

Società Italiana Banche degli Occhi

Torino, 10 ottobre 2009

IV° Corso di Formazione

**Informazione
Formazione e
Addestramento del
Personale**

Toniolo Mauro

Fondazione Banca degli Occhi del Veneto

Normativa di riferimento

Decreto Legislativo 6 novembre 2007, n° 191

“Attuazione della direttiva 2004/23/CE sulla definizione delle norme di qualità e di sicurezza per la donazione, l’approvvigionamento, il controllo, la lavorazione, la conservazione, lo stoccaggio e la distribuzione di tessuti e cellule umani”.

Art. 18 – Personale

Il personale degli istituti dei tessuti [...] possiede le qualifiche necessarie [...] e riceve adeguata formazione professionale [...].

Normativa di riferimento

Documento tecnico della Consulta Permanente e del Centro Nazionale per i Trapianti, 19 Giugno 2007 “Linee guida per il prelievo, la processazione e la distribuzione di tessuti a scopo di trapianto”.

B.2.2.1 – Addestramento del personale

Tutto i membri del personale devono possedere un adeguato addestramento iniziale e devono adeguare la propria competenza al progresso scientifico e tecnico [...].

Normativa di riferimento

Norma UNI EN ISO 9001:2008

“Sistemi di Gestione per la Qualità”

6.2 - Risorse umane

Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto deve essere competente sulla base di istruzione, formazione-
addestramento, abilità ed esperienza appropriati.

Normativa di riferimento

D.Lgs. 81/08

“Tutela salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”

Art. 36 - Informazione ai lavoratori

Il datore di lavoro provvede affinché ciascun lavoratore riceva una adeguata informazione:

a) sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro connessi all'attività [...].

Normativa di riferimento

D.Lgs. 81/08

“Tutela salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”

Art. 37 - Formazione dei lavoratori

Il datore di lavoro assicura che ciascun lavoratore riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di salute e sicurezza [...].

Normativa di riferimento

D.Lgs. 81/08

“Tutela salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”

Art. 37 - Formazione dei lavoratori

[...] La formazione e, ove previsto, l'addestramento specifico devono avvenire in occasione:

- a) della costituzione del rapporto di lavoro [...];
 - b) del trasferimento o cambiamento di mansioni;
 - c) della introduzione di nuove attrezzature di lavoro o di nuove tecnologie, di nuove sostanze e preparati pericolosi.
- L'addestramento viene effettuato da persona esperta e sul luogo di lavoro [...].

Formazione

- Processo che si occupa di **sviluppare le conoscenze, le abilità e i comportamenti** necessari a soddisfare i requisiti (UNI ISO 10015:2001).

Formazione

- Processo educativo attraverso il quale **trasferire** ai lavoratori ed agli altri soggetti del sistema di prevenzione e protezione aziendale **conoscenze e procedure utili all'acquisizione di competenze** per lo svolgimento in sicurezza dei rispettivi compiti in azienda e alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi (D.Lgs. 81/08 – art. 2).

Informazione

- Complesso delle **attività dirette a fornire conoscenze utili** alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi in ambiente di lavoro (D.Lgs. 81/08 – art. 2).

Addestramento

- Complesso delle **attività dirette a fare apprendere ai lavoratori l'uso corretto** di attrezzature, macchine, impianti, sostanze, dispositivi, anche di protezione individuale, **e le procedure di lavoro** (D.Lgs. 81/08 – art. 2).

Competenza

- Dimostrata capacità di applicare conoscenze ed abilità (UNI EN ISO 9000:2005).

Formazione: un processo in quattro fasi

**DEFINIZIONE
ESIGENZE**

1

Definizione esigenze

1. Definire le differenze tra le competenze esistenti e quelle richieste
2. Definire l'attività formativa necessaria al personale, le cui esistenti competenze non coincidono con le competenze richieste per lo svolgimento di un determinato compito
3. Documentare le specifiche esigenze di formazione.

Definizione esigenze

Documento tecnico della Consulta Permanente e del Centro Nazionale per i Trapianti, 19 Giugno 2007 "Linee guida per il prelievo, la processazione e la distribuzione di tessuti a scopo di trapianto".

B.2.2.1 – Addestramento del personale

[...] Il programma di addestramento deve assicurare e documentare:

- che ogni soggetto sia competente per i compiti che gli sono affidati;
- che abbia una conoscenza e comprensione adeguata del processo tecnico-scientifico inerente i propri compiti;
- che abbia compreso l'organizzazione, il sistema di qualità e le norme di sicurezza della struttura in cui lavora;
- che sia adeguatamente informato sul contesto etico e legale del proprio lavoro.

Definizione esigenze

- Sistema Trapianti (nazionale, interregionale, regionale)
- Identità, organizzazione e attività della Banca e contesto aziendale
- Norme di riferimento
- Compiti e responsabilità assegnati
- Sistema di gestione per la qualità
- Tutela salute e sicurezza
- Trattamento dei dati personali e sensibili
- Responsabilità sociale della Banca.

