

Letto, approvato e sottoscritto.

Decreto dichiarato immediatamente esecutivo, ai sensi e per gli effetti dell'art.9 del Regolamento sull'Ordinamento, Uffici e Servizi dell'Ente e dell'art.6, comma 11, della Legge 127/97.

Lendinara, 21 febbraio 2020



IL DIRETTORE  
Vittorio Boschetti

**CASA ALBERGO PER ANZIANI**  
VIA DEL SANTUARIO, 31 - LENDINARA (RO)

**ANNO 2019**

**DECRETO DEL DIRETTORE  
N. 25**

Il presente Decreto sarà pubblicato dalla data del 25 FEB. 2020 all'Albo on line dell'Ente ove resterà esposto per dieci giorni consecutivi.

Lendinara, 25. FEB. 2020

IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE  
Valeria Pietrini

**OGGETTO**

**Certificato di Pubblicazione**

Il presente Decreto è stato pubblicato dal 25 FEB. 2020 al 06 MAR. 2020.

Lendinara, 06 MAR. 2020

IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE  
Valeria Pietrini

**APPROVAZIONE PIANO INTEGRATO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE E PROGETTUALI  
DELL'ENTE PER L'ANNO 2020.**

Per copia conforme all'originale, per uso amministrativo.

Lendinara, \_ \_ . \_ \_ . \_ \_ \_ \_

IL DIRETTORE  
- Vittorio Boschetti -

Nel giorno **21 febbraio 2020** alle ore **11:00** nell'Ufficio di Segreteria, con l'intervento ed opera del Segretario Verbalizzante Sig.ra Simonetta Tonello conformemente alle disposizioni regolamentari in vigore, si è dato corso all'adozione del decreto in oggetto riportato.

**OGGETTO: APPROVAZIONE PIANO INTEGRATO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE E PROGETTUALI DELL'ENTE PER L'ANNO 2020.**

**IL DIRETTORE**

Vista la direttiva dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 13/12/2001, ad oggetto *'Formazione e valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni'*; altresì, la successiva direttiva emanata dallo stesso Dipartimento della Funzione Pubblica sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;

Fatto proprio il principio secondo il quale le pubbliche amministrazioni, ma più in generale ogni organizzazione, devono privilegiare la valorizzazione della conoscenza e delle competenze, assicurando il diritto alla formazione permanente attraverso la pianificazione e la programmazione delle attività formative tenendo conto, anche, delle esigenze e delle inclinazioni degli individui;

Atteso che, in tale ambito, la programmazione della formazione professionale viene assunta come strumento essenziale e dimensione costante e fondamentale nella gestione delle politiche per lo sviluppo delle risorse umane, per l'acquisizione degli obiettivi volti al cambiamento ed al miglioramento dei servizi, assicurando il diritto individuale del dipendente alla formazione permanente in coerenza con gli obiettivi istituzionali delle singole amministrazioni;

Affermato, come in tale senso risulta rilevabile dalle scelte effettuate in questi anni, che l'Ente ha inteso privilegiare la realizzazione di iniziative e percorsi mirati al reale coinvolgimento del più ampio numero di dipendenti; altresì, che in un contesto di servizi alla persona il ruolo della formazione si rivela strumento fondamentale per lo sviluppo professionale e per l'acquisizione degli obiettivi volti al cambiamento ed al miglioramento dei risultati;

Dato atto che la formazione e la riqualificazione del personale sono previste dai contratti collettivi e devono essere condotte all'insegna dell'efficienza e dell'efficacia, con la consapevolezza che le stesse rappresentano un vero e proprio investimento di risorse umane ed economiche;

Valutata la necessità di attuare un'efficace analisi dei fabbisogni formativi ed una pianificazione e programmazione delle attività formative, per assicurare il diritto individuale alla formazione permanente in coerenza con gli obiettivi della Casa;

Ricordato che la Casa, in questi anni, nella convinzione di caratterizzare l'organizzazione secondo un modello improntato sul coordinamento fluido tra gli attori coinvolti e sulla metodologia del lavoro in equipe, ha avviato e sviluppato un complesso di attività, procedure ed azioni, integrate nello sviluppo del percorso di qualità, finalizzato alla corretta distribuzione delle risorse nell'organizzazione ed al monitoraggio dei processi socio-assistenziali; inoltre, che in questi anni, la Casa, ha abbracciato il marchio Qualità&Benessere, un modello di valutazione reciproca e partecipata della qualità della vita e del benessere nelle strutture residenziali, basato sui risultati e sul coinvolgimento degli anziani stessi piuttosto che sui processi organizzativi, che pone al centro il punto di vista dell'utente, la comunità ed il confronto tra diverse realtà (benchmarking);

Precisato che la formazione programmata e realizzata nel quinquennio 2015/2019, coniugata con le diverse attività relative ai "progetti obiettivo", ha inteso privilegiare e sviluppare in particolare le seguenti tematiche attinenti:

- lo sviluppo del percorso della Casa con l'attivazione del monitoraggio dei processi socio-assistenziali, finalizzato al corretto utilizzo delle risorse nell'organizzazione ed alla riqualificazione del lavoro quotidiano in termini di valori cardine dai quali partire per erogare un servizio di qualità;
- il percorso sui temi della bioetica che hanno coinvolto e sensibilizzato i dipendenti sulla tematiche del fine vita, introducendo nelle prassi operative il percorso di accompagnamento alla morte e il questionario sui trattamenti di fine vita;
- i "Progetti di struttura" con l'obiettivo di favorire una maggiore consapevolezza e maturazione del ruolo di ciascun soggetto che opera nella Casa, integrando attività formative e quelle progettuali; tra questi, si ricordano: la "Gestione della contenzione"; il "Progetto accompagnamento al fine vita"; il progetto "Pet Therapy", rivolto in particolare a residenti con decadimento cognitivo e mentale e malati terminali; il progetto "Cartella Informatizzata", per la maggiore diffusione e condivisione delle informazioni socio assistenziali e sanitarie dei residenti, per il monitoraggio costante e maggior controllo delle stesse; lo sviluppo del "Modello organizzativo della Casa", centro dell'agire dei soggetti chi nel suo ambito operano; il "Progetto Jack", rivolto alle persone con decadimento cognitivo e

problematiche comportamentali; il progetto per la "Gestione del rischio" nei vari contesti della Casa (sanitario, manageriale, reputazionale, ecc.), con le strategie per ridurlo e governarlo;

- gli interventi cardine riguardati l'azione strategica della progettualità per gli anni 2018 e 2019 ("Progetto Operatore di Prossimità", "Progetto Fund raising e lasciti testamentari", "FABER") che, alla luce di quanto sinora realizzato e messo in campo, devono essere revisionati, implementati e rafforzati;
- la formazione/informazione sulle tematiche della sicurezza prevenzione riguardanti la struttura come luogo di lavoro e come Casa delle persone anziane residenti;
- la formazione e il sostegno al gruppo dei gestori di risorse ed alle équipe multiprofessionali e multidimensionali più direttamente addette all'erogazione dei servizi.

