



MELITTAKLINIK

## **CARTA DELLA QUALITÀ DI MELITTA ACADEMY**

### **DIPARTIMENTO DI FORMAZIONE DI MELITTAKLINIK SRL**

Attività di MELITTAKLINIK: Gestione casa di cura privata

Sede legale ed operativa accreditata: Via Laura Conti 2/A, 39100 Bolzano

P.IVA: 01542250210

Telefono: +39 0471 087 000

Fax: +39 0471 089 987

e-mail: [academy@melittaklinik.com](mailto:academy@melittaklinik.com)

PEC: [villamelitta@pec.villamelitta.it](mailto:villamelitta@pec.villamelitta.it)

Sito web: <https://www.melittaklinik.com/it/academy/>

## 1 STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

MELITTA ACADEMY è stata istituita da MELITTAKLINIK come dipartimento interno finalizzato a favorire la crescita e la formazione per professioni mediche, sanitarie e socioassistenziali, offrendo agli individui percorsi professionalizzanti e competenze specialistiche che possano garantire loro una effettiva applicazione in ambito professionale, in linea con le richieste e bisogni del territorio.

### 1.1 UN'ACCADEMIA ALL'INTERNO DI UNA CLINICA

MELITTA ACADEMY si pone dunque all'interno del contesto di MELITTAKLINIK, Casa di Cura Privata e accreditata, attiva in Bolzano da oltre 60 anni, nota in modo particolare per l'eccellenza dei servizi di riabilitazione neurologica e per le proprie attività di ricerca nel suddetto ambito.

Fondata nel 1960 dal dottor Franz Waldner, la Casa di Cura privata Villa Melitta rappresenta da sempre un riferimento cardine in ambito sanitario, sociosanitario e socioassistenziale, non solo nel territorio Altoatesino. Negli oltre 60 anni di attività, la Casa di Cura ha intrapreso un cammino di costante e positivo sviluppo, al quale hanno contribuito attivamente tutti i componenti della famiglia Waldner, oggi alla Direzione della clinica. Specializzata nella riabilitazione, la struttura offre programmi terapeutici, trattamenti consolidati e innovativi sia in regime di ricovero che ambulatoriale, in un'ottica di miglioramento continuo. L'evoluzione e la diversificazione dei servizi offerti da Villa Melitta nonché l'incremento della richiesta da parte dei pazienti hanno indotto la famiglia Waldner alla costruzione di una seconda struttura, sempre a Bolzano, e contestualmente alla modifica della forma giuridica, rinominando la Casa di Cura come MELITTAKLINIK SRL. Il nuovo edificio, operativo dal 2021, è un complesso di quattro piani, due dedicati ai servizi di riabilitazione "Reha" e due destinati alla lungodegenza e come reparto "Care", ossia come casa di riposo gestita dalla cooperativa sociale di tipo A "Alpen Hilfe". Nella nuova struttura vi è poi un poliambulatorio per visite specialistiche, un reparto di diagnostica e due sale operatorie dotate delle tecnologie pi all'avanguardia.

Nel piano seminterrato è localizzata la già citata sala polifunzionale, luogo adibito non solo ad aula per corsi di formazione (con la possibilità di vedere interventi chirurgici in diretta) e per attività congressuali, ma anche a luogo per il benessere del paziente per riproduzioni cinematografiche.

L'eccellenza dei suddetti servizi erogati - in ambito sanitario, sociosanitario, socioassistenziale ma anche formativo - è figlia di una politica volta ad investire ingenti risorse per il raggiungimento di obiettivi di sviluppo e innovazione sostenibili e rispettosi dell'ambiente e di trasparenza e affidabilità. Non a caso MELITTAKLINIK è stata certificata da CasaClima come edificio di classe energetica A, in qualità di struttura energeticamente efficiente e sostenibile (certificato energetico N-2021-08471 del 26/02/2021).

### 1.2 LE ATTIVITÀ FORMATIVE

MELITTAKLINIK, per mezzo del proprio dipartimento di formazione MELITTA ACADEMY, si impegna a offrire un costante ampliamento delle competenze specifiche di tutti i collaboratori, ritenendo la formazione continua come parte integrante della strategia globale di un'organizzazione. MELITTA ACADEMY implementa una procedura sistematica per la gestione dell'attività formativa interna, facente parte del proprio sistema di gestione qualità integrato).

In aggiunta a ciò, per dare una maggiore risonanza alla propria attività formativa, MELITTAKLINIK ha costituito la **Fondazione di Partecipazione ISAAC**, garante della diffusione, a livello nazionale e internazionale, di buone prassi e buone pratiche nel contesto sanitario, sociosanitario e socioassistenziale,

nonché promotrice di eventi di formazione, congressi, convegni e seminari nel medesimo ambito di interesse.

Per quanto concerne le ATTIVITÀ DI FORMAZIONE ESTERNA, erogate a terze parti, si riportano di seguito gli accreditamenti ottenuti da Melittaklinik negli ultimi anni.

