Azienda Speciale Consortile "Oglio Po"

RIESAME DEL SGQ

Mod.R.DIR. v.02 del 07/01/2020

VERBALE DI RIESAME

DATA: 20/01/2022

PERIODO CONSIDERATO: Gennaio – Dicembre 2021

ELEMENTI IN INGRESSO:

1) Le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
   a. Alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
   b. Alla Politica per la Qualità (vedi Allegato n.2 – Politica per la Qualità e Allegato n.1 – Analisi di Contesto)
   c. Alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi (vedi Allegato n.3 – Piano Formativo 2019)
   d. Alle non conformità e alle azioni correttive
   e. Ai risultati di monitoraggio e della misurazione
   f. Ai risultati di Audit
   g. Alle prestazioni dei fornitori esterni

2) L'adeguatezza delle risorse
3) L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità
4) Le opportunità di miglioramento

a) ELEMENTI IN USCITA: Opportunità di miglioramento e Risorse necessarie (v. Allegato n.1 - Analisi di contesto che nella parte finale riporta gli obiettivi di miglioramento anno 2020 e Allegato n.3 "Piano formativo 2020")

b) Ogni esigenza di modifica al sistema di gestione per la qualità

ELABORATO DA: Coordinatore del servizio
Responsabile qualità
Direttore

APPROVATO DA: Consiglio di Amministrazione

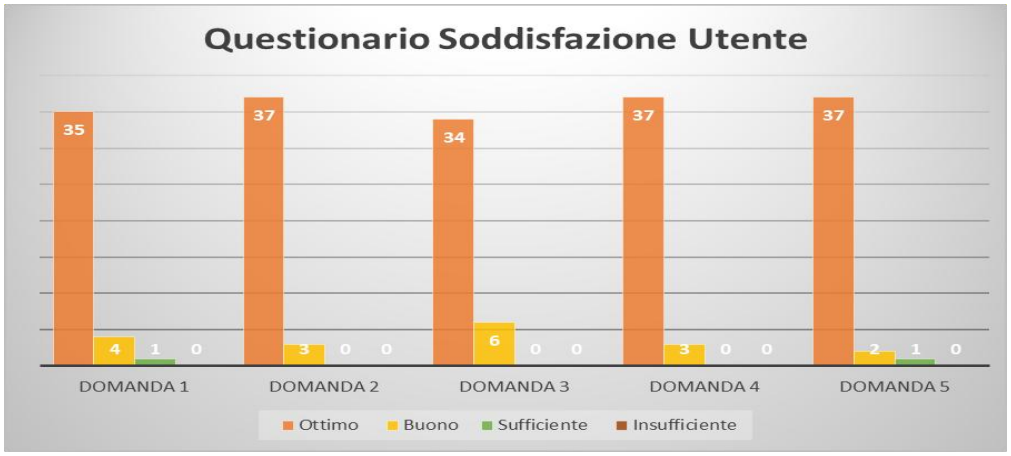
ANALISI ELEMENTI IN INGRESSO:

1. Le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:

a) Alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti

Gestione del servizio NIL - Utenti:

n. domanda	Testo	Valore qualitativo	Valore numerico	n. risposte
1	Come valuta, in generale, la risposta offerta dal N.I.L. alle sue esigenze?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	4
		ottimo	3	35
2	Come reputa le informazioni offerte dal N.I.L.?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	0
		buono	2	3
		ottimo	3	37
3	A suo parere in che misura gli obiettivi concordati sono stati raggiunti?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	0
		buono	2	6
		ottimo	3	34
4	Il servizio di tutoraggio offerto dal N.I.L. è stato...	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	0
		buono	2	3
		ottimo	3	37
5	L'accompagnamento finalizzato all'inserimento al lavoro svolto dal N.I.L. è stato:...	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	2
		ottimo	3	37

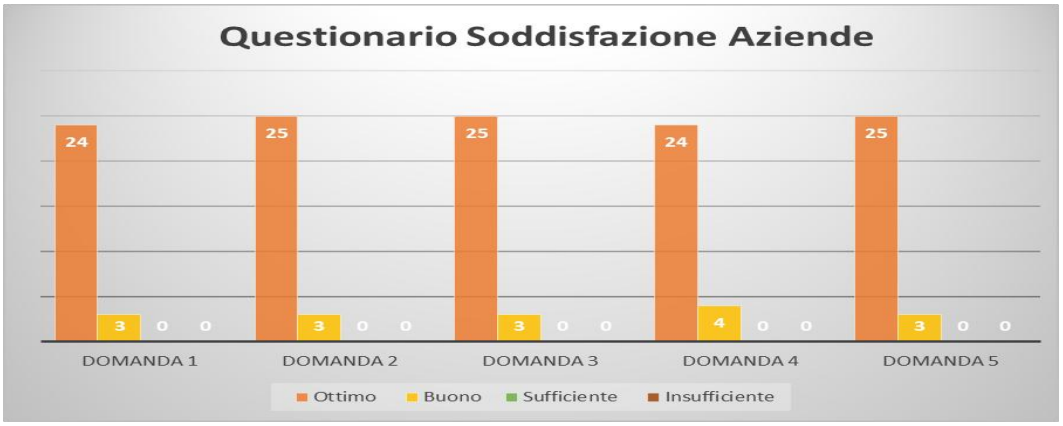


Sono stati consegnati agli utenti n. 40 questionari di gradimento, 40 utenti hanno consegnato la loro valutazione.
I risultati dei questionari di soddisfazione somministrati all'utenza che ha usufruito dei servizi di politiche attive del lavoro hanno evidenziato una larga maggioranza di risposte tra i valori buono e ottimo, si riscontrano solo due valutazioni sufficienti, non si registrano insufficienze. Questo dimostra che l'attività svolta dal servizio di informazione, accompagnamento e monitoraggio è apprezzata dalla maggioranza degli utenti in carico. I questionari sono anonimi e non vi sono commenti riportati sulle schede.