Affermato che con il completamento delle succitate attività progettuali/formative le stesse sono divenute, a tutti gli effetti, strumenti pratici ed operativi del quotidiano agire degli operatori della Casa;

Confermata, pertanto, l'impostazione della 'progettazione della formazione' che, partendo dall'analisi delle necessità e dei mutamenti organizzativi, soffermandosi in particolare modo sulla lettura dei bisogni, dalla valutazione delle esperienze formative precedenti e dei bisogni concretamente individuati, risulta essere in grado di attuare un accrescimento e coinvolgimento del personale delle dinamiche dell'organizzazione della Casa;

Ritenuto che questa modalità possa far emergere l'orientamento della struttura alla capacità progettuale ed alla qualità dei servizi erogati, combinando attivamente le risorse a disposizione, e tale da creare un adeguato clima relazionale ed un forte impegno alla motivazione del personale;

Esaminato, secondo l'impostazione di cui in parola, il 'piano', allegato al presente provvedimento, con le ipotesi di sviluppo delle attività progettuali e formative per l'anno 2020;

Dato atto che il medesimo è stato predisposto con la collaborazione dei competenti Uffici sulla base dei percorsi in itinere;

Sottolineato come il medesimo, ben rispondendo al percorso dalla Casa messo in atto, possa essere considerato meritevole di approvazione, rimandandone i valori che sottendono alla sua impostazione e le finalità che si intendono perseguire per una crescita generale della Casa e, più specifica, di ogni risorsa che nella medesima opera;

Evidenziato che i criteri considerati per la individuazione e definizione delle attività ed interventi da realizzare hanno tenuto conto, come già ribadito, delle necessità rilevate, ma anche delle competenze interdisciplinari dei formatori, nonché delle metodologie impiegate e dei sistemi di qualità adottati;

Ricordato che, per quanto trattasi, è già stata fornita adeguata informazione alle Rappresentanze Sindacali Unitarie Aziendali e OO.SS. Territoriali nell'incontro del 28/01/2020;

Atteso che la spesa relativa al presente provvedimento, pari a complessivi euro 15.000,00, trova corrispondenza sul conto 3/20.20.10.440 "Ricerca addestramento e formazione del personale" del Bilancio previsionale del corrente anno 2020;

Acquisiti i pareri di regolarità tecnica e contabile;

Tutto ciò premesso,

**DETERMINA**

1. Di approvare l'allegato 'piano' con l'indicazione del percorso delle attività progettuali e formative per l'anno 2020, predisposto con la collaborazione dei competenti Uffici sulla base di quanto in itinere e ritenuto di approvarlo, facendolo proprio, condividendone l'impostazione e le finalità;
2. Di precisare che, per quanto trattasi, è già stata fornita adeguata informazione alle Rappresentanze Sindacali Unitarie Aziendali e OO.SS. Territoriali nell'incontro del 28/01/2020;
3. Di dare atto che la spesa relativa al presente provvedimento, pari a complessivi euro 15.000,00, trova corrispondenza sul conto 3/20.20.10.440 "Ricerca addestramento e formazione del personale" del Bilancio previsionale del corrente anno 2020;
4. Di dichiarare il presente provvedimento, nei modi di legge, immediatamente esecutivo.

**CASA ALBERGO PER ANZIANI**  
- LENDINARA (RO) -

ALLEGATO AL DECRETO DEL DIRETTORE N.25 DEL 21/02/2020, AD OGGETTO:

***“Approvazione piano integrato delle attività formative e progettuali dell’ente per l’anno 2020.”.***

***Allegato:***

- Piano integrato delle attività formative e progettuali per l’anno 2020.



**Il Direttore**  
*Vittorio Boschetti*



## CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336

E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B



# PIANO INTEGRATO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE E PROGETTUALI PER L'ANNO 2020

## PREMESSA

La formazione e l'aggiornamento professionale sono lo strumento prioritario e basilare per favorire il cambiamento dei comportamenti individuali e collettivi nell'ambito di qualsiasi contesto organizzativo, oltre che per promuovere lo sviluppo professionale di ciascun operatore a garanzia della qualità e dell'innovazione dei servizi. Questo, assume particolare importanza in un contesto come quello della Casa, dove la qualità delle "prestazioni" per gli utenti dipende dalle risorse umane, dalla qualità delle relazioni e dall'organizzazione delle relative attività.

Questi principi sono espressamente affermati, da un lato, dall'art.7 bis del D.Lgs. 30/03/2001 n.165, secondo il quale: *"Le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, con esclusione delle università e degli enti di ricerca, nell'ambito delle attività di gestione delle risorse umane e finanziarie, predispongono annualmente un piano di formazione del personale, compreso quello in posizione di comando o fuori ruolo, tenendo conto dei fabbisogni rilevati, delle competenze necessarie in relazione agli obiettivi, nonché della programmazione delle assunzioni e delle innovazioni normative e tecnologiche. Il piano di formazione indica gli obiettivi e le risorse finanziarie necessarie, nei limiti di quelle, a tale scopo, disponibili, prevedendo l'impiego delle risorse interne, di quelle statali e comunitarie, nonché le metodologie formative da adottare in riferimento ai diversi destinatari."*; dall'altro, dalla Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 13/12/2001, secondo la quale ogni organizzazione deve sostenere la valorizzazione della conoscenza e delle competenze, assicurando il diritto alla formazione permanente attraverso al pianificazione e la programmazione delle attività, tenendo conto delle esigenze e delle attitudini degli individui.

Il nuovo CCNL del Comparto delle Funzioni Locali per il triennio 2016/2018, stipulato il 21/05/2018, all'art.49-bis "Principi generali e finalità della formazione", prevede:

- 1. Nel quadro dei processi di riforma e modernizzazione della pubblica amministrazione, la formazione del personale svolge un ruolo primario nelle strategie di cambiamento dirette a conseguire una maggiore qualità ed efficacia dell'attività delle amministrazioni.*
- 2. Per sostenere una efficace politica di sviluppo delle risorse umane, gli enti assumono la formazione quale leva strategica per l'evoluzione professionale e per l'acquisizione e la condivisione degli obiettivi prioritari della modernizzazione e del cambiamento organizzativo, da cui consegue la necessità di dare ulteriore impulso all'investimento in attività formative.*
- 3. Le attività di formazione sono in particolare rivolte a:*
  - valorizzare il patrimonio professionale presente negli enti;*
  - assicurare il supporto conoscitivo al fine di assicurare l'operatività dei servizi migliorandone la qualità e l'efficienza;*
  - garantire l'aggiornamento professionale in relazione all'utilizzo di nuove metodologie lavorative ovvero di nuove tecnologie, nonché il costante adeguamento delle prassi lavorative alle eventuali innovazioni intervenute, anche per effetto di nuove disposizioni legislative;*
  - favorire la crescita professionale del lavoratore e lo sviluppo delle potenzialità dei dipendenti in funzione dell'affidamento di incarichi diversi e della costituzione di figure professionali polivalenti;*
  - incentivare comportamenti innovativi che consentano l'ottimizzazione dei livelli di qualità ed efficienza dei servizi pubblici, nell'ottica di sostenere i processi di cambiamento organizzativo.*

La formazione, in tal senso, va pertanto intesa come dimensione costante di qualsiasi processo in ambito organizzativo, fondamentale per lo sviluppo delle risorse umane finalizzato all'acquisizione delle competenze necessarie al miglioramento dei servizi da erogare. In questo ambito, la Casa, è da sempre impegnata a promuovere l'attività formativa come un processo continuo, che non riduca ogni

suo singolo momento ad un mero adempimento riguardante le "risorse umane", ma che si ponga in una prospettiva olistica di incentivazione delle abilità e valorizzazione di attitudini, con l'obiettivo di promuovere una partecipazione più consapevole ed attiva.

Questo, soprattutto, di fronte al come rispondere ad una crescente domanda di servizi, con risorse che vanno a diminuire, quando, nell'ambito della programmazione, diviene un impegno il veder individuare ogni più idonea modalità non solo per un corretto utilizzo di quanto a disposizione, ma anche per non rinunciare a garantire gli standard qualitativi sin qui raggiunti, nella consapevolezza della esigibilità dei diritti delle persone.

Ciò deve tradursi in una pratica in cui il ricevere e dare aiuto producano effetti positivi, sia sul piano del potenziamento dell'autostima, della fiducia e della competenza dei partecipanti, sia sulla creazione di una comunità in grado di offrire ai suoi membri concrete occasioni di contare e partecipare.