- **Nel 2008 Villa Melitta ha presentato un progetto di Fondo Sociale Europeo denominato "Sviluppo delle competenze dei collaboratori della Casa di Cura Privata Villa Melitta",** ottenendo la Convenzione per la Formazione sul lavoro di Tipo B1. Tale convenzione per la realizzazione del progetto (raccolta n. 108/39 del 07/05/2008 sottoscritta dall'allora Direttrice del Servizio FSE della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige, Dr. Barbara Repetto Visentini.
- Nel 2010, Villa Melitta ha stipulato una convenzione con l'Istituto comprensivo Bassa Atesina di Egna per un progetto pilota biennale di "Formazione e Coaching dinamico agli insegnanti per prevenire, riconoscere e sostenere i Disturbi Specifici di Apprendimento", con la creazione di un innovativo sportello logopedico. In continuità con il suddetto progetto, la convenzione tra le due parti è stata rinnovata nell'anno 2012 con il progetto "Il Logopedista a scuola".
- Si rimarca che dal **2011** è divenuta **Partner ufficiale dell'Università di Verona**, in qualità di struttura accreditata facente parte della rete formativa per la **formazione sanitaria specialistica in medicina fisica e riabilitativa**. Tale accreditamento viene rinnovato annualmente, ai sensi dell'art. 8 del decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'università e della ricerca, di concerto con il Ministero della Salute, 13 giugno 2017, n. 402, su proposta dell'Osservatorio nazionale della formazione sanitaria specialistica).
- Dal **2012** è provider ufficiale per la formazione e l'aggiornamento del personale sanitario (**provider ECM - Educazione Continua in Medicina**) della **Provincia Autonoma di Bolzano**, con accreditamento standard per le seguenti metodologie formative:
  - Formazione Residenziale
  - Formazione A Distanza (FAD)
  - Formazione Sul Campo (FSC).
- Nel 2020, per l'anno 2021, Villa Melitta ha stipulato una convenzione con l'Università di Trento" offrendosi come soggetto ospitante per attuare esperienze di tirocinio/stage curricolare;
- Melittaklinik è da diversi anni ente ospitante per i tirocini formativi guidati per gli allievi di scuole secondarie superiori locali e istituti professionali, tra cui:
  - Liceo Tecnico per il Turismo e le Biotecnologie "Marie Curie" di Merano (BZ)
  - Scuola Provinciale per le Professioni Sociali Emmanuel Lèvinas
  - Liceo delle scienze umane - Istituto tecnico per il Turismo di Bolzano
- Dal 2022 MELITTAKLINIK è Ente accreditato Fondo Sociale Europeo (ESF), tramite il quale ha potuto realizzare i corsi, completamente gratuiti:
  - FSE10459 - Formazione in preparazione all'esame da privatista per Operatore/Operatrice Socio-Sanitario (OSS) - Corso 1 Bolzano (01/2023-11/2023)
  - FSE10460 - Formazione in preparazione all'esame da privatista per Operatore/Operatrice Socio-Sanitario (OSS) - Corso 2 Bolzano (01/2023-11/2023)
- Dal 2023, a seguito dell'ottenimento della certificazione sulla Parità di Genere, in accordo con la UNI/PdR125:2022, MELITTAKLINIK, per mezzo dell'ACADEMY, organizza corsi di formazioni mirati sulle aree di interesse della Prassi

## 1.3 OBIETTIVI FORMATIVI E SERVIZI OFFERTI

MELITTAKLINIK, tramite MELITTA ACADEMY, vuole favorire la crescita e formazione in ambito socio-sanitario e assistenziale, offrendo agli individui percorsi professionalizzanti e competenze specialistiche che possano garantire loro una effettiva applicazione in ambito professionale, in linea con le richieste e bisogni del territorio.

A tal fine intende:

- favorire la crescita e lo sviluppo della **formazione a livello europeo**, partecipando e promuovendo attivamente progetti europei coerenti con gli obiettivi aziendali;
- facilitare la **comunicazione tra individui e comunità** con un'offerta formativa altamente professionalizzante che tenga conto delle specificità e richieste del territorio in ambito lavorativo;
- offrire corsi professionalizzanti in ambito sanitario e socio-assistenziale con l'obiettivo di coniugare **efficacia ed etica**, orientamento ai risultati e valori inclusivi.

Tra i servizi formativi che MELITTAKLINIK eroga tramite il proprio dipartimento MELITTA ACADEMY si includono:

- **Formazione continua**

Servizio formativo che comprende sia gli interventi promossi da MELITTAKLINIK a supporto dei propri processi di qualificazione del personale, sia gli interventi rientranti nel più ampio concetto di "educazione permanente" rivolti anche a terzi che fruiscono della proposta formativa per una propria crescita professionale e personale.

Il servizio è rivolto a:

- persone già inserite professionalmente.

- **Formazione al lavoro**

Servizio formativo che include corsi pensati per strutturare e costruire, all'interno di uno specifico ambito professionale, le necessarie competenze richieste sia a livello di Operatore (Qualifica professionale), sia a livello di Tecnico (Diploma professionale). Implicano frequenza continua durante l'intero anno formativo. I corsi di Operatore hanno durata triennale per chi non è in possesso di una qualifica professionale; chi invece è già in possesso di una qualifica professionale, ma desidera acquisire competenze superiori, specifiche di un determinato ambito professionale, può seguire corsi di Operatore o corsi di Tecnico, che hanno entrambi una durata annuale.

