

La **Carta della Qualità dell'offerta formativa** del **Collegio Italiano di Osteopatia (C.I.O.)** si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai clienti e si ispira a criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e di trasparenza.

La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che **C.I.O.** impiega sia a livello interno per garantire il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia verso l'esterno a favore dei clienti.

## GENERALITÀ

**C.I.O.** propone corsi di formazione indirizzati a:

- studenti in possesso di un Diploma di Scuola Secondaria di 2° Grado, che desiderano un percorso professionalizzante di alta formazione in osteopatia (corso T1);
- studenti in possesso di un Diploma Universitario, che desiderano un percorso professionalizzante di alta formazione in osteopatia (corso T2);
- professionisti del settore sanitario, che desiderano ampliare le proprie conoscenze nel campo della osteopatia (corsi PG);
- osteopati professionisti, che desiderano aggiornamenti professionali in osteopatia (corsi PG);
- professionisti del settore sanitario, nell'ambito dell'educazione continua in medicina (corsi ECM).

La formazione in osteopatia è conforme agli standard europei (norma CEN) e ai criteri formativi stabiliti dalla Commissione Didattica di **AISO**.

I dettagli sui contenuti dei corsi proposti, sui criteri di accesso e di valutazione dei crediti è consultabile sul sito di **C.I.O.** all'indirizzo [www.scuolaosteopatia.it](http://www.scuolaosteopatia.it).

## POLITICA PER LA QUALITÀ

### VISION

Fin dalla sua fondazione, nel 1994, il Collegio Italiano di Osteopatia si è posto l'obiettivo primario di formare professionisti con solide basi scientifiche e filosofiche, in possesso di una visione globale in campo osteopatico, che si basa sui principi dell'Osteopatia classica, senza rinunciare, tuttavia, a un costante aggiornamento.

### MISSION

**C.I.O.** si propone il perseguimento dei seguenti indirizzi strategici:

- diffusione della cultura dell'osteopatia in Italia attraverso la ricerca e la divulgazione scientifica di questa disciplina;
- offerta di percorsi formativi conformi agli standard europei ed ai criteri formativi stabiliti da AISO (Associazione Italiana Scuole di Osteopatia) da cui il **C.I.O.** è riconosciuto e di cui fa parte;

- formazione di professionisti con solide basi scientifiche e filosofiche, in possesso di una visione globale in campo osteopatico, che si basa sui principi dell'osteopatia classica, ma aperta ad un costante rinnovamento;
- valorizzazione delle potenzialità e delle attitudini individuali degli studenti e piena soddisfazione delle loro aspettative;
- mantenimento dell'alta qualità nei corsi post graduate, possibilmente incrementandone l'offerta;
- implementazione della ricerca clinica, dandole una maggiore rilevanza scientifica attraverso la richiesta di approvazione dei progetti da parte dei comitati etici;
- ampliamento dell'offerta relativa alla formazione ECM;
- applicazione dei principi della responsabilità sociale d'impresa, espressi dalla Carta dei principi di RSI della Regione Emilia Romagna, con riferimento a quelli pertinenti per l'attività di **C.I.O.**;
- impegno per una corretta gestione della proprietà intellettuale.

## **OBIETTIVI**

Con riferimento a tali indirizzi **C.I.O.** si propone di raggiungere i seguenti obiettivi di qualità:

- accrescere con continuità il livello del servizio fornito, mediante la definizione periodica di obiettivi di miglioramento, e la capacità di adattarsi dinamicamente alle sempre nuove esigenze;
- selezionare solo docenti esperti e costantemente aggiornati sui temi assegnati e sulle metodologie didattiche più moderne e appropriate, oltre che in grado di soddisfare i requisiti definiti da **AISO**;
- utilizzare le tipologie didattiche più consone agli specifici obiettivi formativi ed ai requisiti definiti da **AISO**;
- fornire agli studenti un sostegno costante con attività di orientamento ed assistenza nel percorso formativo, attraverso la disponibilità di tutor e alla possibilità di confronto con i docenti al di fuori dell'aula;
- limitare il numero degli iscritti al fine di mantenere il più elevato livello di servizio offerto;
- utilizzare aule ed ambienti conformi alla normativa vigente sulla sicurezza ed ai requisiti definiti da **AISO**;
- assicurare la disponibilità di spazi di lavoro completi dei supporti didattici e dei testi necessari allo studio ed all'approfondimento delle materie;
- curare il comfort, l'accoglienza e il rispetto della Privacy nell'utilizzo di dati personali;
- ridurre al minimo le non conformità, le inefficienze e le perdite di tempo ed effettuare sistematicamente un'analisi delle cause delle non conformità per costruire un sistema preventivo delle stesse;
- accrescere la capacità del personale di cogliere in anticipo le nuove esigenze ed i bisogni formativi dei clienti attuali o potenziali;
- accrescere il livello di informatizzazione dell'azienda in tutti i settori sia con riferimento agli strumenti tecnologici disponibili sia alla fruizione degli stessi da parte di tutto il personale.