Scorrendo sommariamente gli argomenti e le iniziative in questo contesto realizzate dalla Casa negli ultimi anni, emergono le aree in cui è stato più investito in termini di formazione:

- lo sviluppo del percorso della Casa con l'attivazione del monitoraggio dei processi socio-assistenziali, finalizzato al corretto utilizzo delle risorse nell'organizzazione ed alla riqualificazione del lavoro quotidiano in termini di valori cardine dai quali partire per erogare un servizio di qualità;
- l'adesione al progetto "Qualità&Benessere" che ha permesso alla Casa di ottenere il Marchio ed entrare in una logica di Benchmarking, in base al quale il diffondersi della conoscenza e delle buone pratiche consente il miglioramento dei servizi;
- l'attenzione costante sulla tematica del fine vita, sul percorso di accompagnamento alla morte, definito nelle apposite linee guida interne relative al "percorso rosso", le attenzioni specifiche nel contesto di presa in carico del malato in situazione di terminalità, propria del contesto dell'hospice "casa del vento rosa" nella relativa équipe multi professionale.
- La formazione interna, intesa come momento di scambio tra professionisti interni e dipendenti, in risposta ad esigenze formative interne, fabbisogno specifico sui funzionamenti interni, procedure, aggiornamenti sulle innovazioni e a sostegno di qualsiasi cambiamento interno significativo, che richieda un sostegno strutturato in termini formativi. Si sottolinea comunque che l'organizzazione interna garantisce un monitoraggio e supervisione continui grazie alla strutturazione degli incontri di soggiorno, la cui natura assolve in parte ad una funzione formativa.
- L'attività per gruppi di lavoro, quale prassi consolidata all'interno della casa e riconosciuta quale occasione di scambio professionale, creazione di un apparato di responsabilità condivisa, maturazione di una consapevolezza sui processi organizzativi che permette di andare oltre alle dinamiche relative al proprio ruolo e alla propria mansione, nonché la possibilità di sentirsi coinvolti e riconosciuti quali soggetti attivi nelle decisioni e attività in corso e in divenire.
- i "Progetti di struttura" con l'obiettivo di favorire una maggiore consapevolezza e maturazione del ruolo di ciascun soggetto che opera nella Casa, integrando attività formative ed attività progettuali; tra questi, si ricordano il Progetto per la "Gestione del rischio" nei vari contesti della Casa (rischio sanitario, manageriale, reputazionale, ecc.), sviluppando le più idonee strategie per ridurlo e governarlo; infine, un richiamo particolare va effettuato riguardo agli interventi cardine dell'azione strategica dell'anno 2019 ("Progetto Operatore di Prossimità", "Progetto Fund raising e lasciti testamentari", "FABER") che, alla luce di quanto sinora realizzato e messo in campo, devono essere opportunamente revisionati, implementati e rafforzati;
- la formazione/informazione sulle tematiche della sicurezza prevenzione riguardanti la struttura come luogo di lavoro e come Casa delle persone anziane residenti;
- la formazione e il sostegno al gruppo dei gestori di risorse ed alle équipe multiprofessionali e multidimensionali più direttamente addette all'erogazione dei servizi.

## **ATTIVITÀ FORMATIVA E PROGETTUALE DELL'ANNO 2020**

La strada abbracciata dalla Casa è quella di mantenere e rafforzare il "Sistema Qualità", con l'obiettivo di vivere questo impegno come opportunità per una sua crescita e sviluppo, favorendo la promozione di ogni utile iniziativa volta al miglioramento continuo, rispetto ai diversi ambiti, delle modalità gestionali ed operative, valorizzando la sua presenza sul territorio ed a favore del territorio, insistendo sulla capacità di essere pienamente partecipi in questo processo, con un adattamento attivo e con la flessibilità necessaria per adottare nuovi comportamenti.

Partendo da un'analisi generale del contesto, da quanto messo in campo e realizzato da parte della struttura nell'arco degli ultimi anni, tenendo conto anche degli spunti di miglioramento e dalle criticità che sono emerse con i processi di autovalutazione ed a seguito degli esiti delle visite di audit effettuate nell'ambito del Marchio Q&B, sono state individuate, così come rilevabili dagli stessi strumenti di programmazione generale adottati dall'Ente (in particolare: il **Bilancio Economico previsionale 2020** ed il **Piano delle Performance per il triennio 2020/2023**), le aree ed ambiti che devono essere analizzati ed approfonditi e che hanno portato alla stesura del presente piano.

Il piano dell'attività formativa e progettuale si sviluppa pertanto a partire da quanto sin qui realizzato, sia in termini di risultati raggiunti, che di aspetti ancora da migliorare da parte della Casa; la politica del miglioramento continuo, da sempre abbracciata, comporta infatti una verifica dei risultati e la definizione delle azioni correttive sulla base delle eventuali discrepanze rilevate.

Già da anni, la Casa ha adottato il metodo che ha visto, come riscontro dell'attività formativa collegata all'attività progettuale, la verifica delle sue ricadute sul lavoro dei singoli e sui servizi erogati a favore dell'utenza. In tal senso, i cardini sui quali i piani annuali sono stati elaborati sono i seguenti:

- il collegamento dell'attività progettuale con l'attività formativa;
- l'analisi dei bisogni formativi segnalati da parte del personale, sia in termini di contenuto, che di coinvolgimento rispetto alle scelte della struttura, rilevati attraverso i questionari di soddisfazione somministrati ai destinatari dei servizi ed ai diversi operatori a fine anno 2019;
- una verifica e revisione dei risultati attraverso le schede di valutazione (sia del personale, che del gradimento dei servizi).
- l'analisi delle aree ed azioni di miglioramento, rilevate, in particolare dalla lettura dei "Report semestrali" sulle attività svolte e sui risultati raggiunti nei vari contesti in cui è organizzata la Casa.

Come già accennato, le attività progettuali saranno sviluppate all'interno dei Soggiorni e Servizi, diventando così la linea guida dell'operare quotidiano e non attività estemporanee ed a sé stanti che rischiano di essere soffocate dalla quotidianità; inoltre, verificando i risultati del lavoro svolto e degli obiettivi raggiunti, ciascun operatore è portato a riconoscersi e a percepirsi come parte viva e integrata in un contesto aziendale con un'identità e una mission ben definite e condivise.

Alla luce di tali considerazioni preliminari è stato quindi steso il piano dell'attività progettuale, che vede delineati i seguenti interventi:

## **a) L'implementazione del percorso di assistenza al Sistema Qualità**

### **Obiettivi**

Con l'entrata in vigore dell'edizione 2015 della norma UNI EN ISO 9001, le Organizzazioni devono una inserire la valutazione del rischio nella gestione dei processi aziendali. In tal senso, già con la verifica di sorveglianza di ottobre 2017, il Sistema Qualità Aziendale è stato adeguato alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 e, nel mese di ottobre 2018, è stato quindi conseguito il rinnovo della certificazione per il periodo 2018/2021; ad Ottobre 2019 è stata svolta la verifica di prima sorveglianza la quale si è conclusa positivamente senza non conformità.

L'obiettivo è quello di mantenere e migliorare ulteriormente il livello qualitativo raggiunto, integrando il sistema riguardo agli spunti di miglioramento e suggerimenti forniti dal Team di valutazione presente nell'ultimo audit per il rinnovo della certificazione medesima.

