	<b>Manuale di gestione della Qualità'</b>  <b>Gestione delle risorse</b>	<b>Capitolo 6</b>
		<b>Edizione MQ 4</b>
		<b>Revisione 15/10/2018</b>

## SOMMARIO

### 6. Gestione delle risorse

#### 6.1. Messa a disposizione delle risorse

#### 6.2. Risorse umane

#### 6.3 . Infrastrutture

#### 6.4. Ambiente di lavoro

#### 6.1 Messa a disposizione delle risorse

L'organizzazione di volontariato Croce Bianca di Orbassano ha individuato ed ha reso disponibili le risorse necessarie per:

- Attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione della qualità e migliorarne in modo continuo la sua efficacia mediante opportune risorse umane tecnologiche ed ambientali.
- Accrescere la soddisfazione dell'utilizzatore, ottemperando ai requisiti delle norme interne e leggi cogenti attinenti l'attività di servizio.

#### 6.2. Risorse umane

##### Inserimento nuovi Volontari

L'inserimento di nuovi volontari avviene previa presentazione della domanda di "Ammissione in qualità di socio soccorritore mediante apposito modulo, e superato il colloquio da parte dell'interessato con la Commissione Accoglienza, se l'esito è positivo il Consiglio Direttivo e la Giunta Esecutiva ammettono il candidato a far parte della Croce Bianca di Orbassano.

##### Addestramento

L'Addestramento del Personale costituisce un elemento fondamentale per il miglioramento della qualità del servizio, per l'efficacia del Sistema di gestione della Qualità e per il successo dell'Associazione che ha definito Istruzioni Operative documentate per l'individuazione, la definizione, la pianificazione, l'attuazione e la registrazione delle attività di Formazione, Addestramento per tutto il Personale della Croce Bianca di Orbassano.

##### Responsabilità

La responsabilità della formazione del personale per quanto concerne la formazione del personale addetto all'erogazione dei servizi, è del Direttore sanitario; mentre la responsabilità della formazione dei conducenti dei mezzi utilizzati per i servizi è del Responsabile del Direttore dei Servizi.

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015

Documento di proprietà dell'Associazione di volontariato Croce Bianca di Orbassano. E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta

 <p><b>CROCE BIANCA</b> ORBASSANO Strada Rivalta, 50</p>	<h1>Manuale di gestione della Qualità'</h1>	<b>Capitolo 6</b>
	<h2>Gestione delle risorse</h2>	<b>Edizione MQ 4</b>
		<b>Revisione 15/10/2018</b>

### **Pianificazione delle attività di Formazione ed Addestramento.**

Le attività di Formazione ed Addestramento coinvolgono tutta la struttura dell'Associazione con livelli e contenuti diversificati in funzione dei ruoli coperti.

Le attività di formazione sono rivolte a:

- Personale dipendente e volontari per quanto riguarda l'espletamento del servizio
- Personale dipendente e volontari per quanto riguarda la conduzione dei veicoli

### **Formazione per espletamento del servizio.**

Il Direttore sanitario in collaborazione con il Direttore dei servizi e il Responsabile Personale dipendente, individua le necessità di formazione per il personale volontario e dipendente e pianifica i momenti formativi sia in termini di tipologia del corso che in termini di periodo nel quale la formazione sarà erogata l'evidenza oggettiva è determinata dal modulo di pianificazione.

### **Formazione nuovi volontari o personale dipendente**

La Direzione sanitaria sulla base delle adesioni di nuovi volontari e/o assunzioni di nuovo personale, pianifica la formazione (Allegato A e Corso Sara) secondo quanto previsto dalla Giunta Regionale del Piemonte con D.G.R. n 34 – 5039 per quanto riguarda "l'allegato A", mentre il corso Sara è relativo al "Servizio di accompagnamento con relazione di aiuto" formalizzato con determinazione della Giunta Regionale del 17.04.2001; detto corso è stato formalizzato nell'ambito dell'accompagnamento sanitario e socio-sanitario, ponendo una particolare attenzione sull'aspetto psicologico del servizio e riconoscendo il progetto sperimentale quale elemento caratterizzante delle associazioni di Volontariato aderenti all'A.N.P.AS.

