



Fondazione I.R.P.E.A.

Istituti Riuniti Padovani
di Educazione e Assistenza

Carta dei Servizi

**Centro Formazione Professionale
"Camerini-Rossi"**

2009 - 1^a edizione

Indice

Presentazione

La Fondazione IRPEA

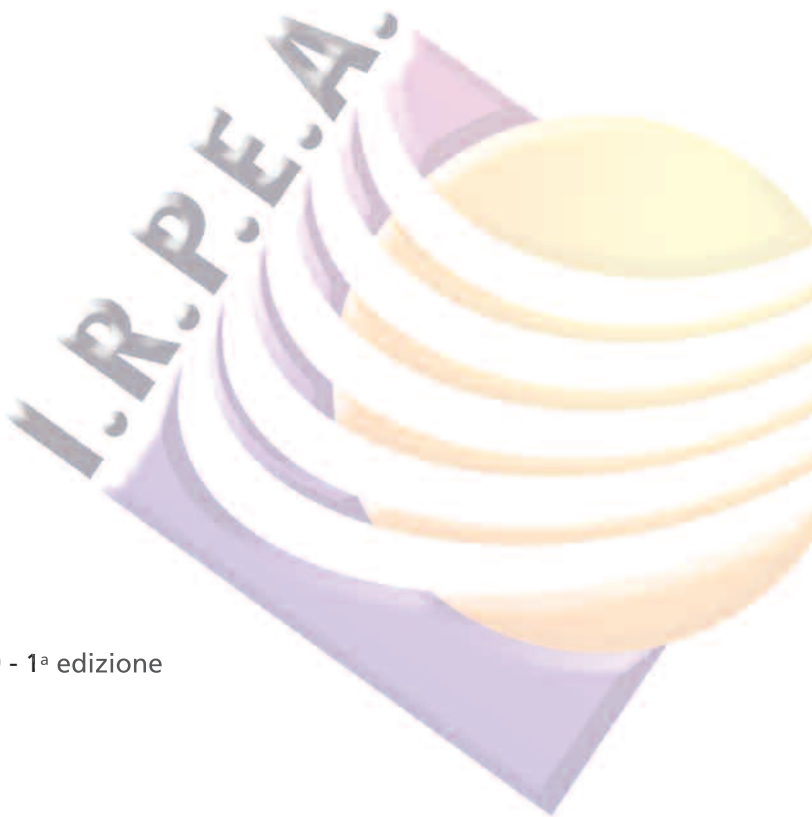
1. La sua storia.....	5
2. ... e i suoi valori.....	7
3. Il servizio amministrativo.....	8
<i>Area affari generali e risorse umane</i>	8
<i>Area economico finanziaria e patrimoniale</i>	8

Centro Formazione Professionale “Camerini-Rossi”

1. La progettazione e le attività formative.....	11
2. Le strutture e l’organigramma del Centro Professionale.....	13
<i>Le risorse professionali e la loro formazione</i>	14
3. Le attività di formazione professionale in obbligo formativo.....	15
<i>Indirizzi di qualifica e unità formative</i>	15
<i>Come iscriversi</i>	16
<i>La valutazione degli allievi</i>	18
<i>Le funzioni a contatto diretto con gli allievi e le famiglie</i>	19
4. La tutela e la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie.....	20
<i>La gestione delle informazioni e la documentazione</i>	20
<i>I diritti e i doveri degli allievi e delle famiglie</i>	21
<i>Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni</i>	21
5. La valutazione del Centro professionale.....	22

Organigramma

Carta dei Servizi
Centro Formazione Professionale
“Camerini-Rossi”



2009 - 1ª edizione

LA CARTA DEI SERVIZI NELLA FONDAZIONE IRPEA

La situazione attuale pone alle organizzazioni che si occupano di servizi alla persona domande pressanti di qualificazione degli interventi e delle organizzazioni, in modo da garantire efficacia nelle risposte, trasparenza nel funzionamento, parità di trattamento tra i destinatari degli interventi.

Partendo da questo assunto La Fondazione IRPEA ha deciso di investire le proprie risorse nell'adozione della Carta dei servizi, all'interno di un più ampio percorso di qualificazione e innovazione dei propri servizi.

Con la Carta, la Fondazione IRPEA vuole assicurare e promuovere l'incontro delle responsabilità e delle risorse dei diversi attori impegnati nell'erogazione dei servizi e delle persone che ne fruiscono.

Il risultato è uno strumento di informazione, partecipazione e tutela frutto di un percorso condiviso di analisi e qualificazione dell'operato della Fondazione nei suoi diversi ambiti di intervento che ha coinvolto gli organismi direzionali e di gestione, gli operatori, i destinatari degli interventi e i loro familiari.

Nella Carta trovano spazio e valorizzazione gli elementi valoriali, di contenuto e di processo che IRPEA assume come caratterizzanti e qualificanti il proprio servizio, in conformità alle finalità statutarie perseguite.