Definizione esigenze

- Aspetti medico-legali della donazione
- Il processo della donazione
- Procedure di prelievo
- Selezione del donatore
- Esami sierologici.

Definizione esigenze

- Anatomia, fisiologia e patologia della cornea
- Trapianto di cornea
- Valutazione dei tessuti oculari
- Conservazione a breve e a lungo termine
- Esami microbiologici.

Definizione esigenze

- Accesso e comportamento nelle aree a contaminazione controllata
- Gestione apparecchiature e strumenti
- Gestione rifiuti sanitari
- Procedure pulizia e sanitizzazione ambienti, apparecchiature e strumenti.

Definizione esigenze

- Distribuzione tessuti
- Non Conformità / Azioni Correttive
- Eventi / Reazioni Avverse
- Follow-up trapianti
- ...

Formazione: un processo in quattro fasi

**DEFINIZIONE
ESIGENZE**

2

**PROGETTAZIONE
PIANIFICAZIONE**

Progettazione e Pianificazione

- Azioni da attuare per colmare le carenze identificate
- Definizione criteri di valutazione dell'intervento formativo e di monitoraggio del processo di formazione

PROCEDURA.

Progettazione e Pianificazione

Definizione dei vincoli

- Requisiti imposti da leggi / norme
- Politiche aziendali in merito alla formazione
- Economici
- Requisiti di tempistica e pianificazione
- Disponibilità, motivazione e abilità del personale da formare
- Disponibilità di risorse interne per gestire la formazione
- ...

Progettazione e Pianificazione

Metodi

- Corsi interni o esterni alla Banca
- Docenti interni o esterni alla Banca
- Affiancamento per addestramento pratico
- Esperienza diretta presso un'altra Banca
- Autoformazione
- Formazione a distanza (FAD)
- Comunicazione interna (informazione).

Progettazione e Pianificazione

Strumenti operativi

■ Piano di formazione

- Obiettivi
- Argomenti, Docenti
- Date, scadenze
- Personale a cui è destinata la formazione
- ...

Formazione: un processo in quattro fasi

**DEFINIZIONE
ESIGENZE**

3

**PROGETTAZIONE
PIANIFICAZIONE**

EROGAZIONE

Erogazione

Strumenti operativi

■ Convocazione dell'intervento

- Data
- Luogo
- Orario / Durata
- Argomento
- Docente
- Eventuali prerequisiti richiesti ai partecipanti
- Presa visione convocazione

■ Organizzazione logistica (aula, attrezzature didattiche, ecc.).

■ Registrazione presenze

■ Questionari verifica efficacia intervento.

Erogazione

Supporti prima dell'intervento

■ Istruzioni al docente

- obiettivo dell'intervento
- ruolo e compiti dei partecipanti
- livello di conoscenza degli argomenti in programma
- indicazioni per interazione tra docente e partecipanti
- strumenti per verifica efficacia intervento (test, prova pratica, ...)

■ Istruzioni ai partecipanti

- obiettivo dell'intervento
- qualificazione del docente
- indicazioni per interazione tra docente e partecipanti
- modalità verifica efficacia intervento.

Erogazione

Supporti durante l'intervento

- Disponibilità "costante" delle attrezzature e degli strumenti didattici
- Sistemazione "funzionale" dei partecipanti
- Supporto operativo per eventuali esercitazioni pratiche
- Facilitazione dell'interazione tra docente e partecipanti.

Erogazione

Supporti dopo l'intervento

- Raccolta informazioni di ritorno dai partecipanti
- Raccolta informazioni di ritorno dai docenti
- Valutazione efficacia dell'intervento
- Comunicazioni ai Responsabili delle informazioni di ritorno e esiti della valutazione dell'efficacia.

Formazione: un processo in quattro fasi



Valutazione dei risultati

- Verifica efficacia interventi (es. % risposte esatte)
- Analisi risultati personali e complessivi
- Valutazione obiettivi raggiunti e relative competenze acquisite dal personale
- Attivazione di eventuali azioni correttive personali o complessive
- Registrazione attività (schede personali, curriculum vitae ecc.).

Formazione: un processo in quattro fasi



Monitoraggio

- **Riesame delle competenze richieste**
 - nuove norme / leggi
 - modifiche di processi operativi / nuove apparecchiature
 - confronto con esperti in materia
 - discussioni di gruppo
 - ...
- **Verifica diretta sul personale del mantenimento delle competenze richieste**
 - questionari
 - interviste
 - prove pratiche
 - ...

Monitoraggio

- Analisi e valutazione esiti verifiche mantenimento competenze
- Definizione di eventuali esigenze di formazione, informazione e addestramento
- Azioni correttive
- Piano di formazione..

Conclusioni