Gestione del servizio NIL - Aziende:

n. domanda	Testo	Valore qualitativo	Valore numerico	n. risposte
1	Come valuta, in generale, la risposta offerta dal N.I.L. alle sue esigenze?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	0
		buono	2	4
		ottimo	3	24
2	Come reputa le informazioni offerte dal N.I.L.?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	0
		buono	2	3
		ottimo	3	25
3	A suo parere in che misura gli obiettivi concordati sono stati raggiunti?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	0
		buono	2	3
		ottimo	3	25
4	Il servizio di tutoraggio offerto dal N.I.L. è stato...	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	2
		buono	2	4
		ottimo	3	24

5	Il sostegno alle attività di accompagnamento al lavoro svolte dall'azienda è stato:...	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	0
		buono	2	3
		ottimo	3	25



Sono stati consegnati i questionari alle Aziende ospitanti i tirocini sia brevi mano che mediante l'invio in allegato ad un messaggio di posta elettronica con richiesta di restituzione. Sono stati restituiti n. 24 questionari a fronte dei 24 consegnati.
Dall' analisi dei dati non emergono risposte negative, si rilevano infatti risultati molto positivi che esprimono un elevato grado di soddisfazione rispetto all'operato del servizio.

Ad oggi non si sono rilevati Reclami dai clienti – aziende.

Gestione del servizio NIL – Comuni come Servizi invianti:

Il CdA nella seduta del 27.04.2021 ha valutato positivamente l'attività svolta nel corso dell'anno dal N.I.L..
Ad oggi non si sono rilevati Reclami da parte dei Comuni.

Dipendenti/personale interno dell'Azienda:

La Coop, affidataria del servizio di inserimenti socio-lavorativi delle persone con ridotta contrattualità sociale è la Cooperativa Onlus CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII con sede in Via Madre Teresa di Calcutta 1/E Reggio Emilia, il ramo d'azienda per l'esercizio dell'attività di consulenza, organizzazione, progettazione e gestione di servizi finalizzati all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.
Le équipe degli operatori, presiedute dal Coordinatore, hanno mantenuto una cadenza settimanale. In équipe, oltre alla condivisione delle problematiche legate alla gestione del servizio, si analizzano i casi presi in carico e si definisce il Progetto

Individualizzato, questo permette di tenere maggiormente controllata l'attivazione dei tirocini e il loro monitoraggio. Inoltre l'équipe si apre a Staff di progetto condivisi con gli altri servizi della rete territoriale quando si discutono progetti per i quali sia necessaria una integrazione.

Si sono svolti periodicamente incontri tra l'équipe del NIL e gli operatori di riferimento dei servizi della rete territoriale con cui si collabora costantemente (S.S.B., Centro Multiservizi, Se.Pro.V.I., Istituzioni Scolastiche, C.P.S. ecc.), per definire strategie comuni che garantiscano continuità negli interventi programmati e tra gli stessi e le misure attivate sui singoli casi .
Rimane importante mantenere la massima attenzione alla regia sul caso da parte di un case manager, in grado di informare su tutte le opportunità che possono essere offerte alle persone nei vari ambiti di intervento per evitare il rischio della settorialità e della dispersione di risorse in azioni scoordinate e frammentate.

Il N.I.L. garantisce un intervento in continuità con la rete dei servizi offrendo una professionalità specifica legata al lavoro e alla gestione di questo tipo di problematiche, mentre la progettazione più generale sul caso resta in mano al Servizio Sociale di Base e/o ad altro servizio specialistico.

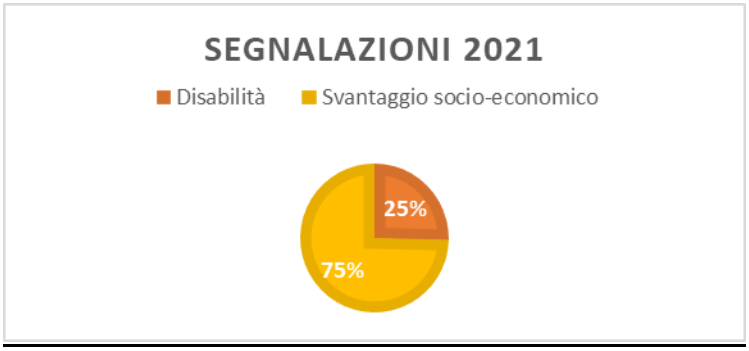
b) Misura in cui la Politica e gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti

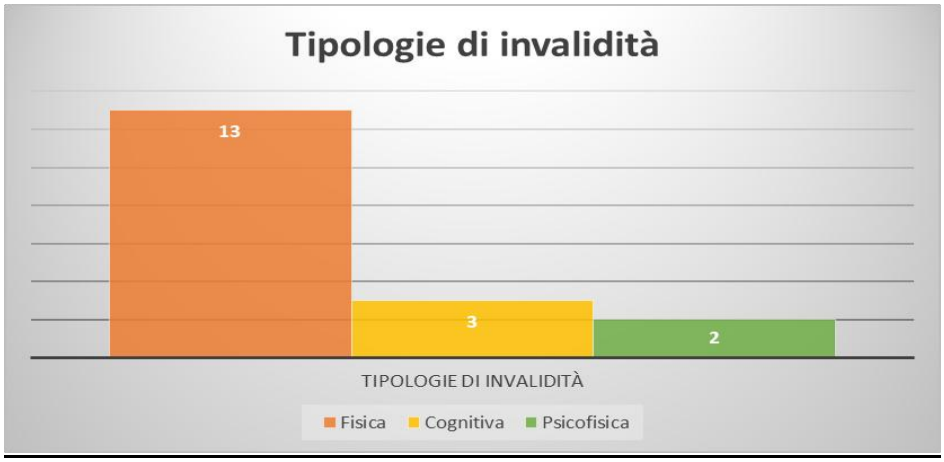
La Politica per la Qualità è stata aggiornata ad oggi – si veda l' Allegato n.2 "Politica per la qualità".
Per quanto riguarda l'esito degli obiettivi per la qualità si veda l' Allegato n. 1 "Analisi di Contesto".
Per quanto riguarda la definizione del nuovo Piano degli obiettivi per la qualità si rimanda all' Allegato n.1 "Analisi di contesto" che nella sua parte finale riporta gli obiettivi strategici dell'anno.

c) Prestazioni di processo e conformità di prodotti e servizi

Di seguito viene illustrata l'attività svolta dal Nucleo Inserimenti Lavorativi dell'Azienda

NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI





L'attività del N.I.L. nell'anno 2021 è stata ancora parzialmente condizionata dall'emergenza sanitaria che si è perpetrata ed ha inficiato sull'operatività del Servizio che ha comunque continuato a mantenere la propria operatività, ma soprattutto sul mondo del lavoro.
Si è infatti cercato di limitare e contingentare il più possibile l'accesso al pubblico, prediligendo colloqui ed incontri in remoto sia con l'utenza che con gli altri servizi.
Anche i Servizi che generalmente collaborano con il NIL per le segnalazioni e progettazioni individualizzate hanno dovuto adattarsi alle nuove restrizioni ed esigenze.
Contestualmente il Servizio si è dovuto interfacciare con il settore del lavoro che è stato molto condizionato dall'andamento dell'emergenza sanitaria.

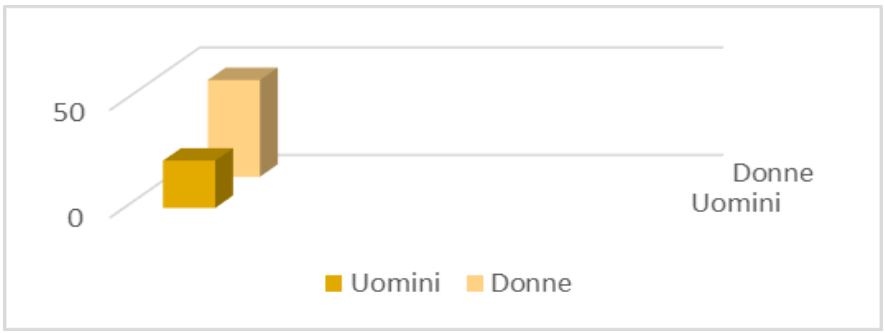
Nel 2021 sono stati segnalati al N.I.L. n. 67 nuovi utenti di cui n. 17 in possesso di una certificazione di invalidità (13 con una disabilità fisica, 3 con disabilità

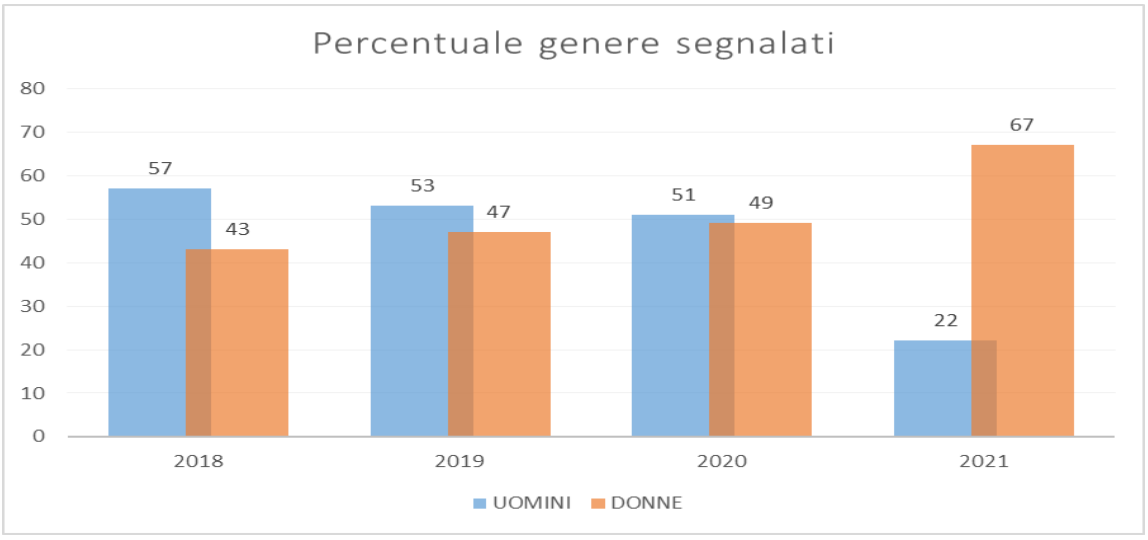
intellettiva, 1 con invalidità psico-fisica e 1 con invalidità psichica), 50 in situazione di grave svantaggio, quindi privi di invalidità o con una percentuale inferiore al 46%, che vivono una condizione di grave disagio economico.
Per ognuna di queste persone sono stati effettuati un primo colloquio ed una azione informativa di orientamento al lavoro.
Il numero di segnalazioni pervenute rimane in linea con la precedente annualità (+2) e non sono pervenute segnalazioni improprie.

