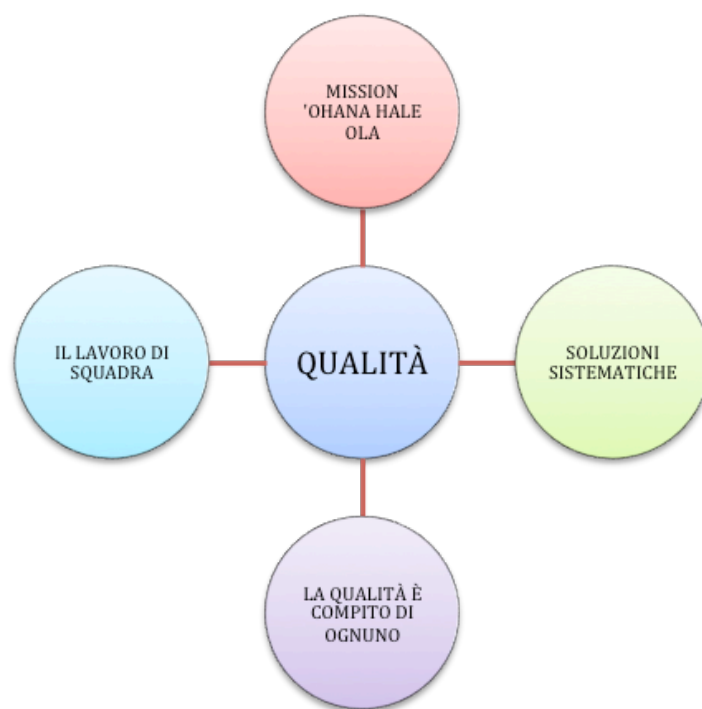


fig.2 Grafico del Funzionamento (Operatività)