Il Direttore Generale

Il Presidente



La Fondazione Irpea

1 La sua storia

La Fondazione IRPEA nasce come Ipab (Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza) nel 1985, con decreto regionale n. 385 del 24.04.1985, dalla fusione di altre tre IPAB, già antiche Opere Pie: i "Pii Conservatori S. Caterina, Soccorso e Gasparini" (1576), i "Pii Istituti S. Rosa e Vanzo" (1598-1743) e l'"Istituto Camerini Rossi" (1869). Al fine di salvaguardare l'integrità dei patrimoni e il proseguimento delle finalità istituzionali, il Vescovo di Padova era il Presidente delle suddette Opere Pie, diventate Ipab a seguito della legge Crispi del 1890.

La creazione nel 1985 di un'unica struttura gestionale sotto l'acronimo IRPEA ha consentito lo sviluppo di potenzialità prima disperse e ha segnato l'avvio di una lunga e importante opera di risanamento economico, di riqualificazione operativa e ha consentito di porre nuovi obiettivi e prospettive di servizio più rispondenti alle attuali esigenze. La complessità è forse il dato più evidente dell'attuale struttura gestionale della realtà IRPEA.

In seguito alla successiva legislazione nazionale e regionale, l'IRPEA avvia l'iter di trasformazione in Fondazione, tornando così alla sua origine privata. Il processo si è concluso il 31.12.2003 attraverso tre passaggi:

- il decreto regionale n. 128 del 31.10.2003 di depubblicizzazione dell'ente;
- l'atto pubblico di costituzione e approvazione del nuovo statuto del 28.11.2003;
- il decreto regionale del 31.12.2003 di iscrizione nel Registro regionale delle persone giuridiche al n. 223.

La Fondazione è di ispirazione cristiana e non ha fini di lucro; essa continua le tradizioni e le finalità delle antiche istituzioni originarie.

Attualmente i servizi offerti dalla Fondazione IRPEA raggiungono un'utenza di circa 1.000 persone, con risposte di servizio diversificate: assistenza alle persone con disabilità; scuole

dell'infanzia e nidi integrati, scuola primaria, formazione professionale con corsi diurni e serali, residenze per studenti universitari, ospitalità a donne lavoratrici e a parenti di malati ricoverati presso gli Ospedali di Padova.

Nonostante la trasformazione dell'ente in Fondazione, di fatto sono state mantenute le stesse finalità di servizio con la consapevolezza dell'identità e dell'appartenenza ad uno sforzo antico di attenzione e di servizio alle persone, che si concentra sull'educazione e sulla formazione per i più piccoli e per i giovani e sull'assistenza e accoglienza per chi è in difficoltà o in situazione di bisogno.

La centralità delle persone da assistere e accompagnare e le esigenze dei servizi trovano risposte positive nella professionalità e umanità del personale.

Infatti, la risorsa vitale della Fondazione IRPEA è data dalla disponibilità e dalla professionalità del personale dipendente e dalla dedizione delle Congregazioni religiose che sono presenti all'interno dell'ente in alcuni dei servizi più delicati che questo propone.

Una preziosa risorsa è anche costituita dall'ampia rete di relazioni, collaborazioni, interazioni che nascono dall'operare dell'IRPEA, con il coinvolgimento di chiesa locale, famiglie, volontariato, soggetti istituzionali, economici, associativi. L'insieme di tale operare e la sua qualità costituiscono il contributo che la nuova Fondazione vuole sempre di più e meglio offrire al bene della comunità.

2 ... i suoi valori

Il **valore cardine** a cui sono ispirati tutti i servizi della Fondazione IRPEA è la **centralità della persona**, che significa, con riferimento ai diritti universali dell'uomo, riconoscere la persona come soggetto portatore di diritti e di doveri in quanto essere umano. In quest'ottica, la relazione di aiuto si costruisce nell'accoglienza, nel rispetto dell'unicità delle storie, nella solidarietà. I servizi alla persona svolgono una funzione educativa ponendo la persona al centro della progettazione e della realizzazione delle attività di servizio, con la consapevolezza che il benessere individuale non può essere disgiunto dal sistema di relazioni primarie, parentali e comunitarie in cui essa è inserita.

L'**organizzazione dei servizi** è **coerente con la finalità** espressa nello **Statuto** della Fondazione IRPEA e **con la sua storia**.

Questo significa investire e **ottimizzare le risorse** in attività che garantiscano il benessere e la dignità della persona, **in un'ottica di sostenibilità e coerenza tra risorse economiche e qualità dei servizi offerti**, sia in termini di efficienza che di efficacia.

Attività di monitoraggio del lavoro svolto e valutazione della qualità dei servizi offerti costituiscono un elemento fondamentale che qualifica l'approccio della Fondazione IRPEA nello svolgimento delle proprie iniziative di utilità sociale.