Si riconferma il trend relativo all'aumento delle segnalazioni relative a persone che si trovano in una condizione di svantaggio economico (+2).Si conferma inoltre che tali utenti spesso si trovano in una situazione multiproblematica, caratterizzata da un denominatore comune che è il problema economico a cui si sommano altre aggravanti quali la mancanza dell'alloggio, le situazioni di povertà intellettiva, dipendenza da gioco o altre dipendenze non in carico ad uno specifico servizio, patologia psichiatrica non in carico al C.P.S. e non certificata, la mancanza di un mezzo di trasporto ecc..

Le persone complessivamente segnalate al servizio dal 2013 ad oggi ammontano a **854 ,** va precisato che le persone prese in carico sia pur con la stessa modalità non comportano tutt però lo stesso carico di lavoro sul NIL.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE ANALIZZATO

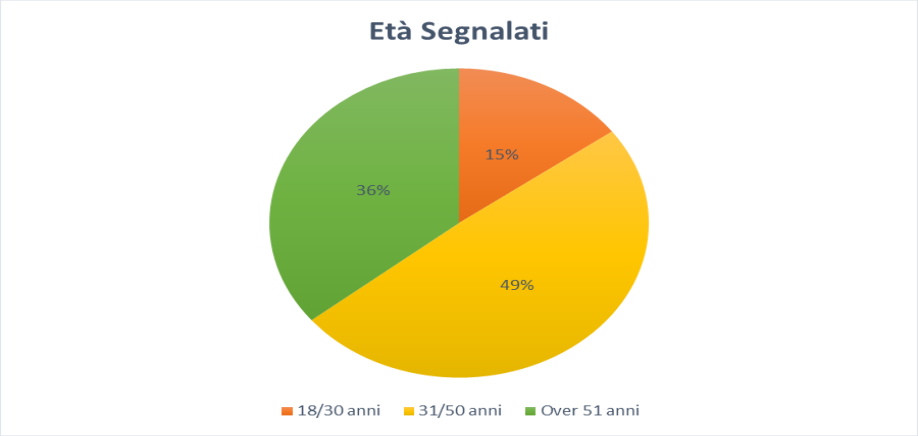




Negli anni precedenti, rispetto al genere dei segnalati, si registra un andamento altalenante. Nel 2018 il campione descritto nel grafico sopra presentava la prevalenza di uomini (57%) rispetto alle donne (43%) tra i soggetti segnalati al servizio, nel 2019 si rileva un cambio di tendenza, le donne segnalate sono pari al 53%, mentre gli uomini sono il 47% dei segnalati, nel 2020 si è registrato un 51% di uomini contro ad un 49% di donne. Nell'anno 2021 si registra una differenza sono state infatti segnalate n. 45 donne, pari al 67%, e n.22 uomini pari al 22%.

Tale dato rappresenta una grande novità in quanto nelle precedenti annualità il numero di uomini e donne si eguagliava. La presenza di numerose donne che

richiedono aiuto nella ricerca di un'occupazione può essere indice di una maggiore difficoltà del genere femminile di inserirsi nel mondo del lavoro, che talvolta può essere aggravata dal dover conciliare i compiti di cura ed inoltre si riscontra un aumento delle donne straniere che ambiscono ad una emancipazione. In questo caso il collocamento è spesso complicato per una scarsa conoscenza della lingua italiana, assenza di titoli ed esperienze lavorative significative.



Rispetto alle precedenti annualità in cui si registrava una prevalenza di utenza giovane segnalata al NIL, negli ultimi due anni si riscontra un aumento della fascia d'età 31/50 che è pari al 49% (+5% rispetto al 2020) e della fascia over 51, pari al 36% (+8%).

I soggetti tra i 16 e i 30 anni (15%) Si registra una riduzione dell'utenza giovane che viene presa in carico dal N.I.L., questo dato può essere letto come una maggiore apertura del mondo del lavoro verso le fasce più giovani o diversamente ci potrebbe essere una difficoltà degli stessi nel chiedere aiuto ai servizi sociali per trovare un'occupazione.
E' pertanto fondamentale garantire sul territorio progetti e collaborazioni che permetto di intercettare giovani in uscita dalla scuola e che devo inserirsi nel mondo del lavoro.
Ai giovani sono rivolte azioni e misure regionali per favorire la formazione e l'inserimento nel mondo del lavoro. Esistono criticità molto forti anche per la gestione di questa categoria di utenti. Per i giovani appartenenti alle cosiddette fasce deboli con disabilità fisiche, intellettive o di disagio psichico le difficoltà sono rappresentate dalle resistenze delle aziende che vanno accompagnate nella selezione e nell'inserimento ma esiste anche un fenomeno dei giorni nostri che vede giovani ormai fuori dal percorso scolastico ma mai entrati in un percorso lavorativo e che non stanno facendo niente per entrarvi (NEET).
Sui giovanissimi under 20 si continua a lavorare e a cercare risorse per intervenire sulla progettazione in collaborazione con la Scuola secondaria di secondo grado per favorire la continuità della presa in carico ed un percorso personalizzato in