### **Strategie**

Le necessità valutate richiedono uno strutturato e mirato impegno di sostegno e supporto a tutto il gruppo del Sistema Qualità ed in particolare alla sua Responsabile, calando nell'operatività quotidiana il concetto di "Risk management", andando a ripensare i processi, le attività quotidiane, i singoli documenti del sistema qualità, rivedendo le modalità di lavorare, che non potranno più limitarsi ad approccio per processi, ma ad articolare interventi corali capaci di rivoluzionare l'organizzazione.

### **Destinatari**

Gruppo allo scopo individuato, costituito da Responsabile del Sistema Qualità e dalla squadra dei Responsabili di servizio, che operano nei diversi contesti organizzativi della Casa.

### **Verifica**

La verifica dei risultati sarà effettuata attraverso gli audit interni (effettuati dalla Responsabile del Sistema Qualità e dei vari Responsabili di Servizio), dagli audit periodici del Consulente esterno che

accompagna e supporta il Sistema Qualità, verificando in particolare le azioni ed interventi realizzati, le attività svolte ed i risultati raggiunti.

## **b) L'implementazione del Progetto dell' "Operatore di prossimità"**

### **Premessa**

Alla naturale scadenza della convenzione con il Comune di Lendinara per il servizio di assistenza domiciliare a favore di utenti del territorio, nel corso dell'anno 2018 è stato approvato il rinnovo del rapporto di partnership tra i due Enti per il triennio 01/07/2018-30/06/2021, inserendo in questo ambito anche la nuova progettualità relativa all' "Operatore di prossimità", per raggiungere anche quelle persone territorio in stato di bisogno che non possono accedere agli interventi e forme di assistenza garantiti dai Servizi Sociali del Comune, informandole dei potenziali servizi che la Casa può mettere a loro disposizione.

### **Obiettivi**

Alla luce dell'esperienza già maturata nella prima fase di avvio del progetto e degli ambiti di miglioramento rilevati, dovranno essere implementati le modalità e gli strumenti per entrare in contatto ed offrire, ad ogni cittadino con connotazioni di fragilità sociale, i servizi della Casa, coinvolgendo i soggetti presenti del territorio ed attivando tutte le energie disponibili e, nello specifico:

- ri-pianificare ed implementare una mappatura e monitoraggio del territorio, in sinergia con il Servizio Sociale del Comune, al fine di conoscere le reali esigenze della popolazione e fornire i servizi più adeguati;
- programmare e realizzare interventi integrati di presa in carico di soggetti fragili e vulnerabili a rischio di marginalità, con il concorso delle altre risorse del territorio (volontariato, privato sociale, ecc.);
- contrastare il crescente fenomeno di vulnerabilità sociale garantendo una risposta integrata ai bisogni primari attraverso un coordinamento delle politiche e degli interventi.

### **Strategie**

Raccogliere e rielaborare i dati già raccolti, implementando le azioni già messe in atto; implementare il confronto con le altre esperienze ed iniziative già concretamente realizzate, in modo da definire un concreto piano di intervento.

Rivedere l'impostazione dell'equipe multiprofessionale individuata; implementare la conoscenza della figura dell' "Operatore di prossimità", presente ed individuabile sul territorio, capace di intercettare i bisogni espressi ed inespressi delle famiglie, di orientarli verso le risorse sociali presenti e precedentemente censite, capace di favorire sinergie operative per costruire reti di protezione e capace di progettare nuove attività sul territorio.

Informare i cittadini sul progetto dell'"Operatore di prossimità" attraverso attività di promozione (volantini, organizzazione di eventi, realizzazione di sportelli di ascolto) e azioni condivise con altre realtà già inserite ed operanti nel territorio.

Entrare in contatto con gli anziani, le famiglie e le fasce socialmente isolate, in forte crescita negli ultimi anni, per dividerne i bisogni e intraprendere azioni risolutive degli stessi.

Rappresentare bisogni e risposte, in un contesto equitativo, a fasce di capacità di apporto per la spesa, ma senza per questo escludere nessuno.

### **Destinatari**

Gruppo di lavoro allo scopo individuato, costituito da Responsabile del Progetto, il suo "Alter Ego", i team dei soggetti che operativamente attueranno gli interventi sul territorio.

### **Verifica**

La verifica dei risultati sarà definita attraverso report periodici mensili riguardo alle attività svolte ed ai risultati raggiunti. Saranno poi definiti strumenti specifici quali: un questionario per la descrizione degli utenti e la raccolta dei loro bisogni; un modello per la valutazione delle attività di assistenza domiciliare e dei loro risultati. Inoltre, saranno effettuate supervisioni periodiche (almeno bimestrali) con l'equipe per la discussione

## **Il Progetto "Fund raising e lasciti testamentari"**

### **Premessa**

La Casa ha abbracciato un percorso di Fund raising la cui efficacia è nel tempo risultata discontinua; il percorso ha previsto la formazione delle risorse addette e l'implementazione di attività di fundraising con un forte impegno progettuale e coinvolgimento della Comunità e di coloro che più direttamente vanno a fruire dei servizi richiamati.

### **Obiettivi**

L'obiettivo è quello di implementare e rafforzare gli interventi già messi in atto e dare maggiore visibilità ai servizi della Casa, per dare evidenza a quanto concretamente realizzato, creando le condizioni per ricercare fonti di finanziamento atte a sostenere la praticabilità delle iniziative prospettate. Queste attività permettono anche il perseguimento di obiettivi secondari ma non meno importanti quali la diffusione di una cultura della Casa, nel tessuto sociale e nel territorio, quale centro di socialità e non solo come centro servizi alla persona. In un'ottica di marketing, il percorso di fundraising permette di veicolare la propria cultura e identità interne, oggi comprensive di molti altri importanti aspetti e servizi innovativi rivolti alla comunità.

### **Strategie**

Rafforzare il Gruppo di Lavoro e fornire, ai suoi componenti, gli strumenti per implementare il progetto e sostenere la concreta realizzazione di iniziative a favore degli utenti dei servizi della Casa; integrare le iniziative messe in campo con le altre attività progettuali in modo da creare sinergie e non disperdere risorse; ridefinire gli obiettivi, rendendoli praticabili e sostenibili da un punto di vista tecnico e operativo, definendo in particolare alcuni elementi chiave, quali: analisi del bisogno/analisi del contesto, risposta al bisogno, tempi di realizzazione, aree di responsabilità, relazioni da mettere in campo con il territorio, controllo del progetto e del tempo, criteri di misurazione.

### **Destinatari**

Gruppo di lavoro allo scopo individuato, costituito da Responsabile del Progetto, il suo "Alter Ego", i soggetti che operativamente porteranno avanti gli interventi previsti dal progetto.

### **Verifica**

La verifica dei risultati sarà definita attraverso report periodici (almeno mensili) riguardo alle attività svolte ed ai risultati raggiunti.

## **c) Prosecuzione del Progetto "Faber"**

### **Premessa**

Un'ulteriore opportunità di crescita individuata dall'Ente nell'ambito della programmazione strategica, che si integra nei processi di innovazione e cambiamento adottati, deriva dall'adesione alla nuova officina Faber - Fabbrica Europa, istituita dall'ISRAA di Treviso (Ipab come Casa Albergo), per ricercare, con le dovute sinergie e collaborazioni, possibili fonti di finanziamento, sempre se ben presentati ed efficacemente validati, per progetti finanziati dall'Unione Europea che vanno a riguardare, in primis, l'invecchiamento attivo, l'inclusione sociale e la tutela delle fragilità.

Molto interessante e ricco di risultati quanto messo in campo da ISRAA e che, promuovendo innovazione scientifica, culturale e tecnologica in ambito sociale e in linea con le politiche di inclusione, universal design e smart community, ha fatto vedere, come, in un rapporto di rete, partnership e collaborazioni, possano essere conseguiti concreti e tangibili risultati.

