

PIANO TRIENNALE DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE

2019 - 2020 - 2021

LA RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE

Dott.ssa Denise Fezzi - A cura del Servizio Formazione e Qualità di U.P.I.P.A sc.

INDICE

PREMESSA	5
1. QUADRO NORMATIVO: PRINCIPALI RIFERIMENTI	6
1.1 Obblighi derivanti dalla normativa relativa alla FCM e all'accreditamento	6
1.1.1 CCPL - 2016-2018 dell'area non dirigenziale del Comparto delle Autonomie Locali, art. n. 91 - Formazione	6
1.1.2 Decreto Legislativo n. 502/92, Educazione Continua in Medicina	6
1.1.3 Determina della CNFC del 17 luglio 2013	7
1.1.4 Delibera della CNFC in materia di crediti formativi E.C.M. per il triennio 2017 - 2019	8
Delibera della CNFC in materia di crediti formativi E.C.M. per il triennio 2020 - 2022	8
1.1.5 Deliberazione G.P. n.3403 del 30 dicembre 2002 - D.P.G.P. 27 novembre 2000 n. 30 - 48	9
1.1.6 Delibera Provinciale n.1848 del 5 ottobre 2018	9
1.2 Obblighi derivanti da altre disposizioni di legge	10
1.2.1 Decreto legislativo 9 aprile 2008, n.81. Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n.123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	10
1.2.2 Decreto Ministeriale del 10 marzo 1998 e Delibera del 23 febbraio 2011 del Ministero degli Interni	11
1.2.3 Decreto legislativo del 21 giugno 2013, n. 69 - Decreto del Fare	11
1.2.4 Deliberazione della G.P. n. 384 d.d. 21/02/2003	12
1.2.5 Legge n.190 del 26 novembre 2012 - Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione	12
1.2.6 Regolamento (UE) n. 2016/679 - Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali	13
2. OBIETTIVI DEL PIANO DELLA FORMAZIONE	15
3. PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA' FORMATIVE	15
3.1 Individuazione dei fabbisogni formativi del personale	15
3.2 Programmazione delle attività	16
3.3 Realizzazione delle attività formative	16
3.4 Valutazione dei risultati	16
4. AREE DI INTERVENTO FORMATIVO PER L'ANNO 2019	17
4.1 Area adempimenti legislativi obbligatori	17
4.2 Area clinico - assistenziale	19
4.3 Area relazione - comunicazione	24
4.4 Area dello sviluppo strategico	25
5. ACCESSIBILITA' ALLA FORMAZIONE	27
6. RISORSE ECONOMICHE - BUDGET 2020	28
6.1 La pianificazione di massima delle attività formative 2020	28

7. LA RENDICONTAZIONE DELLA FORMAZIONE REALIZZATA NELL'ANNO 2020	31
8. AREE DI INTERVENTO FORMATIVO PER L'ANNO 2020	32
8.1 Area adempimenti legislativi obbligatori	32
8.2 Area clinico assistenziale	37
8.3 Area clinico - assistenziale: approfondimenti Covid-19	40
8.4 Area relazione - comunicazione	42
8.5 Area dello sviluppo strategico	45
9. RISORSE ECONOMICHE - BUDGET 2021	46
9.1 La pianificazione di massima delle attività formative 2021	47
BIBLIOGRAFIA	50
SITOGRAFIA	50