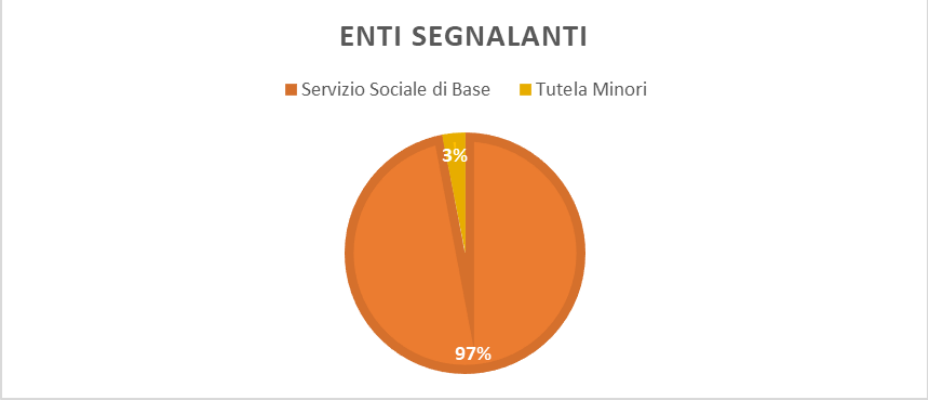
collaborazione con gli altri servizi della rete territoriale (Centro Multiservizi e Se.Pro.V.I.). Nel 2021 il progetto RETI ha visto la partecipazioni di ragazzi under 30, tale progetto ha consentito loro di poter aver una formazione base e l'acquisizione di competenze trasversali.

L'utenza nella **fascia d'età compresa tra i 31–50** è pari al 49%, in aumento rispetto all'anno precedente, indice di un mercato del lavoro che probabilmente sta accusando la crisi economica degli scorsi anni e ora risulta flagellato dalla pandemia. Sono infatti molte le attività che in seguito alla diffusione del Covid- 19 hanno dovuto sospendere o ridurre il personale. Questo poi si concretizza in persone che hanno perso il lavoro e nella difficoltà delle aziende di promuovere assunzioni.
Purtroppo il quadro nazionale, e non solo, non risulta essere molto incoraggiante; è bene tenere presente già da ora che probabilmente a livello lavorativo non siamo ancora all'apice della crisi, in quanto al momento i licenziamenti sono bloccati e sono attivi sostegni per i lavoratori, sarà necessario monitorare l'evoluzione di questa situazione nei prossimi mesi.

La fascia degli **over 51** (36%) ha registrato un aumento rispetto all'annualità precedente (+ 8%), si riconferma la difficoltà di provvedere al collocamento di tale perché le aziende non sono propense ad assumere persone di questa età e se invece sono inoccupate la loro situazione è particolarmente complessa e la distanza dal mondo del lavoro difficilmente colmabile. Tale fascia d'età, anche per il NIL, è difficilmente collocabile, le aziende sono reticenti se non ci sono formazioni o competenze specifiche, inoltre non ci sono strumenti e progetti ad hoc, atti a facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro.

SOGGETTI SEGNALANTI

Nello schema di seguito riportato si evidenziano gli enti segnalanti e la percentuale di provenienza delle segnalazioni:



La maggior parte delle segnalazioni (97%) arrivano dal Servizio Sociale di Base che ha i contatti più diretti con tutte le categorie di utenza, si registra un incremento rispetto al precedente anno. Il dato è particolarmente significativo perché rappresenta un riscontro positivo rispetto alla procedura metodologica promossa dall'Azienda; si ritiene infatti che il S.S.B. sia il servizio deputato ad una prima valutazione e che quindi debba conoscere ed indirizzare l'utenza verso i servizi di secondo livello.

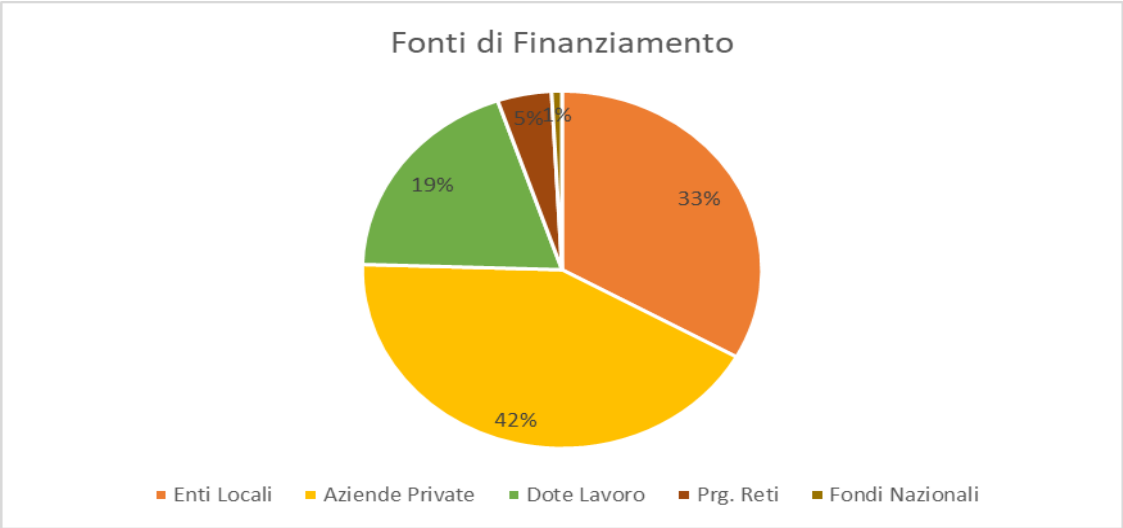
Tale modalità operativa porta quindi tendenzialmente i servizi aziendali (Centro Multiservizi, Tutela Minori) a non segnalare direttamente al N.I.L., ma ad effettuare una condivisione della situazione di cui sono venuti a conoscenza, con il Servizio Sociale di Base.