La consapevolezza della **dimensione relazionale e di reciproca interdipendenza** che intercorre **tra i destinatari dei servizi e l'efficacia dei servizi stessi** si traduce nella necessità di approcci personalizzati, multidimensionali e pluridisciplinari in grado di assicurare la continuità degli interventi e l'integrazione delle professioni che operano a servizio delle persone.

Gli operatori, ognuno per il ruolo che gli è proprio, perseguono con **responsabilità** le finalità della Fondazione, in un'ottica di collaborazione, condivisione delle decisioni e **partecipazione**. La **professionalità** e la **competenza** degli operatori, intese sia come conoscenze tecniche specifiche, ma anche come capacità individuali socio-relazionali affinate con l'esperienza, vengono sviluppate attraverso percorsi di aggiornamento e formazione che richiedono adeguati investimenti e tempi dedicati.

3 Il servizio amministrativo

Ferma restando l'unità giuridica e amministrativa della Fondazione, la sua struttura organizzativa si compone del servizio amministrativo e dei servizi caratterizzanti la Fondazione.

Il servizio amministrativo supporta i settori/servizi garantendo un'ordinata gestione, un'omogeneità e razionalizzazione degli interventi.

Il servizio amministrativo è strutturato in due macro-aree: area affari generali e risorse umane e area economico finanziaria e patrimoniale. L'attività di ogni area è coordinata da un Capo area che assume ogni determinazione necessaria alla sua organizzazione e gestione in base alle indicazioni del Direttore Generale.

Area affari generali e risorse umane

- Provvede alla segreteria generale e al coordinamento degli atti amministrativi;
- esplica l'attività istruttoria di supporto per la programmazione e l'indirizzo della politica del personale della Fondazione;
- assicura tutti gli adempimenti amministrativi (retributivi, fiscali, previdenziali) relativi al rapporto di lavoro;
- predispone i dati economici necessari per ogni opportuna valutazione in sede di rinnovo dei contratti collettivi.

Area economica finanziaria e patrimoniale

- Provvede a tutte le registrazioni contabili necessarie per la redazione del Bilancio, registra la prima nota dei movimenti contabili; gestisce la contabilità fiscale e la contabilità dei crediti della Fondazione;
- riscuote proventi e corrispettivi;
- accerta la congruenza delle richieste formulate dai settori/servizi rispetto a quanto previsto dai budgets;
- provvede all'approvvigionamento di derrate, beni e servizi ed attrezzature necessarie ai servizi.

All'interno di quest'area trova collocazione l'Ufficio Tecnico che ha la responsabilità degli adempimenti tecnici della gestione del patrimonio.

Gli uffici dei servizi amministrativi si trovano presso la sede legale della Fondazione, in via Beato Pellegrino 155 a Padova e operano, di norma, con il seguente orario:

- lunedì e venerdì dalle 8.00 alle 14.00;
- martedì, mercoledì e giovedì: dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.





Centro Formazione Professionale “Camerini-Rossi”

Il Centro di formazione professionale “Camerini-Rossi” trova le sue radici nell’omonimo Istituto, ente educativo di Padova fondato a metà dell’800 grazie a donazioni del duca Silvestro Camerini e all’opera di monsignor Francesco Rossi.

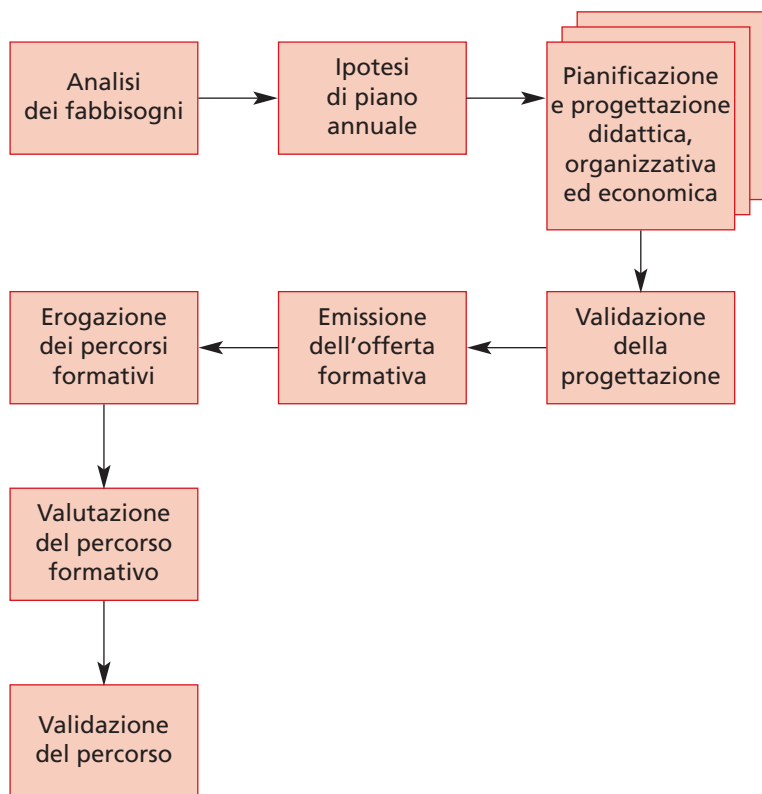
Il Centro di formazione professionale «Camerini-Rossi» mira a educare la persona - soprattutto in età adolescenziale e giovane - puntando ad una crescita umana, sociale e cristiana, attraverso l’acquisizione di qualificate competenze professionali.