ACRONOMI

APSP	Azienda Pubblica Di Servizi Alla Persona
ASL	Azienda Sanitaria Locale
APSS	Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari
BLSD	Basic Life Support Defibrillation
CCNL	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
CCPL	Contratto Collettivo Provinciale del Lavoro
CDA	Consiglio Di Amministrazione
CDP	Comunità di Pratica
CoGeAPS	Consorzio Gestione Anagrafica Professioni Sanitarie
COVID-19	COronaVirus Disease 19
CNFC	Commissione Nazionale per la Formazione Continua
CVC	Catetere Venoso Centrale
DAD	Didattica A Distanza
DPI	Dispositivi di Protezione Individuale
DPO	Data Protection Officer
ECM	Educazione Continua in Medicina
FAD	Formazione A Distanza
FCM	Formazione Continua in Medicina
FSC	Formazione Sul Campo
GDM	Gruppo di Miglioramento
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point
LDP	Lesioni Da Pressione
MIPREMI	Misure per la Prevenzione del Maltrattamento nell'Invecchiamento
MNA	Mini Nutritional Assessment
OMS	Organizzazione Mondiale della Sanità
OTA	Organismo Tecnicamente Accreditante
OSS	Operatori Socio-Sanitari
PEG	Gastrostomia Endoscopica Percutanea
PICC	Peripherally Inserted Central Catheter
RDP	Responsabile Della Protezione dati personali
RES	Attività Formativa Residenziale
RF	Responsabile Formazione
RFQ	Responsabile Formazione e Qualità
RM	Risk Management
RLS	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
RSA	Residenza Sanitaria Assistenziale
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
SARS-CoV-2	Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus
TU	Testo Unico
UPIPA	Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza

PREMESSA

*“Quando pianificate per un anno, piantate cereali.
Quando pianificate per dieci anni, piantate alberi.
Quando fate una pianificazione che deve durare una vita,
formate ed educate le persone”.*

Guan Zhong

La formazione consente di acquisire conoscenze e competenze innovative da spendere all'interno di ogni contesto lavorativo volto al miglioramento della qualità di un servizio. Si configura, quindi, come uno strumento di sviluppo indispensabile in grado di innescare positivi cambiamenti organizzativi e culturali all'interno di un contesto lavorativo. L'organizzazione promuove dopo un'attenta analisi della situazione dell'ambito lavorativo, i bisogni formativi dei professionisti impiegati sul campo ed opera scelte in ordine alle priorità educative ed operative definendo gli obiettivi irrinunciabili ai quali ci si deve attenere per una buona riuscita del processo. Il professionista formato è in grado di aumentare l'assunzione di responsabilità cioè la presa in carico dei bisogni della propria utenza e di creare la collegialità intesa come la capacità di elaborare e condividere le decisioni assunte da parte di coloro che operano all'interno di una Struttura. La formazione è quindi la prima tappa verso la costituzione di équipes specializzate chiamate a lavorare insieme verso un obiettivo comune. È allora, che gli attori si ritrovano per armonizzare le loro conoscenze ed esperienze, comprendere il ruolo dell'uno e delle altre, integrando i loro interventi sul terreno. Un ruolo fondamentale è rivestito dal formatore che diviene un “facilitatore” dello sviluppo delle competenze cioè la sua azione è finalizzata a rendere veloce ed efficiente il processo di sviluppo di nuove abilità. Il formatore, quindi, lavora per lo più sul “saper fare” e sul “saper essere” piuttosto che sulla mera trasmissione di contenuti. Il presente documento illustra il Piano della Formazione biennale 2019-2020, ne delinea le linee guida dell'offerta formativa dell'anno in corso insieme ad una pianificazione di massima delle attività formative del 2021. Si tratta, quindi, di un materiale documentale che deve adattarsi agli eventuali cambiamenti delle riforme normative, organizzative e gestionali. Nel suo contenuto sono esposti i criteri generali della formazione, gli obiettivi da raggiungere, le linee guida da perseguire nonché le risorse economiche ed umane a disposizione necessarie per la sua attuazione. L'Ente si prende cura di favorire la partecipazione attiva del personale agli eventi formativi accreditati individuati e a supportare i professionisti sanitari al raggiungimento dei cinquanta crediti annuali, anche attraverso la partecipazione a forme di apprendimento diversificate come: attività residenziale (RES), progetti di Formazione Sul Campo (gruppi di miglioramento, aggiornamenti individuali e monotematici) e Formazione a Distanza (F.A.D.). L'elaborato è stato redatto dalla Responsabile della Formazione e Qualità di U.P.I.P.A. s.c. e ha preso in considerazione i seguenti aspetti: l'analisi del contesto attuale, la normativa in vigore, le direttive in materia di formazione del personale e delle pubbliche amministrazioni, le esigenze e la volontà del Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) nonché l'analisi del fabbisogno formativo del personale relativi agli anni 2018 e 2019 rilevati attraverso questionari semi-strutturati, colloqui telefonici ed incontri tra i responsabili principali dei vari reparti. Si segnala che non è stato possibile realizzare una completa ed esaustiva rilevazione dei fabbisogni formativi a causa del susseguirsi di cambiamenti repentini nell'assetto gestionale, organizzativo e legati alla pandemia da Covid-19. Per il triennio successivo si cercherà di progettare e identificare i bisogni formativi attraverso un'analisi più precisa ed accurata, una migliore pianificazione degli interventi formativi, unita ad un sistema di valutazione della formazione coerente ed efficace. Si cercherà di programmare interventi formativi nelle aree tematiche ritenute come prioritarie dal personale della Struttura e gli argomenti verranno approfonditi nel corso del triennio attraverso l'attivazione di percorsi interni e la partecipazione ad eventi formativi esterni all'ente.