GESTIONE DELLE RISORSE

Il N.I.L. nel 2021 ha gestito risorse economiche in parte messe a disposizione dai comuni insieme ad altre fonti che sono elencate nello schema che segue. I dati sono raffrontati con quelli relativi alle precedenti delle annualità:

FONTI DI FINANZIAMENTO	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Enti Locali	92.721,45 €	101.792,96 €	116.865,60 €	123.846,00 €	50.295,00 €	62.775,86 €
Aziende Private	6.000,00 €	10.800,00 €	20.500,00 €	29.300,00 €	30.483,00 €	80.300,00 €
Progetto vita indipendente (fondi ministeriali)	10.092,51 €	8.064,00 €	3.000,00 €	5.000,00 €	8.739,00 €	- €
Piano disabili provinciale Dote Lavoro	13.964,80 €	31.270,00 €	25.975,00 €	10.999,00 €	- €	36.582,00 €
Progetto Reti						8.315,00 €
Progetti Sil Up Sil Start						17.490,35 €
Progetto Scuola Lavoro - Piano Disabili provinciale (finanziamento richiesto dall'Istituto San Giovanni Bosco in partenariato con il Consorzio)	14.432,00 €	15.000,00 €	15.000,00 €	15.000,00 €	- €	- €
Servizio per l'inclusione Attiva (SIA) oggi trasformato in R.E.I. (figura del tutor 15 ore per i mesi di novembre e dicembre 2017)	- €	1.885,50 €	2.640,00 €	4.000,00 €	- €	- €
Sportello Badanti	- €	- €	- €	4.615,00 €	- €	- €
Fondi Nazionali (certificazione)	- €	- €	- €	- €	6.159,00 €	1.160,00 €
Fondi Regionali	- €	- €	- €	- €	36.566,00 €	- €
Tot.	€ 137.210,76	€ 168.812,46	€ 183.980,60	€ 192.760,00	€ 132.242,00	€ 206.623,21

Grafico 2021



Nel corso dell'anno 2021 si registra un incremento delle fonti di finanziamento dovuto alla presenza di fondi provinciali e ad un maggiore investimento da parte delle Aziende Private, è riscontrabile inoltre un incremento anche delle fonti provenienti dai Comuni consorziati.
Il dato più rilevante è dato dal 42% investito dalle Aziende Private del territorio che confermano la propria collaborazione con il Nucleo Inserimenti Lavorativi e un investimento anche di tipo e economico. La possibilità di effettuare tirocini in Azienda implica una maggiore possibilità di effettivo inserimento lavorativo.

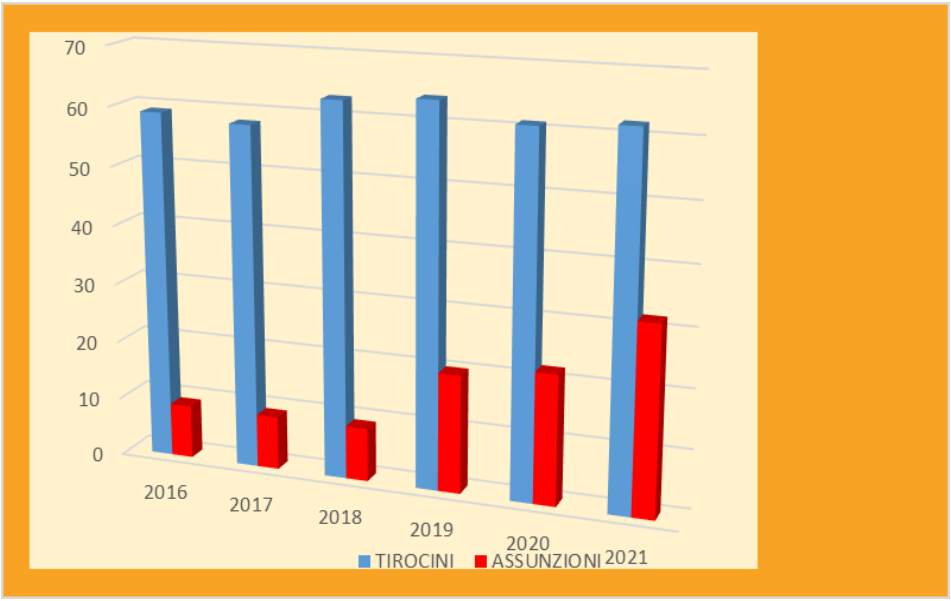
GESTIONE TIROCINI

Queste risorse hanno permesso la gestione durante **l'anno 2021 di 62 (+1 rispetto al 2020) :**