### **Obiettivi**

Implementare la rete di relazioni e concrete sinergie con altri soggetti; rafforzare le competenze necessarie, finalizzate a conseguire possibili finanziamenti in ambito europeo e non.

### **Strategie**

Implementare la formazione del Gruppo di Lavoro e fornire, ai suoi componenti, gli strumenti per aderire compiutamente all'iniziativa concretizzando progetti ed obiettivi, che oltre ad essere praticabili e sostenibili da un punto di vista tecnico e operativo, consentano di elaborare progetti concreti da presentare per l'ammissione a bandi ed interventi finanziati dall'Unione Europea.

### **Destinatari**

Gruppo di lavoro allo scopo individuato, costituito da Responsabile del Progetto, il suo "Alter Ego", i soggetti che operativamente saranno porteranno avanti gli interventi previsti dal progetto.

### **Verifica**

La verifica dei risultati sarà definita attraverso report periodici (almeno mensili) riguardo alle attività svolte ed ai risultati raggiunti.

## **d) Avvio del Servizio per la disabilità "La Nostra Casa"**

### **Premessa**

Nel mese di ottobre 2018, Casa Albergo ha inaugurato "La Nostra Casa", un progetto che ha visto il recupero ed ampliamento di un fabbricato esistente nell'ambito dell'area di proprietà della struttura, realizzando sei stanze singole e relativi servizi, con l'obiettivo di garantire un'autonomia esistenziale a



persone con disabilità fisica e/o psichica che fruiscono da sempre del supporto familiare e genitoriale, per assicurare loro una continuità nel sostegno, o per perseguire un percorso di vita autonomo.

L'idea è quella di realizzare un'integrazione dei servizi, mettendo a disposizione il nuovo immobile, con possibilità gestirsi in autonomia ed, allo stesso tempo, di poter fruire dei servizi comuni della struttura. Da ottobre 2019 la Nostra Casa ha permesso di attivare percorsi sperimentali di autonomia e di convivenza grazie ad un progetto di residenzialità che coinvolge giovani adulti con disabilità, provenienti da contesti comunitari e ad oggi inseriti sperimentalmente in un percorso di residenzialità e di sperimentazione delle autonomie attraverso l'organizzazione delle attività in appoggio a quelle della Casa. Il servizio è stato avviato grazie alla collaborazione con Cooperativa MEA e Fondazione F3 all'associazione pettirosso, che gestisce gruppi di utenti con disabilità usufruendo degli spazi e delle risorse di Casa Albergo, e che ha integrato nella propria programmazione quella dei ragazzi ospitati presso la Nostra Casa.

### **Obiettivi**

L'obiettivo generale è quello di elaborare, avvalendosi anche dell'esperienza di altre realtà già operanti in ambito regionale, un Progetto di Vita che permetta di accogliere le persone disabili che decideranno di vivere e con-dividere una nuova situazione abitativa (co-housing), staccandosi dalla famiglia, evitando l'istituzionalizzazione e l'inserimento in Comunità Alloggio o altri servizi; nello specifico, il percorso da attivare deve consentire di:

- a) avviare un progetto di confronto con le famiglie delle persone che vivranno nella Casa in modo da formare un gruppo di "auto-mutuo-aiuto" che possa diventare permanente, fungendo da punto di riferimento anche per altre famiglie;
- b) individuare persone con disabilità disponibili ad autodeterminarsi e a sperimentare una vita in autonomia;
- c) diversificare il Servizio Occupazionale in una prospettiva di autonomia, partendo da attività occupazionali semplici fino a raggiungere un inserimento lavorativo definitivo;
- d) supportare le persone nella gestione del quotidiano e nelle dinamiche personali attraverso il supporto di figure professionali specifiche;
- e) individuare e formare una serie di operatori (mediatori) che siano capaci di facilitare la vita indipendente, le relazioni tra le persone, l'organizzazione del servizio;
- f) organizzare incontri aperti alla cittadinanza, convegni, sul tema della disabilità
- g) impostare e rafforzare una modalità di lavoro che coinvolga tutte le figure professionali , organizzando un'equipe strutturata per la definizione e presa in carico multidisciplinare dell'utenza
- h) sviluppare una metodologia di valutazione dell'esito dell'impatto sociale del progetto.

Un ulteriore obiettivo strategico e strumentale è quello di rafforzare le relazioni e collaborazioni con Enti e/o Associazioni che già si occupano di disabilità per permettere la definizione di un progetto di vita che va al di là del puro assistenzialismo.

### **Tempistica**

La convenzione in atto è in corso di validità sino al 31/12/2020.

### **Destinatari**

Gruppo di lavoro allo scopo individuato, costituito da Responsabile del Progetto, il suo "Alter Ego", i soggetti che operativamente saranno porteranno avanti gli interventi previsti dal progetto (Direzione, Staff di Direzione, Assistente Sociale, Coordinatore del Servizio; addetti al servizio), l'equipe multi professionale che segue attivamente il percorso di residenzialità.

### **Verifica**

La verifica dei risultati sarà definita attraverso report periodici (almeno mensili) riguardo alle attività svolte ed ai risultati raggiunti.

## **e) Il Progetto per la "Riconciliazione terapeutica"**

### **Premessa**

La Casa, nell'ultimo triennio, ha avviato un percorso rivolto alla riduzione del rischio relativo alla preparazione e somministrazione delle terapie. Per questo, ha abbracciato il "Sistema Farmaco Sicuro", per la preparazione delle terapie con personale allo scopo formato e specificatamente dedicato, per ridurre al minimo gli errori superando il tradizionale confezionamento da parte dell'infermiere.

In questo contesto è stata valutata la necessità di un ripensamento del modello organizzativo e prevedere una più compiuta impostazione di tutte le attività connesse alla predisposizione delle terapie, che parte per l'appunto dalla valutazione medica delle stesse, delineando per l'appunto il progetto per

la "Riconciliazione terapeutica", per incrementare la corresponsabilità dei Medici di Medicina Generale attivi presso la struttura, nonché di chi nella Casa opera.

#### **Proposte di attuazione ed obiettivi**

Sono definite nello specifico progetto promosso della Casa, al quale si rinvia per tutti gli aspetti di dettaglio; gli aspetti di contenuto e di metodo dell'attività saranno validati dal Comitato Scientifico interno, costituito dal Medico Coordinatore presso la struttura dell'Azienda ULSS 5, un Medico di Medicina Generale operante presso la struttura, il Responsabile del Sistema Qualità, l'Incaricato del Coordinamento socio-sanitario della struttura, un Infermiere.

#### **Destinatari**

Gruppo di lavoro allo scopo individuato, costituito da Responsabile del Progetto oltre ai soggetti che operativamente porteranno avanti gli interventi previsti dal progetto (Medici di Medicina Generale, Responsabili di Soggiorno, Infermieri).

#### **Verifica e valutazione**

È prevista una prima verifica a 4 mesi (maggio 2020) ed una finale nel mese di dicembre 2020, oltre che un monitoraggio report mensile da parte del Coordinamento dei Servizi.

### **f) Altri interventi**

#### **g-1) La prosecuzione della formazione riguardante i servizi dei nuclei rivolti al disagio mentale e della demenza**

##### **Premessa ed analisi del contesto**

La Casa ha attivato un percorso finalizzato alla specializzazione del servizio rivolto al disagio mentale e alla demenza, strutturando sia da un punto di vista ambientale che delle competenze, due nuclei che accolgono queste utenze i soggiorni Dalia ed Edera. Nel corso del tempo, i due nuclei hanno sempre seguito percorsi di supervisione, specializzazione, innovazione; ad oggi l'utenza del nucleo Dalia è mista e vede, oltre a persone con Alzheimer e altre forme di demenza, anche pazienti psichiatrici, spesso al di sotto dei 65 anni; l'esigenza di accogliere questa utenza specifica, ha attivato la necessità di strutturare un percorso formativo atto a trasferire gli strumenti per la gestione di queste persone problematiche e, soprattutto, garantire una convivenza tra ospiti psichiatrici e con demenza all'interno del nucleo; queste, si declinano anche nella necessità di avviare un percorso di stretta collaborazione e disponibilità da parte dei servizi psichiatrici del territorio, per il monitoraggio costante della patologia e dell'equilibrio psichico. L'impegno particolare è quello anche di rivedere alcuni aspetti di tipo strutturale ed organizzativo in modo da garantire un ambiente protesico, individuare modalità adeguate per gestire i bisogni degli utenti per il wandering, accesso ad aree esterne, ecc.