1. QUADRO NORMATIVO: PRINCIPALI RIFERIMENTI

Lo scopo di questa sezione è quello illustrare i principali richiami normativi attinenti alla formazione obbligatoria con riferimento alle disposizioni di legge che prevedono la pianificazione di attività formative nonché la descrizione degli obblighi che sono inerenti alla formazione e che si traducono in diritti e doveri da parte del lavoratore e del datore di lavoro. Qui di seguito, vengono elencati i provvedimenti più rilevanti ripartiti in gruppi omogenei. Nella fattispecie: 1. obblighi derivanti dalla normativa relativa alla Formazione Continua in Medicina (FCM) e all'accreditamento; 2. obblighi derivanti da altre disposizioni di legge.

1.1 Obblighi derivanti dalla normativa relativa alla FCM e all'accreditamento.

1.1.1 CCPL - Contratto collettivo Provinciale di Lavoro 2016-2018 dell'area non dirigenziale del Comparto delle Autonomie Locali, art. n. 91 - Formazione

Il comma 2 prevede che "la partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento costituisce un diritto e un dovere per il personale, in quanto funzionale alla piena realizzazione e allo sviluppo delle rispettive professionalità".

Il comma 3 stabilisce che "ciascun dipendente, nell'ambito dei programmi formativi offerti, ha diritto a partecipare mediamente ad almeno venti ore annue di iniziative di formazione e aggiornamento, computate nel triennio successivo alla sottoscrizione del presente accordo, secondo quanto stabilito dai piani individuali di formazione".

Il comma 4 prevede infine che "l'Amministrazione, nell'ambito dei propri obiettivi di sviluppo e ai fini del costante miglioramento dei livelli di produttività, di efficienza e di efficacia dell'azione amministrativa e gestionale, nonché della qualità del servizio, organizza, con la collaborazione di altri soggetti o società specializzate del settore, iniziative di formazione e aggiornamento di contenuto generale ovvero mirato su specifiche materie sulla base di un piano di formazione".

1.1.2 Decreto Legislativo n. 502/92, Educazione Continua in Medicina

Il Programma Nazionale di Educazione Continua in Medicina (E.C.M.) comprende l'insieme organizzato e controllato di tutte le attività formative, sia teoriche che pratiche promosse dai cosiddetti "provider" (U.P.I.P.A., A.P.S.S., A.S.L., società scientifiche e società professionali ecc.) con lo scopo di mantenere elevate ed aggiornate conoscenze, competenze e professionalità degli operatori sanitari.

Il decreto legislativo del 30 dicembre 1992, n. 502, come integrato dal decreto legislativo 19 giugno 1999, n. 229 ha istituzionalizzato anche in Italia l'E.C.M.

L'elaborazione del programma E.C.M. è stata affidata, ai sensi dell'art. 16 - ter del predetto decreto legislativo, ad una Commissione Nazionale per la Formazione Continua, alla quale spetta anche il compito di definire i crediti formativi che devono essere maturati dagli operatori in un determinato periodo di tempo e di definire i requisiti per l'accreditamento dei soggetti pubblici e privati che svolgono attività formative.