Il servizio è rivolto a:

- persone che non possiedono una qualifica professionale e desiderano acquisire competenze superiori in un determinato ambito professionale;

persone già in possesso di una qualifica professionale, ma che desiderano acquisire competenze superiori, specifiche di un determinato ambito professionale.

- **Orientamento**

Servizio formativo erogato da esperti del mondo accademico e/o ospedaliero e/o di aderenti ad associazioni di pazienti, finalizzato a **incentivare la scelta di percorsi formativi in ambito sanitario e socio-sanitario** (proponendo contenuti trasversali relativi alle diverse carriere universitarie e professionali percorribili) e promuovere una maggiore sensibilizzazione ai temi della scienza della vita, della promozione della salute e della prevenzione. La finalità ultima dei percorsi di orientamento è quella di arginare il problema delle carenze occupazionali nell'ambito della sanità, emerse chiaramente durante l'emergenza sanitaria: in Italia mancano medici di medicina generale, medici del SSN, e in particolare infermieri.

Il servizio è rivolto a:

- a studenti delle scuole secondarie di secondo grado e a tutti coloro che intendono intraprendere un percorso accademico o una specializzazione;
- a coloro che intendono frequentare corsi professionali abilitanti (orientamento al lavoro);
- a professionisti che vogliono acquisire nuove competenze in ambito sanitario, sociosanitario e socioassistenziale

- **Formazione superiore**

Servizio formativo che comprende gli interventi di formazione post-diploma e post-laurea rivolti a chi è in fase di primo intervento lavorativo. La formazione superiore è finalizzata all'acquisizione di competenze compiute di livello superiore o di aree di specializzazione coerenti con la precedente specializzazione.

Il servizio è rivolto a:

- persone in possesso di titoli scolastici di livello maturità o equivalente oppure
- persone in possesso di titoli inferiori abbinati ad un'esperienza lavorativa riconosciuta come equivalente relativamente alle competenze possedute.

- **Formazione a distanza (E-LEARNING)**

Servizio formativo rivolto ad un'ampia platea di utenti, erogato tramite la piattaforma informatizzata di MELITTA ACADEMY, e sviluppato in sinergia con la Fondazione ISAAC.

L'approccio didattico è di tipo collaborativo che implica una partecipazione attiva dell'utente nelle attività di formazione: sulla piattaforma sono resi disponibili materiali (in diversi formati multimediali) relativi agli argomenti da trattare e gli utenti possono visionarli ed eventualmente proporre la creazione di nuovi contenuti.

La piattaforma può prevedere accessi differenziati, riservati o pubblici per diversi livelli di formazione e per diversi profili dell'utente (che può essere "abilitato" ad effettuare varie operazioni sul materiale didattico e sui questionari di valutazione oppure "ospite"). Nell'area ad accesso pubblico per utente ospite è sempre disponibile la descrizione del corso/servizio offerto.

In aggiunta a ciò, **MELITTAKLINIK eroga corsi di Formazione regolamentata e abilitante, disciplinata da normative di settore e da Accordi Stato Regioni** che disciplinano contesti specifici, con tutti gli aggiornamenti previsti. MELITTAKLINIK è infatti:

- Un'organizzazione con Dipartimento di formazione, **MELITTA ACADEMY, certificato ISO 21001:2018**
- **Ente accreditato FSE** - Fondo Sociale Europeo, ossia dotato dei necessari requisiti e caratteristiche, per poter realizzare attività formative cofinanziate dal FSE
- provider ufficiale per la formazione e l'aggiornamento del personale sanitario (**provider ECM - Educazione Continua in Medicina**) della **Provincia Autonoma di Bolzano**, con accreditamento standard per le seguenti metodologie formative:
  - Formazione Residenziale
  - Formazione A Distanza (FAD)
  - Formazione Sul Campo (FSC).

ai sensi dell'Accordo Stato-Regioni Rep. Atti n. 192 del 5 novembre 2009 concernente "Il nuovo sistema di formazione continua in medicina - Accreditamento dei Provider ECM, formazione a distanza, obiettivi formativi, valutazione della qualità del sistema formativo sanitario, attività formative realizzate all'estero, i liberi professionisti", del "Regolamento Applicativo dei criteri oggettivi di cui all'Accordo Stato-Regioni del 5 novembre 2009 e per l'accreditamento", approvato



dalla Commissione nazionale per la formazione continua nella seduta del 13 gennaio 2010, e della determinazione assunta dalla Commissione nazionale per la formazione continua nella seduta del 13 gennaio 2010 concernente le violazioni del Regolamento, dell'Accordo Stato-Regioni e l'applicazione dei relativi provvedimenti.

- struttura accreditata facente parte della rete formativa per la **formazione sanitaria specialistica in medicina fisica e riabilitativa dell'Università di VERONA**, ai sensi dell'art. 8 del decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'università e della ricerca, di concerto con il Ministero della Salute, 13 giugno 2017, n. 402, su proposta dell'Osservatorio nazionale della formazione sanitaria specialistica).