Il soggiorno Edera accoglie persone con grave deterioramento cognitivo, con scarse abilità residue e disturbi del comportamento; la natura e lo stato di avanzamento delle patologia permette qui invece, interventi più di tipo ambientale e protesico, strumentale; a tal fine, la Casa ha l'obiettivo di adoperarsi nella ricerca di investimenti e modifiche interne che possano facilitare la gestione di questa utenza, anche attraverso scambi diretti con altre realtà che gestiscono con aspetti innovativi tale ambito.

Entrambi i soggiorni sono strettamente supervisionati in sede di riunione di reparto. Partecipano al percorso di autovalutazione previsto dall'adesione al marchio Dementia Friendly di Q&B (ad oggi sperimentato solo presso il soggiorno Dalia). All'interno dell'offerta formativa proposta dalla cooperativa FVG, si segnala la possibilità di effettuare una giornata formativa tenuta dal Dott. Schiavo, neurologo, geriatra, consulente, esperto nel campo della gestione delle demenze, che ha già conosciuto e svolto attività consulenziale all'interno della Casa, nello specifico con il soggiorno Edera.

##### **Destinatari**

Il progetto coinvolge tutti gli operatori dei soggiorni Dalia ed Edera.

##### **Obiettivi**

Fornire competenze, strumenti operativi e strategie efficaci agli operatori chiamati ad intervenire nella relazione con utenti affetti dal disagio mentale e dalla demenza, con il fine ultimo di specializzare del servizio rispetto a tale tipologia di utenza.

##### **Metodologia**

- ✓ Formazione e supervisione operativa agli operatori
- ✓ Applicazione del modello Dementia Friendly di Q&B
- ✓ Visita e interscambio presso altre strutture che vantano una gestione innovativa nel campo
- ✓ Fruizione offerta pacchetti formativi FVG (formazione dott. Schiavo)

##### **Verifica e valutazione**

La valutazione è da intendersi coerente rispetto al processo per lo svolgimento dell'audit del modello Q&B. Le ricadute sull'efficacia formativa sono da valutare attraverso un monitoraggio mensile da parte del coordinatore e dei referenti, attraverso lo stato di salute e clima aziendale (dicembre) e attraverso gli esiti del sistema di valutazione.

### **g-2) Progetto di supervisione operatori Hospice**

#### **Premessa**

Dall'attivazione del servizio presso l'Hospice è costantemente stata attuata una forma di sostegno psicologico per gli addetti, utilizzando lo spazio delle équipes e la possibilità di fruire del sostegno psicologico, ad oggi garantito in forma continuativa e giornaliera. Questa modalità, considerato il delicato compito loro affidato, va mantenuta e consolidata, integrandosi con proposte formative specifiche per la cura nel fine vita.

#### **Obiettivi**

In generale ci si propone di: verificare lo stato emotivo e l'eventuale livello di stress degli operatori; dare spazio a punti di disagio e possibilità di elaborazione delle emozioni più difficili da contenere; riconsolidare il gruppo rafforzando coesione e comunicazione come punti di forza, valutare e strutturare un percorso formativo specifico in ambito di cure palliative, anche considerando l'ipotesi di effettuare scambi presso altri centri.

#### **Strategie**

Incontri periodici (almeno trimestrali) di supervisione, équipe settimanale, attivazione del servizio psicologico al bisogno, monitoraggio del clima aziendale.

#### **Destinatari**

Gruppo di operatori dell'Hospice.

#### **Verifica**

Eventuale "esercizio" di verifica degli obiettivi e questionario di gradimento.

### **g-3) Formazione specifica per il personale infermieristico**

#### **Premessa**

I crescenti bisogni di interventi ad alta intensità sanitaria (riguardanti sia la struttura per persone anziane, che l'Hospice Extraospedaliero), richiedono, competenze sempre più specialistiche; in tal senso sono previsti i seguenti interventi, da realizzare nel corso dell'anno:

- a) Formazione riguardante il posizionamento e gestione di presidi come il Catetere vescicale, Catetere venoso centrale (CVC) o periferico ed il Catetere Midline, per la somministrazione, sia continua che discontinua, di terapie a lungo termine;
- b) Proseguire ed estendere il corso BLS-D per autorizzazione all'uso del Defibrillatore Semiautomatico Esterno (DAE), per Infermieri e OSS;
- c) formazione interna sulla gestione delle lesioni da decubito e della tracheotomia.

#### **Obiettivi**

Le attività formative si prefiggono lo scopo di formare a 360° gli operatori (Responsabili di Soggiorno ed Infermieri) affinché non solo conoscano le tecniche di utilizzo e posizionamento dei presidi ed apparecchiature, ma anche le criticità di approccio psicologico, sociale e legale oltre alle basi necessarie alla corretta gestione ed implementazione del percorso assistenziale nelle varie situazioni.

#### **Strategie**

Incontri da svolgere nel corso dell'anno, con specifici contenuti teorico pratici.

L'attività progettuale/formativa sarà seguita dalla Coordinatrice Vanessa Toso Magaraggia.

#### **Destinatari**

Responsabili di Soggiorno ed Infermieri.

#### **Verifica**

Eventuale "esercizio" di verifica degli obiettivi e questionario di gradimento.

### **g-4) Formazione specifica per il personale sulle modalità di funzionamento interno**

#### **Premessa**

considerando l'elevato turnover del personale, la complessità del funzionamento del sistema interno, considerando i numerosi processi interni, data la complessità del sistema qualità, e considerato il tasso di informatizzazione raggiunto all'interno dei meccanismi di funzionamento della casa, si rende

necessario formare ed informare, anche con modalità ripetuta nel tempo, in merito al corretto utilizzo e gestione dei processi tra cui: l'utilizzo del modello organizzativo, l'utilizzo della cartella CSS.

#### **Obiettivi**

Garantire chiarezza in merito al corretto utilizzo degli strumenti informatizzati, permettere la consultazione autonoma di modulistica e procedure.

#### **Modalità**

La formazione è da svolgersi internamente, con modalità pratica attraverso il supporto della LIM

#### **Destinatari**

il personale della casa

#### **Verifica**

Eventuale "esercizio" di verifica degli obiettivi e questionario di gradimento

### **g-5) L'esperienza dei Laboratori Seminari**

#### **Premessa**

Partendo dall'esperienza maturata in questi ultimi anni con i "Laboratori Seminari", organizzati dalla Casa per condividere esperienze e favorire una positiva contaminazione e diffusione creativa di idee e progettualità, favorendo un accrescimento delle competenze e delle conoscenze con l'apporto teorico-esprienziale di molteplici professionisti e realtà attivi a livello nazionale, sono previsti incontri organizzati con analoghe modalità ed aperti alla cittadinanza riguardanti tematiche tra le più emergenti e pregnanti nelle professioni di cura quali: gli approccio alla demenza, il fine vita, la responsabilità e la presa in carico nel contesto dei servizi alla persona, la disabilità adulta ed il dopo di noi.