Propone una formazione integrale della persona, un aggiornamento qualificante del personale e un’adeguata metodologia di apprendimento per l’acquisizione di nuove tecnologie, adeguandosi alle esigenze del mercato del lavoro con particolare riguardo ed in raccordo con il sistema produttivo dell’area padovana.

Il Centro professionale, nella realizzazione delle proprie attività formative, è attento alle innovazioni tecnologiche, ai cambiamenti dei processi produttivi e alla internazionalizzazione dei mercati che comporta l’adozione di strumenti, linguaggi e metodologie di comunicazione continuamente aggiornati.

1 La progettazione e le attività formative

Il Centro professionale “Camerini-Rossi” vede nel continuo miglioramento dei propri processi formativi lo strumento per garantire una risposta ai fabbisogni del contesto sociale e produttivo del territorio di riferimento. Il **percorso formativo** si sviluppa secondo lo schema successivo.



Il Centro professionale, coerentemente con il proprio progetto educativo e tenendo conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, propone le seguenti **attività formative**:

- **Attività di formazione professionale in obbligo formativo (OF)**, con l'aggiunta di iniziative dedicate alla prevenzione e recupero di situazioni di disagio e rischio di insuccesso scolastico.
- **Attività di formazione superiore (FS)**: integrazione con le scuole superiori, corsi di specializzazione post-qualifica con gli Istituti Professionali di Stato; partecipazione a bandi finanziati dalla Regione del Veneto.
- **Attività di formazione continua (FC)** di aggiornamento e riqualificazione per lavoratori occupati, in collaborazione con le aziende e le associazioni di categoria.

- **Attività di formazione professionale per apprendisti in obbligo formativo.**
- **Attività di orientamento professionale (OR)**, rimotivazione, accompagnamento al lavoro.

Per tali attività il Centro di formazione professionale è **accreditato** presso la Regione Veneto.

2 Le strutture e l'organigramma del Centro professionale

Il Centro di formazione professionale "Camerini-Rossi" si trova a **Padova** in **Via Beato Pellegrino 155** (tel 049.8727300, fax 049.8727399, mail: cfpcamerinirossi@irpea.it).

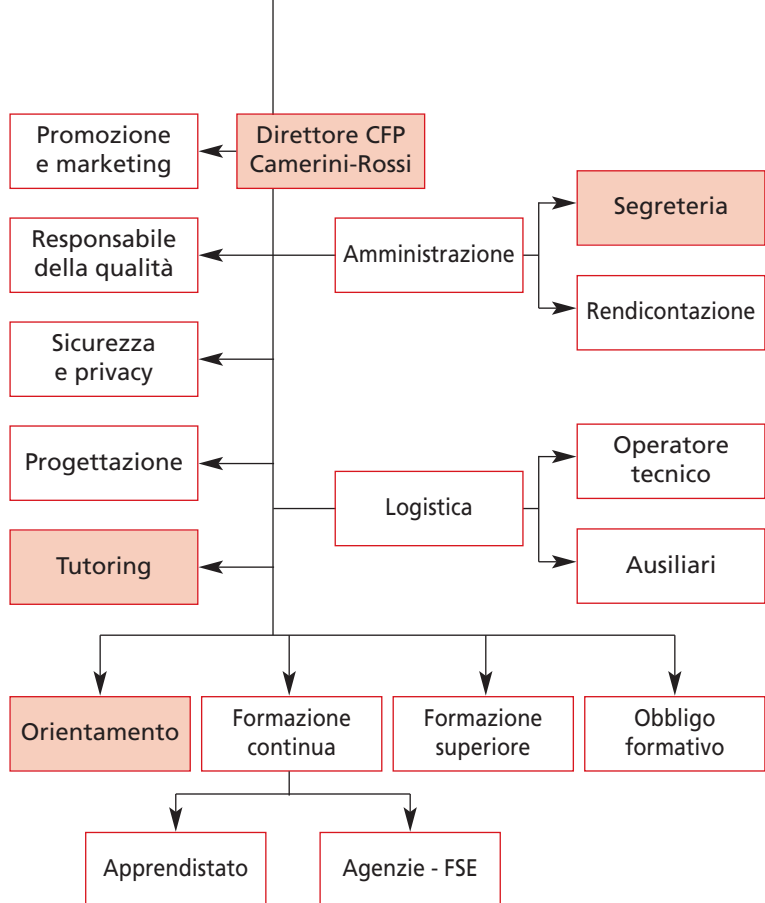
Collocato nella zona storica della città, è facilmente raggiungibile, sia con i mezzi del trasporto urbano (linee n. 9 e 11) sia con quelli extraurbani.