## 1.4 TABELLA RIEPILOGATIVA ESPERIENZE IN FORMAZIONE DI MELITTAKLINIK

Ente di riferimento	Attività
Istituto Comprensivo Bassa Atesina	Corso di formazione per gli insegnanti
Provincia Autonoma di Bolzano	Corsi ECM come Provider
Università degli Studi di Verona	Formazione sanitaria specialistica
Università degli Studi di Trento	Stage e formazione post laurea
Liceo delle scienze umane in lingua tedesca "Josef Gasser" di Bressanone	Tirocinio
Scuola Provinciale per le Professioni Sociali "E. Levinas"	Tirocinio formativi per OSS
Polo Universitario delle Professioni Sanitarie "Claudiana"	Convenzione di Stage
Scuola secondaria "Marie Curie" di Merano	Tirocinio
Liceo delle Scienze Umane - Istituto tecnico per il Turismo di Bolzano	Tirocinio
Liceo scientifico Bolzano e Istituto tecnico per le costruzioni "Peter Anich";	Tirocinio
Ufficio FSE - Provincia Autonoma di Bolzano	Formazione cofinanziata FSE
Gesundheit Nord gGmbH - Klinikum Bremen-Mitte	Convenzione di Stage

## 1.5 RELAZIONI ISTITUZIONALI E SOCIALI, ECONOMICI, SCOLASTICI OPERANTI NEL TERRITORIO DELLA PROVINCIA DI BOLZANO

Le principali relazioni con soggetti istituzionali e sociali, economici, scolastici operanti nel territorio della provincia di Bolzano avvengono con i seguenti soggetti:

- Scuola Professionale Provinciale per le Professioni Sociali "E. Lévinas";
- Scuola secondaria "Marie Curie" di Merano;
- Liceo delle scienze umane - Istituto tecnico per il turismo di Bolzano;
- Liceo scientifico Bolzano e Istituto tecnico per le costruzioni "Peter Anich";
- CISL di Bolzano;
- Confesercenti di Bolzano.
- Polo Universitario delle Professioni Sanitarie "Claudiana"

# CARTA DELLA QUALITÀ dei servizi formativi

Revisione 3 del 27.10.2023

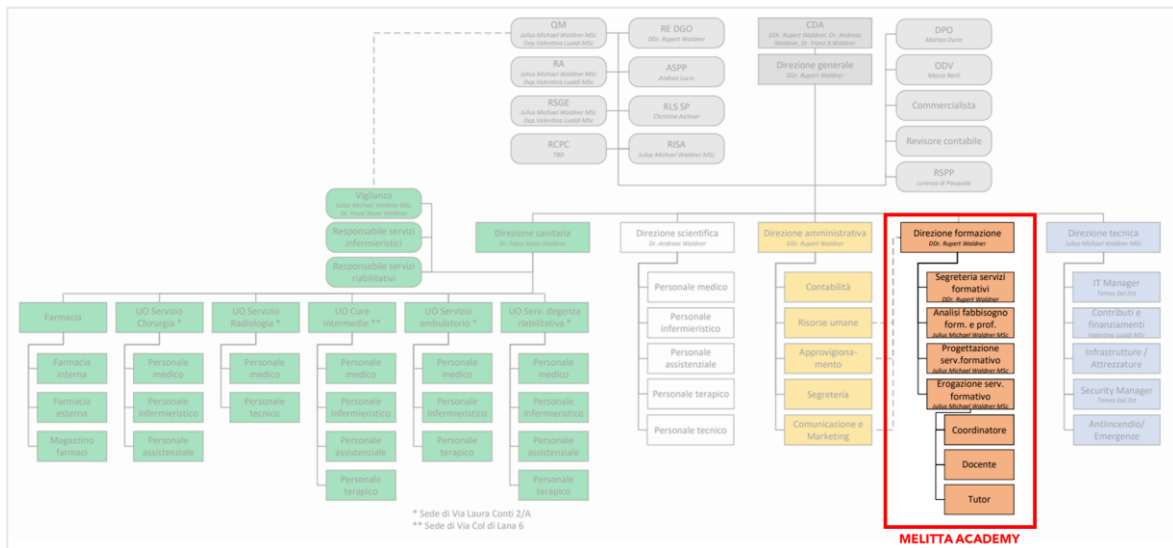


## 2 MODELLO ORGANIZZATIVO

### 2.1 L'ORGANIZZAZIONE DIPARTIMENTALE

Di seguito si riporta l'organigramma funzionale approvato dall'Alta Direzione (CEO). MELITTAKLINIK, come clinica privata, ha una struttura interna dipartimentale, articolata e complessa. Rispondono direttamente alla Direzione Generale, gli organi direttivi dei cinque settori principali:

- amministrativo/gestionale
- sanitario
- scientifico e di ricerca
- aspetti tecnici e ingegneristici
- formativo, ossia MELITTA ACADEMY



Organigramma nominativo e per funzioni, con specificazione nel dettaglio del/dei soggetto/i che sono i referenti rispetto a tutte le questioni relative al Fondo Sociale Europeo

### 2.2 IL PERSONALE INTERNO COINVOLTO

Di seguito si elencano i **tutor interni** sono elencati di seguito, con riferimento alla propria specializzazione:

Nome e Cognome	Ruolo interno a MK
Dal Zot Tomas	IT Manager, Security Manager
Jani Stefan	Infermiere
König Simone Julia	Responsabile Servizi Riabilitativi
Lucin Andrea	ASPP
Marian Marius Alexandru	Infermiere
Marzari Andrea	Responsabile Servizi Riabilitativi
Waldner Dr. Andreas	Direttore Scientifico
Waldner Julius Michael	Direttore Tecnico, QM, RA, RISA
Waldner Petra	Responsabile Servizi infermieristici
Waldner DDr. Rupert	Direttore Generale, Direttore amministrativo
Waldner Dr. Franz	Direttore Sanitario

Per i propri corsi, MELITTA ACADEMY si avvale, oltre che di personale interno, di professionisti del settore che vengono scelti sulla base dell'esperienza e curriculum previsti dalla procedura di riferimento. Il personale formatore deve avere una conoscenza madrelingua della lingua italiana e/o tedesca.

## 2.3 RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI PER L'ATTIVITÀ FORMATIVA

Il dipartimento di MELITTA ACADEMY mette a disposizione dei beneficiari diretti e indiretti della propria attività formativa ampi locali attrezzati con strumentazioni idonee alla didattica, come videoproiettori e leggi dotati di microfoni.

### 2.3.1 SALA POLIFUNZIONALE

La sede di Via Laura Conti 2/A a Bolzano è dotata di una sala polifunzionale (sala corsi e conferenze/sala cinema) nel piano seminterrato dello stabile, perfettamente isolata da reparti per la degenza, aree di riabilitazione e ambulatoriali. La sala polifunzionale ha una superficie complessiva di mq. 118,10, distribuita tra zona per gli utenti (mq. 96,80) - con una capienza complessiva di 99 posti a sedere - e pedana rialzata per i relatori (mq. 21,30). La pedana è dotata di due leggi contrapposti per i relatori, e completa delle apparecchiature di controllo diretto degli impianti di amplificazione e fonia, e dei comandi per il controllo diretto delle eventuali trasmissioni video. Grazie all'impianto audio-video della sala, inoltre, è possibile proiettare in diretta interventi chirurgici programmati in MELITTAKLINIK eseguiti in una delle due sale operatorie, dotata di telecamere per fini didattici

La sala è dotata poi di un locale tecnico per gli impianti audio visivi, con funzione di postazione per la traduzione simultanea, qualora fosse necessario in funzione di specifici eventi formativi.

### 2.3.2 LUOGHI PER LO SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ FORMATIVE ED ESIGENZE PARTICOLARI

Qualora il piano formativo del corso specifico prevedesse esercitazioni pratiche, nella sede di Via Laura Conti 2/A a Bolzano, sono messi a disposizione gli spazi utilizzati per la terapia riabilitativa:

- o 2 palestre di 68 mq, di cui una completa di attrezzature;
- o una grande piscina con 2 vasche e fondo regolabile (da 0 a 2 m);
- o una palestra per il training robot-assistito delle funzioni di braccia e mani ("laboratorio dell'arto superiore");
- o una palestra per il training robot-assistito del cammino ("Gait Lab")

La sala riunioni al secondo piano dello stabile, attigua agli ambulatori, ma perfettamente insonorizzata è dotata delle più moderne tecnologie. La sala riunioni viene utilizzata in via preferenziale - sebbene non esclusiva - per docenze da remoto, in videoconferenza, piuttosto che per docenze in presenza. La sala infatti è attrezzata di un unico tavolo da riunione, con 7 sedute, e di un display interattivo da 65" di ultima generazione. Tale luogo potrà essere impiegato anche nello svolgimento di lezioni da remoto, test online e colloqui conoscitivi a distanza.



## 3 IMPEGNO VERSO I BENEFICIARI

### 3.1 GARANZIE DELLA QUALITÀ E TRASPARENZA DEI SERVIZI FORMATIVI IN TERMINI STRATEGICI

MELITTA ACADEMY vuole incentivare una formazione professionalizzante di alto profilo in ambito sanitario e socioassistenziale diretta ai **soggetti individuati come prioritari e appartenenti alle cosiddette fasce deboli: donne, giovani e disoccupati di lungo corso**. A tal fine si impegna a svolgere le seguenti azioni:

- ricerca di finanziamenti specifici e/o prioritari per tali fasce;
- scelta di interventi progettuali con ricadute importanti su tali fasce;
- offerta dei corsi con modalità di frequenza e in orari altamente elastici, anche in tarda serata e/o nei fine settimana in modo da facilitare soprattutto le donne con figli e i giovani eventualmente impegnati nel corso della settimana in percorsi lavorativi e/o di studio;
- scelta di personale dotato di esperienza comprovata e attitudine ad operare con tali soggetti garantendo il loro aggiornamento continuo;
- utilizzo di strumenti e modalità di comunicazione idonee ai relativi destinatari.

MELITTA ACADEMY in qualità di erogatore dell'attività formativa si assume il dovere di:

- trasmettere i contenuti programmati del corso;
- rispettare la durata programmata del corso;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni del programma e concordare con i partecipanti soluzioni alternative;
- utilizzare la metodologia di insegnamento programmata;
- rilasciare a tutti i partecipanti, che abbiano frequentato almeno l'75% delle lezioni, un attestato finale.