#### **Obiettivi**

Garantire occasioni formative con l'apporto ed il contributo di esperti nelle tematiche esposte, attraverso anche lo scambio con altre realtà.

#### **Destinatari**

Tutto il personale della casa

### **g-6) Incontri aperti alla cittadinanza sull'invecchiamento attivo**

#### **Premessa**

Il progetto MO.VI.DA, ad oggi in corso e promosso dalla Casa in collaborazione con l'Università di Padova, ha permesso di costruire un servizio di ginnastica dolce alla comunità, aprendo le porte della struttura al territorio. Dato il buon esito del percorso avviatosi e il buon riscontro raccolto, si può ipotizzare una serie di incontri sul tema dell'invecchiamento attivo aperti alla comunità, che possano coinvolgere anche l'utenza che nel territorio fruisce del servizio domiciliare.

#### **Obiettivi**

coinvolgere il territorio, sensibilizzare, trasmettere l'identità della Casa come rete di servizi non solo volti all'assistenza degli anziani.

#### **Destinatari**

intervento rivolto alla comunità

### **g-7) altra formazione proposta, prevista ed offerta da partner/stakeholders**

Fruizione delle offerte formative proposte dai diversi partner/stakeholders (es. Essity, CBA, Ulss5..) con modalità da loro definite, anche attraverso e-learning.

#### **Metodologia:**

Nell'implementazione dei progetti sono individuate, oltre alla figura del "Capo Progetto", che sovrintende e dirige le attività, quella dell' "Alter Ego" che con lo stesso si interfaccia in un rapporto di assoluta parità e collaborazione, per fornire un supporto al fine della positiva realizzazione delle attività.

Il percorso trova un suo naturale sviluppo con l'approvazione del "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance" assunto come strumento fondamentale per il miglioramento dei servizi e nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi strategici, nell'allineamento alle migliori pratiche in tema di comportamenti, attitudini e performance organizzative in rapporto alla soddisfazione degli

utenti e degli altri portatori di interessi (stakeholder), nonché alla migliore capacità di scelta e di selezione in ordine all'allocazione delle risorse.

L'obiettivo che la Casa intende perseguire è quello della crescita a livello aziendale della cultura della valutazione della prestazione individuale e dei risultati, finalizzando parte delle risorse disponibili alla promozione di effettivi e significativi miglioramenti della produttività generale, aumentando la spinta motivazionale dei dipendenti e collegando l'erogazione dei trattamenti economici accessori agli reali incrementi di produttività ed al miglioramento dei livelli di qualità alle risposte ai bisogni degli stakeholder, assunti quale centro del sistema di programmazione e di valutazione.

Tutti questi aspetti sono verificati attraverso strumenti già adottati dall'Ente, quali:

- ↳ il sistema di qualità aziendale, articolato nei suoi vari ambiti operativi;
- ↳ la verifica dei livelli di qualità dei servizi erogati, effettuata anche attraverso la somministrazione dei questionari di gradimento ai diversi stakeholder;
- ↳ i report periodici attuati tramite il "Riesame della Direzione" riguardo all'analisi:
  - degli obiettivi pianificati e raggiunti;
  - dagli obiettivi futuri che si vogliono raggiungere e dal monitoraggio dei risultati conseguiti;
  - delle non conformità rilevate e dai risultati emersi dalle verifiche ispettive;
  - delle osservazioni e questionari di soddisfazione raccolti.

Pertanto, nell'ambito della valutazione della performance individuale, al personale a cui è stato assegnato un obiettivo individuale, è misurato anche il contributo al raggiungimento degli obiettivi aziendali e di quelli collegati alla struttura, intesi come "valutazione del comportamento organizzativo"; ove non sia previsto alcun obiettivo individuale, il contributo è misurato in base al raggiungimento dell'obiettivo dell'unità organizzativa nel suo complesso.

L'Adozione di un sistema di "Controllo di gestione" volto a guidare l'azione direzionale verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione operativa, rilevando, attraverso la misurazione di appositi indicatori, lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti, informando gli organi responsabili, affinché possano decidere e attuare le opportune azioni correttive.

L'obiettivo è quello di monitorare periodicamente quanto ogni singolo Soggiorno, o altro centro di responsabilità, registra in termini di ricavi e costi in modo da individuare quegli elementi che consentono di guidare l'azione direzionale e gestionale della Casa.

### **Le risorse a disposizione:**

Al fine di ottimizzare le risorse che l'Ente ha a disposizione ed allo scopo di veicolare correttamente le stesse riguardo alle priorità, valenza delle attività, figure professionali coinvolte, risultati attesi e ricadute organizzative che ne possono derivare, il Gruppo di Lavoro, composto dallo Staff di Direzione e dai responsabili dei diversi Servizi e Soggiorni della Casa, effettua una valutazione complessiva sulle risorse da attribuire alle singole attività e condivide la loro ripartizione.

## **ALTRE ATTIVITÀ FORMATIVE**

### **Formazione interna**

Accanto all'attività progettuale e formativa di cui sopra, sarà attuata anche la formazione specifica nei seguenti ambiti:

- a) La continuazione della **formazione obbligatoria relativa alle tematiche della sicurezza e prevenzione** sui luoghi di lavoro:

<b>Destinatari</b>	Tutti i lavoratori (OSS – IP – Serv. Generali); Rappr. Lavoratori per la Sicurezza (RLS); Preposti; Dirigenti; Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP); Datore di Lavoro; ecc.
<b>Materie</b>	a) Corsi di formazione in attuazione degli Accordi Stato-Regioni del 07/07/2016, in relazione alla specifica professionalità e ruolo; b) L'aggiornamento periodico per la formazione/informazione "addetti antincendio"; c) Un corso per la formazione degli addetti al primo soccorso (oltre agli aggiornamenti periodici per chi ha già svolto tale formazione); d) Prova pratica di evacuazione e gestione emergenze; e) Corsi di formazione su movim. manuale dei carichi, rischio biologico, ecc.;
<b>Sede e luogo di corso</b>	Nell'ambito della struttura, anche attraverso l'apporto ed intervento di professionalità esterne, oppure con modalità di tutoraggio e formazione "on the job";

<b>Svolgimento</b>	Nel dare atto della necessità di attuare tali interventi formativi, al fine di assicurare la relativa sostenibilità economico-finanziaria ed organizzativa (partecipazione alle attività in relazione alla programmazione delle attività in itinere) lo svolgimento sarà articolato nel biennio 2020/2021;
<b>Durata</b>	Il citato Accordo Stato/Regioni del 07/07/2016 sulla formazione dei lavoratori, preposti e dirigenti ai sensi dell'art.37 del D.Lgs.81/08 sinteticamente prevede: a) la suddivisione di tutte le aziende in tre fasce di rischio: basso, medio ed alto (nel cui ambito peraltro rientra anche la Casa); b) una formazione generale di 4 ore per i lavoratori di tutti i settori; c) una formazione specifica di 12 ore, aggiuntiva alla generale, per i lavoratori in relazione alle varie tipologie di rischio; d) una formazione specifica per i preposti, aggiuntiva rispetto a quella generale da svolgere per tutti i lavoratori, di 8 ore; e) una formazione di 16 ore per i dirigenti. Le singole attività saranno programmate in relazione alle necessità rilevate.