Il Centro di formazione professione è dotato di:

- aule didattiche per la teoria,
- laboratorio macchine utensili e aggiustaggio,
- laboratorio impianti elettrici e automazione,
- laboratorio di saldatura,
- laboratorio termoidraulica,
- laboratori di informatica,
- biblioteca,
- area esterna attrezzata per attività motorie,
- spazio riservato per moto e biciclette,
- armadietti individuali per gli allievi.

Tutti gli ambienti rispettano le norme di sicurezza e di accreditamento. Non ci sono inoltre barriere architettoniche.

L'**organigramma** del settore formazione professionale è rappresentato nella successiva figura (nelle caselle colorate sono rappresentate le funzioni a diretto contatto con l'utenza).



Le risorse professionali e la loro formazione

I corsi sono tenuti da Formatori in possesso dell'abilitazione all'insegnamento per la scuola secondaria superiore, da personale in possesso di un diploma di laurea inerente l'area di competenza e di una sufficiente esperienza o da personale in possesso di diploma di scuola media superiore e di esperienza almeno quinquennale nell'insegnamento.

È previsto un piano annuale di aggiornamento individuale e di formazione del personale del Centro professionale. Questa attività si sviluppa con la partecipazione a:

- corsi di aggiornamento tecnico-professionale,

- corsi di aggiornamento sul sistema qualità,
- corsi di aggiornamento sulla progettualità e valutazione,
- visite a fiere specialistiche,
- convegni.

Ai lavoratori del Centro professionale vengono applicati:

- il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore Formazione Professionale,
- il D.Lgs del 9 aprile 2008 n. 81 - Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro, attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007 n. 123 in materia di Tutela della salute e della Sicurezza nei luoghi di Lavoro,
- il manuale, procedure e istruzioni operative del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000 reg. .4862 del 1 settembre 2004 conseguita il 13 dicembre 2004,
- il manuale Accreditamento A0203.

3 Le attività di formazione professionale in obbligo formativo

La formazione in obbligo formativo è rivolta a **minori in possesso della licenza di scuola secondaria di primo grado** (licenza media) o con **crediti formativi adeguati** ad accedere agli interventi di secondo o terzo anno.

Indirizzi di qualifica e unità formative

Il Centro professione offre corsi di qualifica in obbligo formativo per le seguenti figure professionali:

- **installatore e manutentore impianti elettrici:** esegue l'installazione, il collaudo e la manutenzione di impianti elettrici, elettronici e pneumatici per l'automazione;
- **operatore all'autoriparazione:** interviene su mezzi a motore a benzina e diesel; effettua operazioni di assistenza programmata, manutenzione ordinaria e straordinaria anche

con l'ausilio di apparecchiature elettroniche, ricercando difetti e anomalie ed intervenendo con le riparazioni necessarie;

- **installatore e manutentore di impianti termoidraulici:** esegue interventi di messa in opera, manutenzione ed adeguamento di impianti termoidraulici, igienico sanitari e di climatizzazione, in ambienti civili ed industriali; effettua controlli periodici sulla qualità e sicurezza dei medesimi, secondo le normative tecniche vigenti;
- **operatore meccanico di sistemi:** esegue lavorazioni alle macchine utensili sulla base di specifici disegni assegnati; opera con autonomia relativamente a lavori di assemblaggio di gruppi meccanici; realizza impianti di automazione sulla base di uno schema funzionale assegnato; effettua interventi di manutenzione su impianti e gruppi meccanici.

L'azione formativa si articola in **unità formative** finalizzate all'acquisizione di diverse competenze con riferimento a:

- area dei linguaggi,
- area storico-sociale,
- area matematica,
- area scientifico-tecnologica,
- area tecnico-professionale specifica per qualifica.

Le lezioni si svolgono **dal lunedì al venerdì**.

Come iscriversi

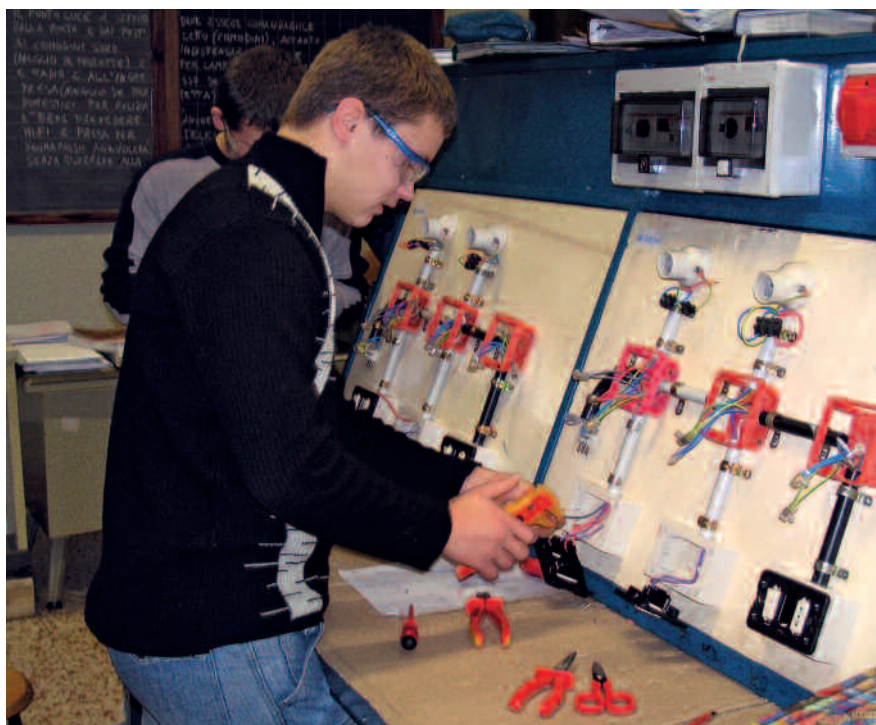
Le **preiscrizioni** al Centro di formazione professionale avvengono prevalentemente nel periodo compreso tra i mesi di gennaio e giugno.