## 3.2 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

### 3.2.1 I DIRITTI DEL BENEFICIARIO

Il beneficiario dell'offerta formativa ha il diritto di essere accettato e accolto secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni ed aspettative e del rispetto della legalità.

Per questa ragione MELITTAKLINIK, tramite il proprio dipartimento MELITTA ACADEMY, si impegna a:

- garantire trasparenza nella definizione delle condizioni di erogazione dei servizi di formazione, in linea con quanto dichiarato nell'offerta formativa divulgata nonché con la qualità definita nella presente Carta della Qualità;
- produrre, pubblicare e divulgare un'offerta formativa periodica, e mantenerla aggiornata e coerente con gli adempimenti ed i fabbisogni formativi rilevati dai responsabili;
- erogare corsi e servizi di formazione in un'ottica di miglioramento continuo, in linea con la politica della qualità aziendale e con quanto dichiarato nella presente Carta della Qualità, garantendo la possibilità di far fronte a eventuali richieste di corsi personalizzati;
- mettere a disposizione spazi facilmente accessibili, idonei per la formazione, puliti, confortevoli;
- garantire che siano rispettate le norme di sicurezza previste e applicabili;

- garantire la riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti;
- garantire una comunicazione capillare a tutti i beneficiari dei servizi di formazione e in tempistiche utili (possibilmente entro almeno il giorno lavorativo precedente all'inizio dell'attività interessata), relativamente a:
  - comunicazioni di servizio (conferma di avvio del corso (o la disdetta/ rinvio))
  - variazione dell'orario e del calendario rispetto a quanto originariamente pianificato, motivando la eventuale variazione;
- mettere a disposizione materiali didattici coerenti con le finalità del corso, aggiornati e adeguati, fornendo una copia digitale (in formato pdf);
- garantire al partecipante l'emissione ed invio dell'attestato di partecipazione (anche in formato digitale pdf non modificabile) e di superamento del test finale quando previsto;
- garantire la coerenza tra esito prove, presenza in aula e informazioni riportate sull'attestato;

### 3.2.2 I DOVERI DEL BENEFICIARIO

I beneficiari dell'offerta formativa del dipartimento di MELITTAKLINIK, MELITTA ACADEMY, hanno il dovere rispettare gli spazi e le risorse messe a disposizione dall'Ente erogante.

I beneficiari dell'offerta formativa hanno il dovere di rispettare le condizioni presenti nell'offerta formativa da loro espressamente accettate alla sottoscrizione al momento dell'iscrizione, segnalando tempestivamente ogni necessità di modifica che potrebbe presentarsi.

## 4 AGGIORNAMENTO DEI FATTORI DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

In linea anche con le proprie certificazioni del sistema di gestione integrato, MELITTAKLINIK monitora costantemente quelli che ha individuato essere elementi cruciali per la qualità della propria attività di formazione, individuati in base ai bisogni e alle aspettative dei beneficiari rilevate:

- programmazione dell'offerta formativa valutata in termini di:
  - efficienza del processo di programmazione interno;
  - tipologia dei corsi offerti;
  - lingua di erogazione corsi (i corsi possono essere erogati in lingua italiana o tedesca);
  - frequenza di erogazione dei corsi;
  - Introduzione di nuovi corsi;
  - Soddisfazione dei partecipanti sugli aspetti di programmazione;
- erogazione dei corsi in termini di:
  - gestione del processo di erogazione dei corsi in linea con le aspettative dell'utenza;
  - efficienza del sistema di rendicontazione;
  - proceduralizzazione delle attività per dare risposte più tempestive alle esigenze rilevate;
  - flessibilità organizzativa/gestionale;
  - efficacia nella trasmissione delle competenze;
  - promozione della digitalizzazione del processo di formazione;

- gestione delle risorse destinate all'attività didattica, sulla base della soddisfazione dei partecipanti riferita specificamente a:
  - capacità didattiche, espressive e di coinvolgimento dei docenti;
  - competenze dei docenti;
  - competenze acquisite;
  - materiale formativo;
  - idoneità dell'aula e delle attrezzature.

## 4.1 STANDARD DI QUALITÀ

MELITTAKLINIK ha sempre promosso un sistema di gestione qualità a tutto tondo, ottenendo diversi certificati:

- ISO 9001: Sistema di gestione del management
- ISO 45001: Sistema di gestione sulla sicurezza e la salute
- ISO 27001: Sistema di gestione sulla sicurezza delle informazioni
- ISO 14001: Sistema di gestione sull'ambiente
- SR10: Responsabilità sociale
- ISO 21001: Sistemi di gestione per le organizzazioni di istruzione e formazione - Requisiti e accomandazioni per la loro applicazione
- UNI/PdR 125:2022: Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni
- Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D. Lgs. N. 231/2001

Considerata la rilevanza dell'attività formativa promossa da MELITTAKLINIK, si è scelto di implementare un sistema di gestione con un approccio per processi per le organizzazioni di istruzione e formazione (EOMS), circoscritto al dipartimento della clinica destinato unicamente a questi due aspetti, ossia MELITTA ACADEMY. Va ribadito che tale sistema è complementare al e a integrazione del sistema di gestione integrato IMS di MELITTAKLINIK, dal momento che l'offerta formativa di ACADEMY deve essere allineata con gli standard di qualità che caratterizzano tutti gli ambiti in cui la clinica opera. per questo, per ciascun indicatore sono individuati obiettivi numerici, nello specifico:

- livelli da raggiungere per gli indicatori di risultato;
- valori soglia entro cui stare per gli indicatori di rischio.