## **STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Direzione di **C.I.O.** ha riconosciuto nella qualità il fattore strategico da perseguire ed ha sviluppato un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme ai requisiti delle norme **UNI EN ISO 9001: 2015, UNI ISO 21001: 2019 e UNI EN 16686: 2015** che si impegna a migliorare costantemente.

Per il perseguimento dei propri obiettivi, **C.I.O.** ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione e monitorare continuamente il raggiungimento degli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

La Direzione, che ne è responsabile, si impegna a diffondere la Politica della Qualità a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni, incontri, aggiornamenti, etc. con il proprio personale.

## **RISORSE PROFESSIONALI**

Per lo svolgimento dei propri corsi, **C.I.O.** si avvale solo di collaboratori altamente qualificati, di professionisti di elevato profilo specialistico, docenti e ricercatori universitari.

Le prestazioni di tutti i Docenti sono monitorate, sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento somministrati ai corsisti/clienti e la successiva elaborazione del feed back.

**C.I.O.** ritiene fondamentale assicurare che i propri Docenti mantengano elevato il profilo professionale relativo alle conoscenze e alle competenze, a tale scopo:

- definisce criteri per l'aggiornamento professionale;
- propone eventi di aggiornamento per i professionisti osteopati;
- organizza convegni e giornate di divulgazione scientifica, anche allo scopo di confronto e integrazione tra le varie discipline;
- pone attenzione rispetto a corsi frequentati e pubblicazioni prodotte dai Docenti, richiedendo l'aggiornamento annuale del curriculum rilasciato a **C.I.O.**.

## **RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI**

Le risorse logistico-strumentali utilizzate da **C.I.O.** per erogare il servizio formativo ai propri utenti si compongono di locali facilmente accessibili, dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate.

Le aule messe a disposizione sono in linea con i dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui nei luoghi di studio e/o di lavoro. Inoltre, predispone spazi di studio completi dei supporti didattici e dei testi di riferimento necessari allo studio e all'approfondimento delle materie.

**C.I.O.** si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, **C.I.O.** dà ampio spazio all'attività di formazione e di aggiornamento di tutto il personale.

## ORGANIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE

Nell'erogare i propri servizi formativi, **C.I.O.** si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, per assicurare il successo della formazione e consentire un sicuro e adeguato apprendimento ai corsisti/clienti.

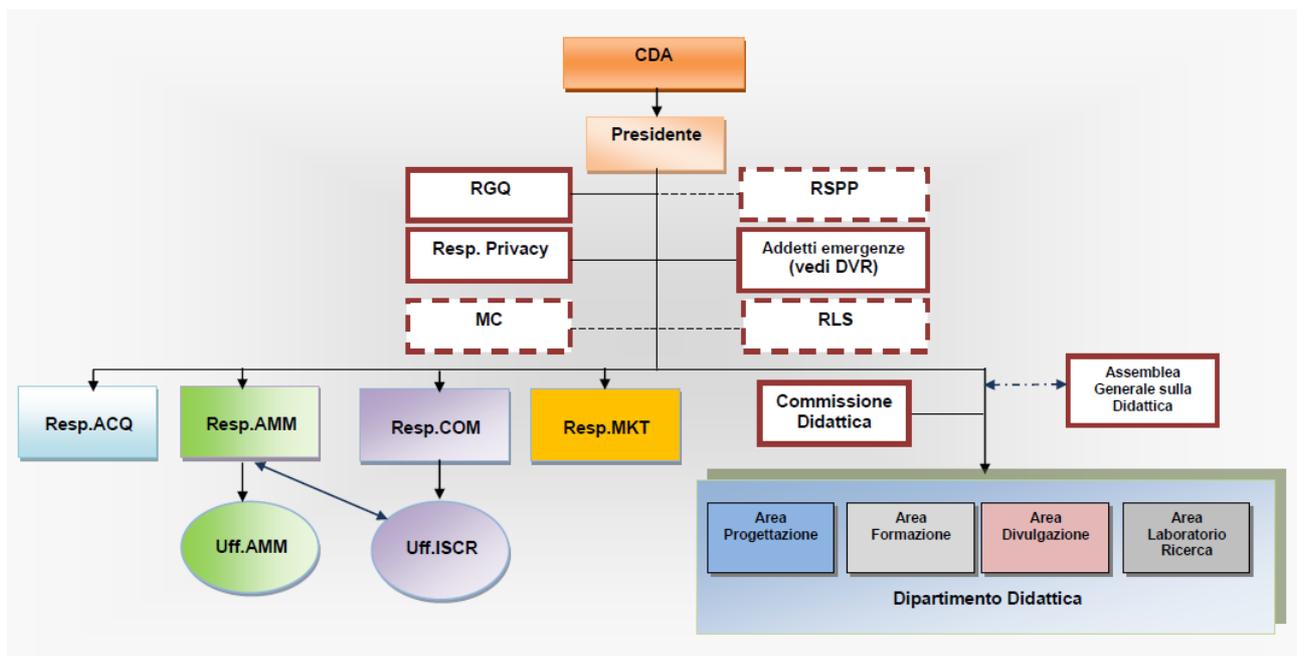
Per la progettazione e l'erogazione delle attività formative, **C.I.O.** ha designato e si avvale di una Commissione Didattica (corsi di osteopatia) e di un Comitato Scientifico (corsi rivolti a professionisti della sanità e ECM), organi con funzioni di indirizzo e di orientamento, nonché di monitoraggio dei corsi erogati.