L'addestramento operativo e l'affiancamento è effettuato da formatori esperti.

Sono tenute in conto eventuali richieste degli interessati già appartenenti alla Croce Bianca di Orbassano per completare l'iter formativo .


Durante tale periodo l'interessato svolge varie attività pianificate, seguite e verificate dalla figura esperta che ne è responsabile nei confronti dell'Associazione e dell'utilizzatore.

### **Operatività nell'erogazione della formazione**

Nel periodo prestabilito (definito dalla pianificazione annuale) il Direttore sanitario, in accordi con il Direttore dei servizi, formalizza il programma del corso stabilendo le date di svolgimento, i moduli formativi teorici/pratici e per ognuno di essi associa il docente incaricato.

Ad inizio corso ogni discente deve rispondere alle domande del test di "pre ingresso" dal quale emerge il livello di preparazione e la conoscenza specifica di quanto sarà oggetto del corso.

Ad ogni modulo svolto il discente viene valutato dal docente attraverso un test per la parte teorica ed una

	<b>Manuale di gestione della Qualità'</b>  <b>Gestione delle risorse</b>	<b>Capitolo 6</b>
		<b>Edizione MQ 4</b>
		<b>Revisione 15/10/2018</b>

valutazione sulla parte pratica mediante una "Griglia di valutazione".

A completamento del corso il discente deve rispondere alle domande del "test finale".

Nel caso dell'allegato A se la valutazione dei docenti è positiva il candidato deve sottoporsi ad un "tirocinio" di 100 ore.

L'evidenza dell'avvenuto tirocinio è riportata sull'apposito modulo dal quale emerge, a fine attività, la valutazione che, se è positiva, dà diritto al candidato di ottenere la "Certificazione regionale" all'allegato A.

Il discente a fine corso è tenuto a compilare il "Questionario di gradimento del corso" il quale fornirà un indicatore che permetterà alla Croce Bianca di Orbassano ed alla Regione Piemonte di attuare eventuali azioni correttive.

Nel caso di corsi Sara l'operatività di erogazione e controllo del corso è la stessa dell'allegato A ma viene omesso il periodo di tirocinio.

Il corso Sara della durata di 40 ore è specifico per abilitare il personale ai servizi ordinari/sociali; detto corso rappresenta l'introduzione all'allegato A, Certificato dalla Regione Piemonte.

#### **Abilitazioni**

- L'ottenimento della certificazione "allegato A" da parte del volontario e/o dipendente fornisce l'abilitazione ai servizi di emergenza.
- L'ottenimento della certificazione corso Sara da parte del volontario o dipendente fornisce l'abilitazione ai servizi ordinari/sociali e trasporto infermi con ambulanza.

#### **Formazione per la conduzione dei veicoli**


Il Direttore dei Servizi, su richiesta del dipendente o volontario provvede a valutare tale richiesta in funzione a:

- Esigenze dell'Associazione
- Caratteristiche dell'aspirante conducente

se tali valutazioni sono ritenute positive, provvede ad attivare la procedura di formazione secondo il "Regolamento soccorritori autisti" aggiornato al 25 Settembre 2017 vedere verbale del consiglio direttivo.

#### **Gestione della Documentazione**

Tutta la documentazione originale relativa alla Formazione, all'Addestramento ed alla Qualifica del Personale sotto l'aspetto sanitario è gestita ed archiviata dalla Direzione Sanitaria; mentre la formazione degli autisti è archiviata presso la Segreteria della Croce Bianca di Orbassano.

 <p><b>CROCE BIANCA</b> ORBASSANO Strada Rivalta, 50</p>	<h1>Manuale di gestione della Qualità'</h1>	<b>Capitolo 6</b>
	<h2>Gestione delle risorse</h2>	<b>Edizione MQ 4</b>
		<b>Revisione 15/10/2018</b>

### **Risorse**

Attraverso l'esame dell'incremento del servizio e la conseguente Pianificazione delle attività a medio e lungo termine, sono evidenziate le esigenze di risorse. Le necessità di risorse aggiuntive sono portate a conoscenza del Consiglio Direttivo, per gli eventuali nuovi inserimenti di personale e/o acquisti di attrezzature specifiche .