Sono individuati inoltre tempi per il raggiungimento degli obiettivi (normalmente su base annuale) e l'esecuzione delle relative misure.

## 4.2 PROCESSI E STRUMENTI DI VERIFICA DELL'OFFERTA FORMATIVA

MELITTAKLINIK attua processi di verifica degli indicatori di qualità al fine di valutare l'effettivo raggiungimento di ciascun obiettivo di qualità. Nelle tabelle seguenti sono riportati:

- i fattori di qualità, cioè gli elementi dai quali dipende il livello di qualità delle prestazioni, individuati sulla base dei principi generali ai quali si ispirano i servizi, tenuto conto dei bisogni formativi rilevati degli utenti;
- per ciascun fattore, gli indicatori per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che MELITTAKLINIK si impegna a mantenere in relazione alle prestazioni rese all'utente.

# CARTA DELLA QUALITÀ dei servizi formativi

Revisione 3 del 27.10.2023



MELITTAKLINIK

N.	OBIETTIVO	INDICATORE - KPI	CRITICO	ADEGUATO	EFFICACE
<b>1</b>	<b>Pianificare la formazione in modo efficace, con appropriato stanziamento di risorse per i progetti formativi</b>				
1.1*	<i>Livello di spesa complessivo</i>	<i>Risorse rendicontate/approvate</i>	< 50%	50% - 90%	> 90%
1.2*	<i>Livello di spesa pro capite</i>	<i>Costo allievo concluso/Costo allievo ammesso</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
1.3	<i>Tasso di realizzazione piano formativo</i>	<i>Corsi erogati da MK/corsi pianificati</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
1.4	<i>Sicurezza dei locali e delle attrezzature</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
1.5	<i>Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati per lo svolgimento delle attività</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 80%	80% - 95%	> 95%
1.6	<i>Corrispondenza tra programma previsto e programma svolto</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 80%	80% - 95%	> 95%
<b>2</b>	<b>Garantire un'offerta formativa in linea con le esigenze dei beneficiari</b>				
2.1*	<i>Livello di partecipazione</i>	<i>Allievi formati/Allievi ammessi</i>	< 75%	75% - 95%	> 95%
2.2*	<i>Indicatore di abbandono</i>	<i>Allievi che abbandonano/Allievi ammessi &gt; partecipanti formati+ partecipanti che hanno abbandonato, ma sono rientrati in altro percorso formativo;+ partecipanti che hanno abbandonato, ma hanno trovato occupazione/partecipanti avviati</i>	> 25%	25% - 10%	< 10%
2.3*	<i>Indicatore di occupazione</i>	<i>Partecipanti occupati, ovvero numero di destinatari che dichiarano di essere occupati a 6 mesi dalla fine del corso, come da indagine ex post che l'Ente accreditato svolge;+ Partecipanti che sono rientrati nel sistema scolastico-universitario / partecipanti formati</i>	<30%	30% - 50%	> 50%
2.4*	<i>Indicatore di occupazione coerente</i>	<i>Partecipanti occupati coerentemente, ovvero il numero di destinatari che a 6 mesi dalla conclusione del corso, come da indagine che l'Ente svolge, dichiarano di svolgere un'attività coerente con il corso frequentato / Partecipanti occupati, ovvero numero di destinatari che a 6 mesi dalla conclusione del corso dichiarano di</i>	<40%	40% - 60%	> 60%

# CARTA DELLA QUALITÀ dei servizi formativi

Revisione 3 del 27.10.2023



MELITTAKLINIK

		<i>essere occupati, come da indagine ex post svolta</i>			
2.5	<i>Indicatore dell'efficienza nella progettazione dei programmi in vista di accreditamenti da parte di enti esterni</i>	<i>programmi accreditati/programmi formativi proposti per accreditamento</i>	< 50%	50% - 90%	> 90%
2.6	<i>Indicatore dell'impegno per la formazione interna professionalizzante</i>	<i>Numero di ore di sviluppo professionale continuo (incluso ECM)/ totale ore formazione obbligatoria</i>	<80%	80% - 100%	> 100%
<b>3</b>	<b>Garantire un processo di erogazione dei servizi formativi efficace e che soddisfi complessivamente l'utenza</b>				
3.1	<i>Livello di apprendimento</i>	<i>Diplomi-attestati di superamento del corso/Allievi formati</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
3.2*	<i>Livello di soddisfazione partecipanti (discenti)</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
3.3*	<i>Livello di soddisfazione operatori (docenti, tutor e altri organizzatori del corso)</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
3.4*	<i>Livello di soddisfazione aziende (in caso di formazione esterna - se applicabile)</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
3.5	<i>Puntualità (rispetto dei tempi e degli orari concordati)</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
<b>4</b>	<b>Garantire qualità delle docenze erogate e del materiale didattico</b>				
4.1	<i>grado di conseguimento degli esiti dell'apprendimento</i>	<i>Voto medio classe (%)</i>	< 60%	60% - 80%	> 80%
4.2	<i>Raggiungimento esiti formativi</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
4.3	<i>Capacità di ascolto/empatia degli operatori</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
4.4	<i>Chiarezza espositiva e disponibilità per chiarimenti</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
4.5	<i>Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (dove previsto)</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 70%	70% - 90%	> 90%
<b>5</b>	<b>Accessibilità, completezza e aggiornamento delle informazioni sull'offerta formativa</b>				
5.1	<i>Accessibilità, completezza e aggiornamento delle informazioni sull'offerta formativa</i>	<i>Numero di canali di comunicazioni</i>	1 canali	2 canali	>2 canali
5.2	<i>Efficienza servizio mail academy: Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 80%	80% - 95%	> 95%
5.3	<i>Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa</i>	<i>Questionario di soddisfazione</i>	< 80%	80% - 95%	> 95%