Esse pervengono al Centro con procedura informatica dall'Anagrafe regionale offerta formativa (AROF) e in copia cartacea dalle scuole secondarie di primo grado (o istituti comprensivi) di provenienza degli allievi.

Un **colloquio orientativo** con l'allievo iscritto e la famiglia determina il corso di qualifica nel quale l'allievo verrà iscritto.

L'iscrizione è confermata e formalizzata prima dell'avvio dei corsi con la presentazione della seguente documentazione:

- domanda di iscrizione all'intervento,
- questionario di iscrizione,
- licenza di terza media con scheda di valutazione finale (eventuale certificazione di disabilità e segnalazione dell'insegnante di sostegno),
- stato di famiglia e residenza in carta semplice (o autocertificazione),
- fotocopia della carta d'identità o del documento di riconoscimento,
- fotocopia della tessera sanitaria,
- fotocopia del codice fiscale,
- due foto dell'allievo in formato tessera,
- fotocopia di un documento di riconoscimento del genitore,
- fotocopia del codice fiscale del genitore,
- ricevuta del versamento in conto corrente postale.



La valutazione degli allievi

Ogni formatore del corso esprime una valutazione in centesimi delle prove di verifica degli allievi relativamente al possesso sia delle competenze culturali o tecniche-professionali inerenti alla propria disciplina, sia rispetto alla condotta.

La scheda di valutazione individuale riguarda tutte le unità formative come da progetto, suddivise in:

- Area dei linguaggi
- Area storico-sociale
- Area matematica
- Area scientifico-tecnologica
- Area tecnico-professionale specifica per qualifica
- Area dei comportamenti: presenza e puntualità, sicurezza e igiene sul lavoro, rispetto delle norme della civile convivenza, rispetto del regolamento del Centro professionale, partecipazione e impegno.

La **valutazione** delle conoscenze, abilità e competenze acquisite viene rilevata **in itinere** tramite prove teorico-pratiche.

Al termine del percorso formativo (triennio) l'allievo è ammesso all'**esame finale di qualifica**, che si articola in una prova di simulazione e in un colloquio teorico-tecnico della qualifica di riferimento. Tale esame si sostiene davanti ad una apposita commissione che formula la valutazione finale, basandosi sulla valutazione dello stage (per il 20%), sulla valutazione delle fasi d'aula (per il 30%) sulla valutazione delle prove d'esame (per il 50%).



I certificati di qualifica ottenibili previo superamento dell'esame finale, sono validi ai fini:

- dell'iscrizione nelle liste di collocamento e dell'avviamento al lavoro;
- dell'ammissione ai pubblici concorsi.

Le funzioni a contatto diretto con gli allievi e le famiglie

SERVIZI	MODALITÀ DI ACCESSO	OBIETTIVI
<i>Segreteria didattica</i>	La segreteria didattica è aperta per allievi e famiglie dalle ore 10 alle ore 12 dei giorni lavorativi, o in orari diversi previo appuntamento telefonico.	Adempiere a tutte le pratiche amministrative (iscrizioni, permessi, ritiri, diplomi di qualifica, richiesta contributi, informazioni varie).
<i>Tutor</i>	Il colloquio individuale degli allievi con il tutor del corso si svolge secondo la disponibilità del tutor stesso ed in accordo con il formatore se in orario di lezione.	Affrontare problematiche relative all'apprendimento.
<i>Formatori</i>	I colloqui individuali tra formatori e allievi avvengono su richiesta durante le ore di presenza al CFP. Le famiglie possono incontrare i formatori secondo il calendario di ricevimento settimanale o previo appuntamento telefonico.	Approfondire aspetti didattici, di apprendimento e comportamentali.
<i>Orientatore</i>	Colloqui di orientamento per allievi, anche alla presenza delle rispettive famiglie. Incontri organizzativi inerenti esperienze di stage orientativi (interni o esterni).	Effettuare la scelta dell'indirizzo di qualifica, riorientare tale scelta, scegliere un altro Istituto Superiore o altro CFP, effettuare stage orientativi presso altre scuole.