Le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la Qualità, sono riportate nella Istruzione Operativa del Sistema di gestione della Qualità, nella quale sono stati definiti mezzi adeguati alle attività da svolgere ed assegnato personale addestrato.

Poiché è fondamentale il contributo alla Qualità di tutto il Personale, la Presidenza/Consiglio Direttivo propone in materia di gestione, sviluppo e relazioni con il Personale, le politiche che ritiene più idonee alla realizzazione degli obiettivi della Croce Bianca di Orbassano riferiti a breve, medio e lungo termine, in sintonia con la Politica della Qualità.

L'attuazione di tali politiche avviene mediante l'applicazione d'adeguati criteri di selezione, formazione e addestramento del Personale.

Tutto il Personale deve dimostrare di possedere senso di responsabilità e capacità, tali da garantirne il buon inserimento e la collaborazione all'interno dell'organizzazione dell'Associazione.

Le nuove risorse sono selezionate in modo che siano in grado di inserirsi rapidamente e contribuire al miglioramento continuo dell'Associazione.

La crescita professionale è un miglioramento continuo e non un fatto episodico.

Dal momento dell'inserimento fino alla cessazione del rapporto di lavoro o di collaborazione, deve essere garantita la corretta e completa applicazione del quadro normativo e legale in materia di Lavoro.

Il grado di collaborazione di tutto il Personale alla vita dell'Associazione ed, in particolare, alle attività inerenti il Sistema di gestione della Qualità, sono valutati mediante:

- Risultati ottenuti in riferimento agli "Obiettivi Qualità di Ente" annuali.
- Risultati ottenuti in riferimento all'applicazione delle procedure e/o Istruzioni Operative del Sistema di gestione della Qualità mediante l'esito delle "Audit Interni" (vedere MQ Cap. 8).
- Partecipazione costruttiva al Miglioramento della Croce Bianca di Orbassano (propositività).


### **Modulistica di gestione della Formazione delle risorse umane:**

In aggiunta a quelli citati nel capitolo.

- Programmi specifici delle formazioni
- Moduli formativi
- Test di inizio corso
- Test di fine corso
- Griglie di valutazione
- Questionario di autovalutazione

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015

Documento di proprietà dell'Associazione di volontariato Croce Bianca di Orbassano. E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta

	<b>Manuale di gestione della Qualita'</b>  <b>Gestione delle risorse</b>	<b>Capitolo 6</b>
		<b>Edizione MQ 4</b>
		<b>Revisione 15/10/2018</b>

- Questionario di gradimento del corso

### **6.3 Infrastrutture ed ambiente**

La Croce Bianca di Orbassano opera in strutture idonee all'attività svolta.

Costantemente la Croce Bianca di Orbassano, nel rispetto delle Leggi vigenti, monitorizza le diverse aree dell'Associazione e, nel riesame del Sistema di gestione della Qualità, stabilisce le migliorie da intraprendere (apparecchiature hardware, software e servizi di supporto) considerando gli eventuali problemi ambientali come la conservazione dei prodotti necessari all'attività ed il loro relativo smaltimento dopo l'uso. Esempio: materiale sanitario.

Esecuzione dei backup dei dati contabili amministrativi.

### **6.4 Ambiente di lavoro**

La Croce Bianca di Orbassano rispetta i requisiti legislativi per la sicurezza sul lavoro, attenendosi al D.G.L.81/08 e s.m.i.

Per quanto attiene l'aspetto dei fattori ambientali ed umani, la Croce Bianca di Orbassano si avvale delle figure professionali previste dal D.G.L. 81/08 e s.m.i. mantenendo all'interno della Associazione le condizioni di lavoro idonee come un adeguato regime di calore, luminosità, d'igiene ecc.