A seguito dell'accordo Stato - Regioni dd. 20 dicembre 2002, la Provincia Autonoma di Trento (P.A.T.) ha attivato le procedure sanitarie per assicurare, nel proprio territorio, l'attivazione del sistema per la formazione continua. Come primo intervento, la Giunta Provinciale, con proprio provvedimento n. 579 dd. 22 marzo 2002, ha costituito la Commissione Provinciale per la formazione continua individuandone obiettivi e competenze. Tale Commissione ha definito le procedure per l'accreditamento degli eventi formativi. Il programma nazionale E.C.M. interessa tutto il personale appartenente alle Professioni sanitarie, dipendente o libero professionista, operante nella sanità sia privata che pubblica.

I crediti sono espressi in numeri, e ad ogni "evento formativo" sarà assegnato un numero di crediti formativi E.C.M. calcolato sulla base di una serie di indicatori di qualità messi a punto dalla Commissione Nazionale per la Formazione continua. Essi rappresentano una misura dell'impegno e del tempo che ogni operatore della Sanità

ha dedicato annualmente all'aggiornamento ed al miglioramento del livello qualitativo della propria professionalità.

Ai fini del Programma Nazionale di E.C.M. hanno valore solamente i crediti formativi E.C.M. attribuiti dalla Commissione Nazionale e Provinciale. Non sono validi i crediti che vengono assegnati dagli organizzatori su base volontaristica e con criteri e modalità autonomamente stabilite dagli organizzatori stessi (Associazioni, Società Scientifiche ecc.).

Dal 2003 è a regime anche l'accreditamento di eventi formativi che utilizzano sistemi di formazione a distanza (FAD), che non può superare il 30 % dei crediti previsti. Gli organizzatori dell'evento formativo devono segnalare ai partecipanti il valore dei crediti formativi assegnati dalla Commissione E.C.M. L'attestato deve essere conservato dall'interessato per poter essere presentato, ai fini della registrazione dei crediti, all'Ordine, Collegio o Associazione professionale secondo le istruzioni che indicherà successivamente la Commissione Nazionale per la formazione continua.

1.1.3 Determina della Commissione Nazionale per la formazione Continua del 17 luglio 2013

Con la Delibera del 17 luglio 2013 la Commissione Nazionale per la Formazione regola "gli esoneri, le esenzioni, il tutoraggio individuale, la formazione all'estero, l'Autoapprendimento, le Modalità di registrazione e Certificazione" dove risulta rilevante quanto scritto nel punto 2 delle esenzioni in cui si precisa che sono "esenti dall'obbligo formativo E.C.M., nella misura di 4 crediti per ogni mese nel quale il periodo di sospensione dell'attività professionale sia superiore a 15 giorni, i professionisti sanitari che sospendono l'esercizio della propria attività professionale" in particolare per :

- a. congedo maternità obbligatoria: D.lgs. n.151 del 26/03/2001 e successive modifiche e integrazioni;
- b. congedo parentale: D.lgs. n.151 del 26/03/2001 e successive modifiche e integrazioni;
- c. adozione e affidamento preadottivo: D.lgs. n. 151 del 26/03/2001 e successive modifiche e integrazioni;
- d. adozione internazionale aspettativa non retribuita durata espletamento pratiche: D.lgs. n.151 del 26/03/2001 e successive modifiche e integrazioni;
- e. congedo retribuito per assistenza ai figli portatori di handicap: D.lgs. n.151 del 26/03/2001 e successive modifiche e integrazioni;
- f. aspettativa senza assegni per gravi motivi familiari così come disciplinato dai CCNL delle categorie di appartenenza;
- g. permesso retribuito per i professionisti affetti da gravi patologie così come disciplinato dai CCNL delle categorie di appartenenza;
- h. assenza per malattia così come disciplinato dai CCNL delle categorie di appartenenza;
- i. richiamo alle armi o servizio volontariato alla C.R.I.: Art.14 R.D. Legge 10/8/1928, n.2034 e artt.36 e 245 del R.D. n.484/1936 e successive modifiche e integrazioni;
- j. aspettativa per incarico direttore sanitario aziendale e direttore generale: Art.3 bis, comma 11 D.lgs. n. 502/92 e successive modifiche e integrazioni;
- k. aspettativa per cariche pubbliche elettive: D.lgs. n. 29/93 e successive modifiche e integrazioni; art.2 L. 384/1979 e successive modifiche e integrazioni; art. 16 bis comma 2 bis D.lgs. n. 502/92 e successive modifiche e integrazioni;
- l. aspettativa per la cooperazione con i paesi in via di sviluppo e distacchi per motivi sindacali così come disciplinato dai CCNL delle categorie di appartenenza;