Della Commissione Didattica fanno parte:

- il Direttore Didattico, anche in qualità di docente e di Responsabile della progettazione didattica;
- il Vice Direttore didattico, anche in qualità di Responsabile amministrativo e Responsabile corsi ECM;
- il Responsabile della formazione continua in osteopatia, anche in qualità di Presidente C.I.O.;
- il Coordinatore delle materie scientifiche e Responsabile della valutazione qualità didattica;
- il Referente del Comitato scientifico.

Il Comitato scientifico è composto da membri designati sulla base delle indicazioni del Ministero e in possesso delle competenze richieste per la redazione del Piano di formazione ECM e per l'accreditamento dei corsi ECM.

La struttura organizzativa della scuola è rappresentata mediante il seguente Organigramma.



## **MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, **C.I.O.** ha pianificato, attuato e sottoposto a regime di controllo, le attività dell'organizzazione ed i processi aziendali per la formazione, in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

Il monitoraggio costante del servizio formativo erogato, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare le performance del personale impiegato e la competitività aziendale.

La misurazione della soddisfazione dei clienti è fatta continuamente al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese ed è realizzata mediante la compilazione ed analisi di questionari rivolti a:

- studenti (di tutti i corsi erogati) per verificarne la soddisfazione rispetto a organizzazione dei corsi, infrastrutture, docenti e supporti alla didattica;
- utenti del centro clinico, i quali rappresentano i fruitori del servizio di trattamento osteopatico nell'ambito del tirocinio clinico professionalizzante.

La gestione dei reclami / insoddisfazioni / non conformità espressi dagli studenti e dalle parti interessate in genere, quando si verifica, viene svolta secondo procedure definite e costituisce l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

## **GARANZIA E TUTELA DEL CLIENTE**

**C.I.O.** assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti e si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione ai contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso l'effettuazione della segnalazione, come descritto sopra, e anche attraverso i seguenti canali:

- a mezzo email all'indirizzo: [segreteria@scuolaosteopatia.it](mailto:segreteria@scuolaosteopatia.it)
- a mezzo posta all'indirizzo: C.I.O. s.r.l. - Strada Argini Parma, 103/B – 43123 Parma
- a mezzo telefonico al n. 0521771190
- a mezzo fax al n. 0521960725
- direttamente presso l'ufficio segreteria – sede di Parma - orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00.

Entro 15 gg lavorativi successivi alla segnalazione **C.I.O.** provvederà a comunicare l'esito degli accertamenti compiuti in merito alla fondatezza e alle cause e gli eventuali provvedimenti adottati, a chiunque abbia effettuato la segnalazione e/o reclamo.

#### **4.3. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

**C.I.O.**, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri clienti, si impegna a mettere a disposizione una copia della **Carta della Qualità** a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato da **C.I.O.**

La diffusione della **Carta della Qualità** viene regolamentata come segue:

- affissione nei locali della struttura;
- pubblicazione sul sito aziendale [www.scuolaosteopatia.it](http://www.scuolaosteopatia.it);
- messa a disposizione di ogni corsista/cliente nella propria area riservata
- trasmissione al personale docente e non, con descrizione dei contenuti nei momenti di formazione dedicata ad ogni figura;

La **Carta della Qualità** è sottoposta a riesame annualmente e aggiornata in ogni occasione di variazioni organizzative e strutturali.

Parma, 20/08/2020

C.I.O. s.r.l. - Il Presidente Mauro Fornari