# CARTA DELLA QUALITÀ dei servizi formativi

Revisione 3 del 27.10.2023



MELITTAKLINIK

5.4	Disponibilità e continuità del servizio segreteria formativa	Questionario di soddisfazione	< 80%	80% - 95%	> 95%
<b>6</b>	<b>Adeguate monitoraggio</b>				
6.1	Numero di reclami correlati all'EOMS	reclami/allievi formati	>5%	5% - 1%	<1%
6.2	Corretta e tempestiva gestione di segnalazione e reclami	Questionario di soddisfazione	< 80%	80% - 95%	> 95%

## 5 MISURE PREVENTIVE A TUTELA DEI COMMITTENTI E DEI BENEFICIARI

Modalità e strumenti per rilevare feedback sono i seguenti canali per inviare segnalazioni concernenti qualsiasi argomento (suggerimenti, considerazioni, opinioni sulla soddisfazione, non conformità, reclami, carenze, problemi, criticità, pericoli per la sicurezza, incidenti, ecc.):

- Indirizzo e-mail: [info@melittaklinik.com](mailto:info@melittaklinik.com); [academy@melittaklinik.com](mailto:academy@melittaklinik.com)
- Numero fisso: +39 0471 087 000
- Fax: +39 0471 089 987
- Form sul sito nel menu "Qualità servizi formativi" <https://www.melittaklinik.com/it/academy/>
- Cassetta in sede per segnalazioni
- Portale intranet "Melitta Academy" per gli iscritti

## 6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La trasparenza viene garantita tramite le seguenti condizioni:

- dalle informazioni diffuse dalla presente Carta della Qualità che esplicita in particolare le persone che sono state nominate per ricoprire i ruoli aziendali (direzione e responsabile del processo di gestione qualità (Quality Manager, QM), che hanno sottoscritto per accettazione l'organigramma qui riportato);
- dalle informazioni diffuse tramite il sito internet di MELITTAKLINIK e tramite la newsletter;
- dal controllo costante delle revisioni di tutta la documentazione e delle informazioni sul sito internet.

Si rimarca inoltre che, dal 2021, a riprova della propria trasparenza e responsabilità sociale, a MELITTAKLINIK è stato attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il Rating di Legalità. Il punteggio attuale è di ★★, come da provvedimento RT13934 del 02/08/2023, valido per due anni.

## 7 ACCESSIBILITÀ ALLA DOCUMENTAZIONE

Al fine di garantire un'informazione tempestiva, completa ed efficace in merito ai propri servizi formativi e di tutoraggio, il dipartimento di formazione di MELITTAKLINIK, MELITTA ACADEMY, si impegna a mettere a disposizione e a rendere dunque accessibili tutte le informazioni sui suddetti servizi erogati, provvedendo a misurarne la qualità e a rilevarne le valutazioni dei beneficiari diretti in un'ottica di costante miglioramento. MELITTA ACADEMY garantisce un metodo sistematico di archiviazione della documentazione relativa ai servizi formativi, attraverso una procedura interna che regola la gestione dell'intero sistema informativo.

La presente **Carta della Qualità** è dunque messa a disposizione secondo le modalità descritte nella procedura interna "Messa a disposizione della Carta della qualità": la Carta è pubblicata sul sito internet, nella sezione MELITTA ACADEMY, <https://www.melittaklinik.com/it/academy/> il che ne garantisce l'accessibilità sia ai destinatari diretti - ossia gli iscritti ai corsi - sia ai destinatari indiretti - ossia aziende/organizzazioni che iscrivono per proprio conto i partecipanti.

MELITTA ACADEMY si impegna inoltre, tramite un portale intranet accessibile agli iscritti ai corsi, a rendere disponibile opportuna **documentazione per la partecipazione ai corsi**, al fine di mettere i fruitori del corso nelle condizioni di apprendere in modo efficace, potendo consultare il materiale didattico in maniera rapida e agevole.



Privatklinik - Casa di Cura Privata

**MELITTAKLINIK**

GmbH - Srl

Via Laura Conti Str. 2a/2b  
39100 BOZEN - BOLZANO  
MwSt.-Nr./P.IVA 01542250210