Si precisa che i periodi di esonero e di esenzione sono cumulabili ma non sovrapponibili nell'arco del triennio. La delibera riporta, inoltre, che "l'unità mese è considerato il periodo di sospensione dell'attività professionale non inferiore a 16 e non superiore a 31 giorni". Inoltre, nella sezione 6 - *Modalità di registrazione* - viene riportato che "l'Ordine, il Collegio e l'Associazione professionale di riferimento sono competenti a riconoscere gli esoneri, le esenzioni e i crediti E.C.M. acquisiti tramite gli istituti di cui alla presente determina, previa presentazione, da parte del professionista sanitario, della relativa documentazione [...]. L'Ordine, il Collegio e l'Associazione professionale di appartenenza provvedono alla valutazione di coerenza con le vigenti disposizioni in materia di E.C.M. e alla registrazione nella banca dati Co.Ge.A.P.S. della posizione del proprio iscritto in

riferimento a esoneri, esenzioni e ai crediti E.C.M. acquisiti tramite gli istituti di cui alla presente determina". L'A.P.S.P. di Malè terrà in considerazione gli sgravi in termini di E.C.M. per il proprio professionista sanitario ma sarà cura dello stesso farsi carico di quanto previsto nel punto sopramenzionato.

1.1.4 Delibera della CNFC in materia di crediti formativi E.C.M. per il triennio 2017 - 2019

La Delibera della CNFC in materia di crediti formativi E.C.M. stabilisce che l'obbligo formativo standard dei professionisti sanitari per il triennio 2017-2019 è pari a 150 crediti formativi, fatte salve le decisioni della Commissione nazionale per la formazione continua in materia di esoneri, esenzioni ed eventuali altre riduzioni. L'obbligo formativo individuale è determinato all'inizio del triennio sottraendo dall'obbligo formativo le riduzioni illustrate nella tabella sotto riportata.

Crediti acquisiti 2014/2016	Fabbisogno triennale 2017/2019	Riduzioni
Da 121 e 150	120	30
Da 80 a 120	135	15
Riduzione di 15 crediti ai professionisti che nel 2014/2016 hanno compilato e soddisfatto il dossier formativo individuale		

Nello specifico, l'art. 1 della Determina della CNFC del 10 ottobre 2014 sottolinea che "i professionisti che nel precedente triennio (2014 - 2016) hanno compilato e soddisfatto il proprio dossier formativo individuale hanno diritto alla riduzione di 15 crediti dell'obbligo formativo nel presente triennio formativo. Inoltre, i professionisti sanitari che nel precedente triennio (2014-2016) hanno acquisito un numero di crediti compreso tra 121 e 150 hanno diritto alla riduzione di 30 crediti dell'obbligo formativo nel triennio 2017-2019. Coloro che hanno acquisito un numero di crediti compreso tra 80 e 120 hanno diritto invece alla riduzione di 15 crediti".

1.1.5 Delibera della CNFC in materia di crediti formativi E.C.M. per il triennio 2020 - 2022

Il 18 dicembre 2019, la Commissione Nazionale per la Formazione Continua (CNFC) ha approvato la nuova Delibera inerente ai crediti formativi relativi al triennio 2020 - 2022. L'obbligo formativo pari a 150 crediti rimane invariato e sono confermate le prescrizioni già disciplinate per il triennio precedente. L'acquisizione dei crediti formativi relativi al triennio 2017-2019 è consentita fino al 31 dicembre 2020. Per tutti coloro che si avvalgono di tale disposizione non si applicano le riduzioni previste dal Manuale sulla formazione continua del professionista sanitario¹.