SERVIZI	MODALITÀ DI ACCESSO	OBIETTIVI
<i>Direttore</i>	Allievi e famiglie possono richiedere un incontro con la direzione previo appuntamento. La direzione convoca la famiglia.	Affrontare questioni particolarmente delicate, legate alla sfera personale, alla didattica, all'apprendimento e alla condotta.

4 La tutela e la partecipazione degli allievi e delle loro famiglie

A tutti gli allievi è garantita l'assicurazione contro gli infortuni (Inail). Inoltre, è attiva un'assicurazione per la responsabilità civile contro terzi (inclusa nella quota d'iscrizione).

La gestione delle informazioni e la documentazione

Le **informazioni personali** (titoli di studio, certificati anagrafici, certificazioni di competenze, documenti di identità, certificazione Isee) vengono raccolte al momento dell'iscrizione ai corsi e sono archiviate in dossier individuali presso la segreteria didattica, nel rispetto delle norme sulla tutela della

privacy. Ulteriori informazioni vengono conservate presso l'ufficio qualità del Centro professionale.

La **documentazione didattica** sull'allievo (valutazioni, segnalazioni di tipo disciplinare, colloqui con gli allievi, la famiglia ed eventuali operatori sociali) e sul corso (report di apprendimento collet-



tivo, visite guidate e partecipazione a progetti) viene raccolta in itinere e archiviata in dossier di corso, conservati presso l'ufficio qualità del Centro professionale.

I diritti e i doveri degli allievi e delle famiglie

Al fine di garantire la **sicurezza agli allievi**, questi sono dotati di dispositivi di protezione individuali durante la permanenza nei laboratori.

È inoltre attivo un **servizio di primo soccorso**, garantito da una squadra di addetti nominati dalla direzione e a tale scopo adeguatamente formati.

Parte attiva dell'azione di formazione sono le **famiglie degli allievi**, coinvolte nel processo formativo con incontri iniziali, in itinere e finali.

I contatti con la struttura avvengono secondo una programmazione settimanale di disponibilità dei formatori ovvero sulla base di appuntamento telefonico con la direzione o con il tutor del corso.

Per gli allievi del secondo e terzo anno sono previsti periodi di stage presso aziende del settore di riferimento.

Suggerimenti, osservazioni, segnalazioni

L'allievo e la sua famiglia possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni previsti nella presente carta.

I **suggerimenti** e le **osservazioni** possono essere presentati a voce o per iscritto al direttore del Centro professionale, che è tenuto a rispondere entro 7 giorni, nella stessa modalità (a voce o per iscritto) in cui sono stati presentati.

Le **segnalazioni** di disservizi o di mancato rispetto degli impegni previsti vanno presentate in forma scritta al direttore del Centro professionale che provvede a protocollarle. Il direttore verifica quanto segnalato e fornisce, entro 15 giorni dalla data di ricezione, una risposta scritta e motivata alla persona interessata.

Le osservazioni e le segnalazioni ricevute sono gestite con la massima riservatezza.

In caso di controversia sulle valutazioni finali è possibile rivolgersi al Dipartimento della Formazione Professionale della Regione Veneto, per un riesame del percorso formativo.

5 La valutazione del Centro professionale

Il Centro professionale valuta, come obiettivo primario, la **soddisfazione** della propria utenza in termini di gradimento dei propri servizi / strutture, della qualità dei propri corsi e, soprattutto, della qualità delle relazioni con il personale interno (direzione, servizi di segreteria, formatori, assistenti di laboratorio ed ausiliari).

A tal fine viene somministrato un **questionario** di gradimento al termine del percorso formativo, rivolto ad **allievi, famiglie e personale interno**.

Gli indicatori di qualità del servizio applicati, gli obiettivi misurabili di miglioramento che l'organizzazione intende perseguire e gli strumenti seguono le indicazioni della tabella sottostante.