- 22 Tirocini in continuità con la precedente annualità
- 22 Tirocini attivati ex novo
- 8 Tirocini attivati mediante lo strumento " Dote Disabili"
- 9 Utenti sono stati coinvolti nell'attività di Formazione tramite il progetto " Reti"

Comune	n. Tirocini attivati prima nel 2020 e proseguiti nel 2021	n. TIROCINI attivati nel 2021	n. Assunzioni
Bozzolo	3	0	5
Commessaggio	0	0	1
Dosolo	0	2	2
Gazzuolo	4	0	1
Marcaria	1	7	4
Pomponesco	0	0	1
Rivarolo M	4	2	1
Sabbioneta	2	2	1
San Martino d/A	4	0	3
Viadana	4	9	13
ANNO 2021	**22**	**22**	**32**
Anno 2020	35	26	22
Anno 2019	36	28	20
Anno 2018		63	9
Anno 2017		58	9
Anno 2016		59	9

TIROCINI E ASSUNZIONI



Anche nell'anno 2021 si registra un incremento delle assunzioni (+ 10), mentre è rimasto costante il numero di tirocini attivati (+1)

Rispetto alle **assunzioni** occorre precisare che in alcuni casi sono avvenute in seguito ad un progetto personalizzato proposto dal N.I.L. (es. Tirocinio, DOTE, presentazione in azienda accompagnati da Tutor…) , questo è accaduto in **19** situazioni nell'anno 2021.

Per **13** situazioni invece il collocamento è avvenuto il seguito ad un orientamento effettuato dagli operatori. L'attività di orientamento consiste nell'accompagnamento della persona nella stesura del curriculum, nell'individuazione delle competenze possedute e delle attitudini, e nell'individuare aziende e agenzie presso cui presentare la propria candidatura. In molte di queste situazione il N.I.L. ha provveduto a segnalare direttamente ad alcune agenzie interinali i Curriculum, questo è stato possibile grazie alla rete di collaborazioni che si è costruita sul territorio.

Per molti utenti del N.I.L., data la loro particolare condizione di fragilità che spesso li connota, oltre a trovare un lavoro quello che è difficile è mantenere stabilmente un'occupazione. Per tale motivo gli operatori tendono a mantenere attivo un monitoraggio anche una volta avvenuta l'assunzione. Ad oggi rispetto alle 32 assunzioni si riscontra quanto segue: 21 hanno attualmente un contratto di lavoro in essere, 3 hanno terminato l'esperienza lavorativa e di 8 non si hanno aggiornamenti recenti, ma non hanno ripreso contatti con i servizi.



Il **Tirocinio extracurricolare (TIR)** è lo strumento adatto per soggetti già valutati e con capacità lavorative più vicine ad un obiettivo di assunzione. Può durare al massimo due anni e l'alternativa è la dote lavoro provinciale che permette l'utilizzo di incentivi e agevolazioni per l'azienda che assume.

Il **Tirocinio riabilitativo risocializzante (TRR)** viene utilizzato per:

- una prima verifica delle abilità lavorative
- nelle situazioni di disagio sociale relazionato da una assistente sociale
- nelle situazioni dove la disabilità o il disagio gravi rendono particolarmente complicato l'accesso al mondo del lavoro.

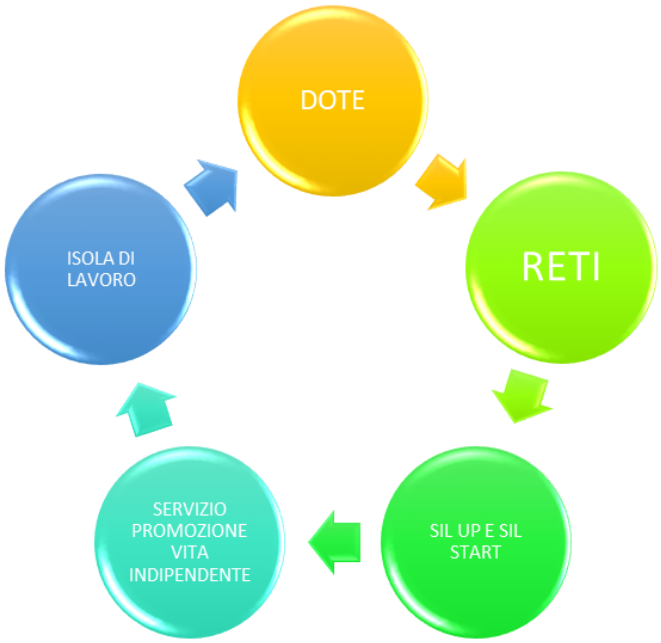
ANALISI DEI T.R.R. ATTIVATI IN AMBITO COMUNALE

Il T.R.R. è il tipo di tirocinio che viene utilizzato in genere quando l'ente ospitante è il Comune poiché il contesto è protetto e la proroga è a giudizio del servizio sociale incaricato. Le finalità di inserimento in ambito comunale si possono riassumere in tre tipologie prevalenti:

1. contribuisce all'esigenza di garantire servizi affiancando il personale (pulizie, accompagnamento su scuolabus ecc.)
2. rispondere a bisogni della persona anche di tipo economico con un contributo a fronte di prestazione lavorativa di utilità sociale

3. rispondere all'esigenza derivante da un progetto di intervento condiviso dal NIL e dal Servizio sociale di base, di effettuare un monitoraggio valutativo in situazioni di recente presa in carico o di inserire persone residenti che non hanno nessuna possibilità di assunzione in aziende profit ma traggono beneficio in termini di qualità della vita se impegnate in attività occupazionali continuative.