L'articolo 5-bis "Disposizioni in materia di formazione continua in medicina" della legge di conversione del decreto bilancio n. 77/2020 ha previsto il riconoscimento di un terzo dei crediti ECM del triennio 2020-2022 per tutti i professionisti sanitari che hanno svolto la propria attività nel periodo emergenziale: "i crediti formativi del triennio 2020-2022, da acquisire, ai sensi dell'articolo 16-bis del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, e dell'articolo 2, commi da 357 a 360, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, attraverso l'attività di formazione

¹ Il "Manuale sulla formazione continua del professionista sanitario" può essere scaricato dalla Home Page del sito www.ecmtrento.it nella sezione Documenti utili. Si segnala che per avere un prospetto certificativo della situazione relativa al dossier formativo personale, ogni professionista sanitario deve accedere al portale Cogeaps tramite SPID oppure CIE (<https://application.cogeaps.it/login/>). Il professionista può, inoltre, accedere ad apposite sezioni dove caricare periodi di esenzioni ed esoneri che permettono una riduzione dall'obbligo formativo individuale triennale. Si segnala che i professionisti sanitari possono conseguire i crediti formativi anche attraverso l'autoformazione (fino a 30 crediti sul triennio) e tramite la costruzione del proprio dossier formativo.

continua in medicina, si intendono già maturati in ragione di un terzo per tutti i professionisti sanitari di cui alla legge 11 gennaio 2018, n. 3, che hanno continuato a svolgere la propria attività professionale nel periodo dell'emergenza derivante dal COVID-19". Ciò significa che il riconoscimento della maturazione dei cinquanta crediti vale per tutti gli operatori delle diverse professioni sanitarie, indipendentemente dall'ambito e dal tipo di contratto di lavoro attivo. Le modalità di certificazione da seguire non sono ancora note.

1.1.6 Deliberazione G.P. n. 3403 del 30 dicembre 2002 - D.P.G.P. 27 novembre 2000 n. 30 - 48

La Delibera G.P. n. 3403 del 30 dicembre 2002 - D.P.G.P. del 27 novembre 2000 n.30-48 in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio - sanitarie pubbliche e private, stabilisce i criteri per la verifica dei requisiti minimi ed emanazione delle direttive per l'avvio e la gestione delle procedure di autorizzazione. Particolare attenzione viene attribuita alla formazione e alla predisposizione di un piano di aggiornamento interno del personale con indicazione del responsabile e anche all'individuazione di un referente del sistema informativo responsabile della raccolta, verifica e diffusione dei dati.

Gli scopi principali della normativa si possono riassumere nei punti seguenti:

1. garantire ad ogni individuo il diritto alla formazione;
2. contribuire al miglioramento professionale del personale quale "risorsa" per gli eventuali cambiamenti organizzativi;
3. garantire una gestione corretta del personale secondo la legge finanziaria vigente;
4. promuovere una gestione oculata della spesa inerente al settore della formazione;
5. ottemperare alle norme previste dal Contratto Collettivo Provinciale del Lavoro (C.C.P.L.).

1.1.7 Delibera Provinciale n.1848 del 5 ottobre 2018

Con la deliberazione della Giunta provinciale n. 1848 del 05/10/2018 con oggetto "Approvazione, ai sensi del D.P.G.P. n. 30-48/2000 articolo 11 comma 3, dei nuovi requisiti ulteriori di qualità e dei criteri di verifica del loro possesso per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie, e contestuale approvazione del Disciplinare generale dell'Organismo Tecnicamente Accreditante (OTA) della Provincia Autonoma di Trento, istituito con deliberazione della giunta provinciale n. 1711/2015, ai sensi dei vigenti indirizzi nazionali" sono stati approvati anche i nuovi requisiti ulteriori di qualità, i criteri di verifica del loro possesso (Nuove liste di controllo All.1-9) ed è stata aggiornata la regolamentazione attinente le modalità di verifica degli stessi. Il nuovo provvedimento prevede una fase iniziale atta a garantire un percorso di formazione a supporto dell'implementazione del nuovo sistema e adeguamento ai nuovi requisiti da parte di tutte le strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche-private della Provincia Autonoma di Trento. Le aree della lista GEN. sono sette e sono elencate qui di seguito in modo sintetico: 1. Attuazione di un sistema di gestione della struttura. 2. Prestazioni e Servizi. 3. Aspetti Strutturali. 4. Competenze del personale. 5. Comunicazione. 6. Sicurezza delle cure e appropriatezza professionale. 7. Processi di miglioramento e innovazione. Le aree della lista EXTRA OSP. per Anziani sono invece tre: 1. Valutazione e presa in carico. 2. Continuità assistenziale. 3. Umanizzazione. La Delibera rende esplicito anche i criteri per la verifica dei requisiti. Il nuovo sistema di accreditamento prevede quattro livelli di valutazione: 1. Valutazione documentale. 2. Valutazione di sistema. 3. Valutazione specifica sui processi clinico-assistenziali (e di supporto). 4. Monitoraggio delle performance complessive condotte sulla base di indicatori di risultato clinici ed organizzativi. Tutti questi sistemi di controllo forniscono dei meccanismi di garanzia della qualità orientati a garantire il rispetto degli standard attesi. Tra le novità contenute nella Delibera Provinciale si segnala, infine, l'attivazione di un nuovo gestionale per il governo informatizzato di tutte le procedure correlate all'accreditamento istituzionale e il caricamento dei documenti aziendali a supporto dell'ottemperamento dei requisiti ulteriori di qualità.