- b) Implementazione della formazione, in linea con il Sistema Qualità, per il miglioramento dei comportamenti riguardanti il **Servizio Ristorazione** verso i residenti:

<b>Destinatari</b>	Tutto il personale dell'Ente addetto alla somministrazione sostanze alimentari, individuato secondo programmazione in itinere;
<b>Materie</b>	Oltre ad un richiamo di quelli minimi previsti dall'allegato A) alla DGR 2898 del 28/12/2012 (dal quale sono comunque esonerati i possessori dell'attestato di OSS), si prevede, in particolare, di approfondire la formazione già svolta su: preparazione ed allestimento dei tavoli e sale, ordine e programmazione degli approvvigionamenti, composizione dei piatti, presentazione del menu;
<b>Sede e luogo di corso</b>	Nell'ambito della struttura, anche attraverso l'apporto ed intervento di professionalità esterne, oppure con modalità di tutoraggio e formazione "on the job";
<b>Svolgimento</b>	Il semestre 2020;
<b>Durata</b>	3 ore per i neo assunti (all'atto dell'inserimento è già consegnato il "decalogo" con le norme di comportamento da adottare per garantire la qualità e sicurezza degli alimenti); 1 ora per chi ha già partecipato ad analoghi interventi.

- c) La promozione di **periodici e cadenzati incontri a carattere formativo, a livello di Soggiorno e Servizio**, condotti dai Responsabili di Soggiorno e Servizio, dai Capo Progetto individuati e dalla Psicologa della Casa, oltre che da tecnici specialisti in relazione alle necessità rilevate, rivolti ai diversi gruppi di lavoro e staff, per comunicare, condividere e diffondere la conoscenza e l'informazione sulle iniziative e sui risultati raggiunti dalla Casa; argomenti che, nello specifico, saranno puntualmente affrontati riguarderanno:
- Diffusione ed implementazione dell'utilizzo della Cartella Socio Sanitaria Informatizzata;
  - Utilizzo del Modello Organizzativo e degli strumenti di comunicazione adottati dalla Casa;
  - Aspetti attinenti alla gestione del rischio (specialmente per Infermieri e OSS);
  - Aspetti inerenti comunicazione, relazione e responsabilità;
  - Corsi di aggiornamento in materia di sicurezza;
  - Movimentazione manuale dei carichi e corrette modalità posturali, con il supporto dei fisioterapisti.
- Gli interventi di cui sopra saranno calendarizzati a partire dal mese di febbraio 2020 e definiti con frequenza settimanale, a ripetizione, per consentire a tutto il personale di parteciparvi.
- d) Interventi specifici, da attuare in relazione alla programmazione in itinere ed alla disponibilità delle risorse, riguardanti:
- Formazione su **privacy e protezione del trattamento dati** alla luce del nuovo GDPR 2016/679;
  - Formazione specifica su **tematiche anticorruzione e trasparenza**;
- e) Interventi mirati su tematiche specifiche attinenti l'ambito tecnico-amministrativo, quali: **normativa previdenziale e gestione del personale**, oltre che **nuova contabilità economico-patrimoniale** in conformità alle recenti disposizioni regionali in materia, che necessariamente dovrà ricollegarsi al citato sistema di "Controllo di gestione" con tutti i collegati aspetti tecnico/contabili.

### Formazione Esterna

Nell'ambito della programmazione delle attività formative per l'anno in corso, la partecipazione ad iniziative all'esterno della struttura, dovrà risultare coerente con il percorso che la Casa ha sin qui inteso privilegiare con la sua presenza nei vari contesti, favorendo lo scambio di esperienze ed il confronto fra "pari", nonché la partecipazione a seminari, corsi di aggiornamento, convegni, gruppi di lavoro organizzati in ambito regionale e nazionale.

Un cenno particolare riguarda il proseguimento dei percorsi già in passato avviati, formativi e di collaborazione con carattere di continuità, con Università e vari Istituti di ricerca.

Oltre all'analisi dell'evoluzione del quadro giuridico inerente le tematiche degli affidamenti ed appalti pubblici riguardanti lavori, servizi e forniture, oltre agli aspetti inerenti la previdenza del personale dipendente ed al corretto utilizzo, valorizzazione ed ottimizzazione degli strumenti informatici in dotazione ai vari servizi, che sarà doverosamente implementata.

### **Programmazione e verifica degli E.C.M.**

Un impegno particolare, inoltre, riguarderà la partecipazione e la verifica delle attività formative relative ai percorsi di Educazione Continua in Medicina (E.C.M.) dei diversi operatori in ambito sanitario, al fine di rendere gli stessi responsabili riguardo al dovere di svolgere un adeguato numero di attività di aggiornamento e riqualificazione, consentendo loro di essere garantiti per la qualità ed utilità della professionalità possedute.

A tal fine la Casa, come in passato, si renderà disponibile per verificare i percorsi formativi attuati dai singoli professionisti, prevedendo, in particolare:

- che quelli realizzati in coerenza con la programmazione strategica della Casa siano riconosciuti sia per il tempo dedicato, che per il sostegno dei costi relativi;
- che, per la partecipazione ad attività comunque attinenti ad argomenti riguardanti la sfera dei servizi erogati, ma non rientranti in tale programmazione strategica, sarà possibile concordare preventivamente un riconoscimento, o per il tempo dedicato, o per la partecipazione alla spesa relativa;
- infine, per i percorsi formativi che ciascun professionista nella sua autonomia decidesse di individuare e non rientranti nelle fattispecie dianzi indicate, sarà riconosciuta la loro valenza ai fini della E.C.M., ma non interventi economici, né il riconoscimento del tempo dedicato.

### **VERIFICA DELL'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI FORMATIVI**

Le attività di formazione, aggiornamento e riqualificazione, potranno concludersi anche con misure ed azioni finalizzate ad accertare l'avvenuto conseguimento di un significativo accrescimento della professionalità del singolo lavoratore che costituiranno ad ogni effetto titoli di servizio.

I partecipanti ai corsi e singole attività formative, pertanto, potranno essere tenuti a sostenere una prova finale per valutare il relativo apprendimento. Diversamente, qualora tale modalità potesse non risultare adeguatamente esaustiva, o difficilmente praticabile, potrà essere attuato un monitoraggio costante dello svolgimento delle attività lavorative con auto-valutazione da parte dell'interessato e valutazione del Responsabile di Servizio attraverso gli indicatori previsti dal sistema di valutazione della Casa, e/o puntuale supervisione delle attività lavorative medesime utilizzando gli strumenti previsti dal citato "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance".

### **RICONOSCIMENTO ECONOMICO AL PERSONALE**

Le ore di formazione legate all'attività progettuale verranno riconosciute nell'ambito del compenso previsto a consuntivo a fine anno, in base ai risultati raggiunti dal progetto. Inoltre, fermo restando l'impegno sin qui assunto dall'Istituto per gli interventi formativi a carattere obbligatorio (riguardanti i temi della sicurezza e prevenzione ed il percorso dell'autocontrollo HACCP), è importante definire preventivamente quelli relativi ad altri ambiti che, per la rilevanza degli argomenti trattati, la loro priorità, il concreto interesse dimostrato al riguardo, risulteranno doverosamente riconosciuti.

Tale riconoscimento, pertanto, dovrà essere direttamente correlato alla verifica delle competenze acquisite e dei risultati raggiunti dai partecipanti ai vari momenti formativi prevedendo, che lo stesso sia differenziato secondo i profili professionali e le priorità sopra individuate come di seguito riportato:

	<b>Se nuovi Inserimenti</b>	<b>Personale già presente</b>
Formazione di cui all'Accordo Stato/Regioni	Durate previste	Durate previste
Formazione/informazione di "addetto antincendio a rischio elevato"	16 ore	8 ore (aggiornam.)
Corso di formazione/informazione di "addetto al primo soccorso"	12 ore	4 ore (aggiornam.)
Prova pratica annuale del piano di evacuazione e gest. emergenze	3 ore	3 ore
Percorsi formativi diversi, relativi al ruolo specifico.	max 16 ore	max 16 ore
<b>Totale</b>	<b>max 50 ore</b>	<b>max 31 ore</b>