SERVIZI INNOVATIVI



DOTE LAVORO: All'ASC Oglio Po sono state assegnate 8 DOTI, sono quindi stati individuati 8 profili adatti ad intraprendere un percorso di inserimento lavorativo finalizzato l'assunzione. Il personale del NIL ha collaborato con i servizi del territorio per individuare i beneficiari, ha provveduto alla ricerca aziendale ed alla stesura del progetto personalizzato. Al termine del percorso si rilevano 3 assunzioni.

PROGETTO RETI : mediante il progetto sono state prese in carico 12 persone per cui è stato realizzato un supporto educativo, colloqui di sostegno psicologico , scouting aziendale. A 9 soggetti è stato proposto un corso di formazione per un totale di 30h.

SIL UP E SIL START: il progetto SIL UP ha permesso di potenziare l'attività del NIL, sono stati attivati n. 8 tirocini**.** Il progetto SIL START ha permesso di instaurare una collaborazione con l'Azienda Socialis per la creazione si un servizio dedicato agli inserimenti lavorativi sul territorio di Suzzara, con i fondi destinati, oltre all'attività di coprogettazione, sono stati attivati 10 tirocini.

SERVIZIO PROMOZIONE VITA INDIPENDENTE: è stato riprogrammato l'utilizzo delle risorse relative al progetto al fine di poter garantire azioni di supporto ai destinatari in carico al Se.Pro.Vi. La Coop.Va B "Fucina" è stata individuata come il contesto adatto per la sperimentazione degli utenti in un contesto lavorativo protetto. Verranno infatti garantite attività tali da creare e potenziare abilità lavorative: apprendimento delle regole in contesti lavorativi, mansioni di assemblaggio, Job club, osservazione, valutazione…

ISOLA DI LAVORO: è proseguita fino ad agosto la collaborazione con la Cooperativa Rosalba Elisabetta di Bozzolo presso cui è stato organizzato un arcipelago occupazionale che permesso l'attivazione di tirocini risocializzanti**.**

d) Non conformità e azioni correttive

Nel 2021 sono state effettuate n. 2 azioni correttive.

e) Risultati del monitoraggio e della misurazione

A riguardo si rimanda a quanto illustrato sopra al punto – **Prestazioni di processo**.

Per quanto riguarda la valutazione della Carta dei Servizi è stata aggiornata e approvata dal C.d.A. con Verbale n.11 dell'11.09.2021, si è inoltre reso necessario allegare al presente documento (All. A) l'organigramma aggiornato.

f) Risultati di Audit

A riguardo si veda quanto già descritto sopra al punto – **Non conformità e azioni correttive**

g) Prestazioni dei fornitori esterni

I fornitori vengono tenuti sotto controllo tramite l'inserimento nell' Elenco fornitori e rivalutati periodicamente.

2. L'adeguatezza delle risorse

A riguardo si veda quanto esposto negli obiettivi di miglioramento (allegato n.1 Analisi di contesto).

Durante il 2021 il personale ha partecipato a corsi di aggiornamento, così come ad incontri di formazione sul campo durante i momenti di coordinamento mensile in équipe multi professionali per la gestione di casi in collaborazione con i servizi della rete territoriale.
A seguito della pandemia numerosi corsi si sono tenuti in modalità online.
Si veda per il dettaglio l'Allegato n. 4 al Riesame – Piano formativo 2020.

Resta ferma l'intenzione di continuare a mantenere formato il personale già in essere e il nuovo personale assunto.

3. **Efficacia azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità**
   A riguardo si veda quanto esposto nell' Allegato n.1 – Analisi di Contesto.

4. **Le opportunità di miglioramento**
   A riguardo si veda quanto esposto nell' Allegato n.1 – Analisi di Contesto.

ELEMENTI IN USCITA:

a) Opportunità di miglioramento e Risorse necessarie (v. Allegato n.1 – Analisi di contesto, che riporta nella parte finale gli obiettivi di miglioramento anni 2019/20 e l' Allegato n. 5 "Piano formativo 2021)

b) Ogni esigenza di modifica al sistema di gestione per la qualità.
Le questioni fondamentali, su cui si ritiene di doversi soffermare per segnalare le principali modifiche da apportare al sistema nella prossima annualità, si sintetizzano di seguito:

1. Si intende mantenere e potenziare un incremento delle ore di tutoraggio grazie alla presenza di numerosi progetti attivi che permettono di potenziare l'equipe. Questo permetterà di sviluppare maggiormente le aree fondamentali della ricerca aziendale e del tutoraggio finalizzato all'assunzione.
2. Per mezzo dei progetti sperimentali attivi si prospetta un aumento dell'utenza e la correlata necessità di avere a disposizione Aziende clienti al fine di favorire gli inserimenti. Si auspica poi di poter continuare la lavorare con le Aziende affinché continui ed aumenti la loro compartecipazione economica nel riconoscimento delle indennità per i tirocinanti.

FINE DEL DOCUMENTO