1.2 Obblighi derivanti da altre disposizioni di legge

1.2.1 Decreto legislativo 9 aprile 2008, n.81. Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n.123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

La normativa che disciplina l'igiene e la sicurezza sui luoghi di lavoro, individua nella formazione uno dei fattori di successo della normativa stessa, la quale specifica i soggetti destinatari, l'aspetto quantitativo e la periodicità degli interventi formativi. Nello specifico, il decreto prevede che il datore di lavoro provveda a fornire ai propri dipendenti degli adeguati interventi formativi obbligatori anche negli ambiti inerenti alle procedure che riguardano la lotta antincendio, il primo soccorso, l'evacuazione dai luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato. Tale formazione assorbe una parte del monte formativo minimo previsto per il personale di nuova assunzione.

L'accordo Stato Regione del 21.12.2011, in attuazione dell'art. 37, comma 2, del D.lgs. 9 aprile 2008 e successive modifiche e integrazioni, disciplina i contenuti, la durata, le modalità della formazione e l'aggiornamento che tutti i lavoratori devono assolvere in riferimento alle mansioni svolte/rivestite ed individuate dal Decreto 81/2008:

1. **Lavoratori:** 4 ore di formazione generale più 12 ore di formazione specifica per i settori della classe di rischio alto. È previsto, inoltre, un aggiornamento quinquennale di durata minima di numero pari a 6 ore.
2. **Preposto per la sicurezza:** la formazione del preposto deve essere integrata da una formazione particolare ed aggiuntiva della durata di 8 ore. La normativa prevede un aggiornamento quinquennale con durata minima di 6 ore in relazione ai compiti svolti in materia di salute e sicurezza sul lavoro².
3. **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (R.L.S.):** sono previste 32 ore iniziali (di cui 12 sui rischi specifici presenti in azienda e le conseguenti misure di prevenzione e protezione adottate) e relativa verifica di apprendimento. La durata minima dell'aggiornamento è pari a 8 ore annue.
4. **R.S.P.P.:** il corso di abilitazione al ruolo di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ha una durata complessiva di 112 ore. In ottemperanza a quanto stabilito dal nuovo Accordo Stato - Regioni del 7 luglio 2016, le ore minime di aggiornamento nel quinquennio sono pari a 40.
5. **Dirigenti:** la durata minima della formazione per dirigenti è di 16 ore strutturata in 4 moduli da programmare e completare nell'arco temporale di 12 mesi. È previsto un aggiornamento quinquennale con durata minima di 6 ore.

Nella tabella sottostante, vengono presentati in modo sintetico gli obblighi formativi derivanti dalla normativa sulla sicurezza del lavoro. È bene precisare che tutti i corsi di formazione hanno una durata minima calibrata in base alla classificazione di **rischio elevato** in cui sono incluse tutte le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona.