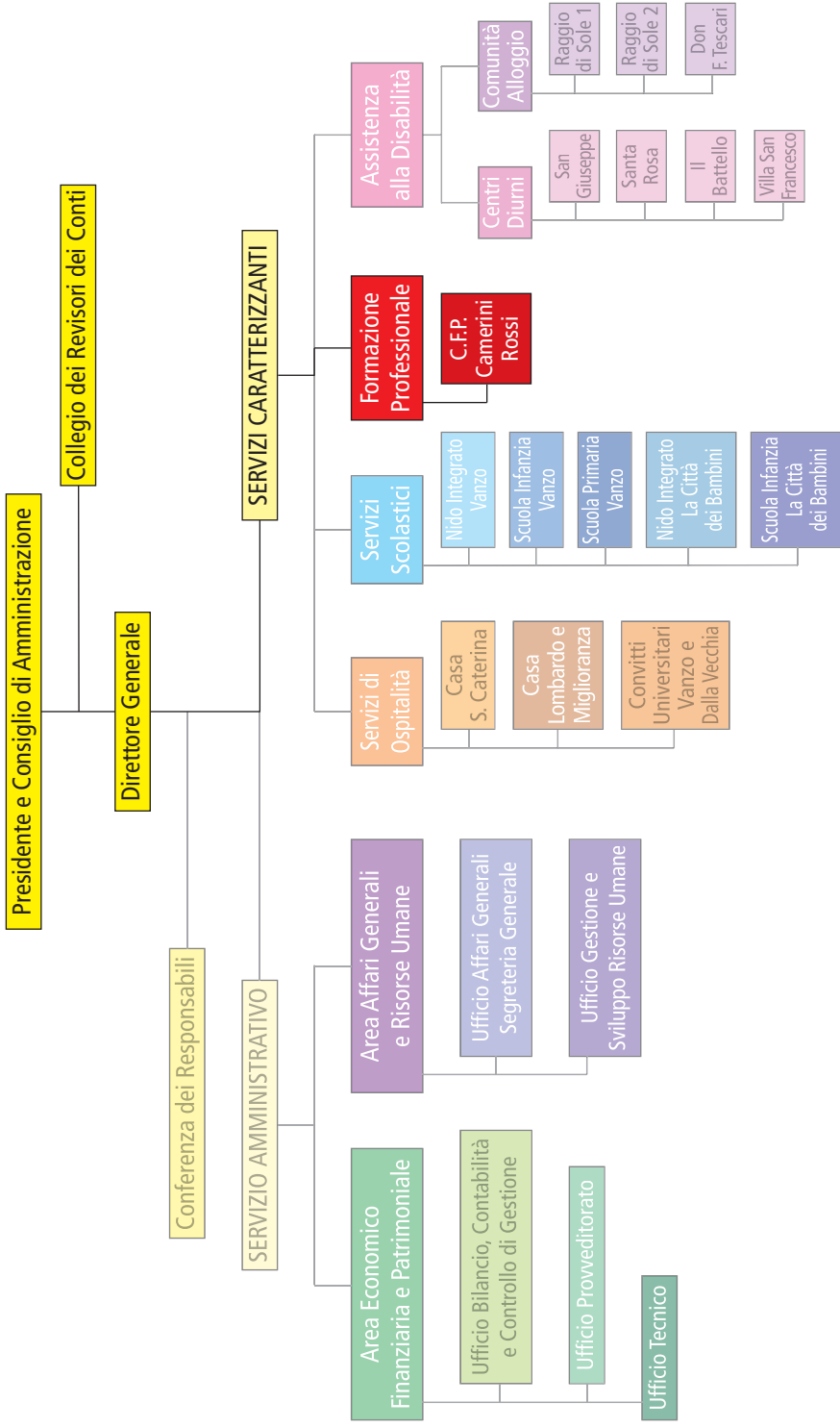


ASPETTATIVE	REQUISITO	INDICATORE E STANDARD PROMESSO
Apprendimento di un mestiere	Raggiungimento degli obiettivi formativi	% di raggiungimento obiettivi $\geq 70\%$ Livello di successo formativo $\geq 60\%$
Facilitazione dell' ingresso nel mondo del lavoro	Inserimento in stage con compiti coerenti con il corso di qualifica	Congruenza tra qualifica professionale e mansioni affidate durante lo stage $\geq 80\%$
Chiarezza e coerenza del percorso formativo	Progettazione sulle analisi dei fabbisogni inerenti il partecipante e le richieste di mercato	% di gradimento dei partecipanti $\geq 60\%$ Tasso di occupazione $\geq 60\%$ Tasso di occupazione pertinente $\geq 50\%$
Ambiente piacevole e sereno	Rispetto delle regole comportamentali di educazione e cortesia Prendersi cura dei partecipanti	% di gradimento dei partecipanti $\geq 60\%$ % di gradimento dei partecipanti $\geq 60\%$
Professionalità dei formatori	Competenze aggiornate, serietà, puntualità, capacità di relazione	% di gradimento dei partecipanti $\geq 60\%$ 100% docenti qualificati

È inoltre operativa all'interno del Centro un'**équipe di formatori-tutor** che si attiva per ascoltare, rilevare, rielaborare le istanze didattiche degli allievi e dei formatori e intervenire in caso di problematiche relazionali e/o organizzative, su richiesta degli allievi e/o delle famiglie.

Stampato in proprio ad uso della Fondazione I.R.P.E.A.

In base all'art. 25, legge n. 675/66 (tutela della privacy) si dichiara che la pubblicazione delle foto avviene per finalità giornalistiche e non è subordinata, quindi, ad assenso.





I.R.P.E.A.

Istituti Riuniti Padovani di Educazione e Assistenza
Via Beato Pellegrino 155 - 35137 Padova
tel. 049.8727201 - fax 049.8727272
email: irpea@irpea.it - www.irpea.it