² La Conferenza Stato Regioni, in occasione del riordino del percorso formativo per ASPP e RSPP, ha introdotto anche le c.d. equipollenze, riportate all'Allegato III dell'Accordo Stato Regioni del 7 luglio 2016. All'interno di questo allegato, nella sezione dedicata agli aggiornamenti e, nello specifico, alla riga in cui si parla dell'aggiornamento "Lavoratore - Formazione specifica 6 ore", in corrispondenza della colonna "Preposto 6 ore", riporta la dicitura "Totale" che, come si evince dal primo paragrafo dell'allegato III, va intesa come "si intende il riconoscimento completo della formazione acquisita e quindi l'esonero totale dalla frequenza del monte ore di formazione o aggiornamento previsto per il soggetto individuato". L'interpello relativo alle modalità di assolvimento degli obblighi di aggiornamento per i preposti evidenzia quindi che, nel caso in cui il preposto frequenti un corso di aggiornamento come lavoratore ha anche assolto l'obbligo di aggiornamento come preposto e viceversa.

QUALIFICA	FORMAZIONE (ORE)	AGGIORNAMENTO ORE/SCADENZA
LAVORATORI	4+12	6 ORE OGNI 5 ANNI
FORMATORI SICUREZZA	VARIE	24 ORE OGNI 3 ANNI
PREPOSTI	8	6 ORE OGNI 5 ANNI
R.L.S.	32	8 PER ANNO
R.S.P.P.	112	40 OGNI 5 ANNI
DIRIGENTI	16	12 OGNI 5 ANNI
ADDETTI PRIMO SOCCORSO (*)	16	6 OGNI 3 ANNI
ADDETTI ANTINCENDIO	16	8 OGNI 5 ANNI
COORDINATORE ANTINCENDIO	3	3 OGNI 3 ANNI

a) Obblighi formativi relativi alle figure professionali esposte a rischi specifici.

b) Il **Decreto Ministeriale 388/2003** rileva gli obblighi formativi relativi agli addetti al pronto soccorso aziendale. Quest'ultimo stabilisce che la durata minima del corso di formazione obbligatoria è di 16 ore mentre il relativo aggiornamento triennale è pari a 6 ore come riportato nella tabella sottostante.

FORMAZIONE ADDETTI AL PRONTO SOCCORSO AZIENDALE	16 ORE
AGGIORNAMENTO ADDETTI AL PRONTO SOCCORSO AZIENDALE	6 ORE OGNI 3 ANNI

1.2.2 Decreto Ministeriale del 10 marzo 1998 e Delibera del 23 febbraio 2011 del Ministero degli Interni

Il decreto ministeriale "Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza dei luoghi di lavoro" stabilisce, in attuazione dell'art. 13 comma 1 del decreto legislativo n. 626/94, le regole e i requisiti per una corretta valutazione del rischio, indica le misure di prevenzione, protettive e precauzionali antincendio da adottare al fine di ridurre l'insorgenza e impone ai datori di lavoro la necessità di pianificare interventi formativi obbligatori. Nello specifico, la Delibera del 23 febbraio 2011 del Ministero degli Interni regola in modo dettagliato i contenuti e la durata dei corsi di aggiornamento per addetti antincendio in attività a rischio elevato ai fini di un'applicazione uniforme delle attività formative sull'intero territorio nazionale. I lavoratori designati all'attuazione delle misure di prevenzione e lotta antincendio devono svolgere otto ore di formazione comprensive di tre ore specifiche di esercitazioni tecnico-pratiche.

1.2.3 Decreto legislativo del 21 giugno 2013, n. 69 - Decreto del Fare

Il decreto legislativo del 21 giugno 2013, n.69 contiene "disposizioni urgenti e straordinarie per la crescita economica e la semplificazione del quadro amministrativo e normativo, nonché misure per l'efficienza del sistema giudiziario e la definizione del contenzioso civile, al fine di dare impulso al sistema produttivo del Paese attraverso il sostegno alle imprese". Rispetto alla sicurezza sul lavoro, meritano di essere menzionati gli art. 32 e 35 in quanto rilevano delle modifiche importanti attinenti all'ambito formativo.

L'art. 32 stabilisce che "in tutti i casi di formazione ed aggiornamento previsti per dirigenti, preposti, lavoratori e rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza in cui i contenuti dei percorsi formativi si sovrappongono, in tutto o in parte, è riconosciuto il credito formativo per la durata, per i contenuti della formazione e dell'aggiornamento corrispondenti erogati". Ciò significa che il RSPP, l'RLS o i preposti possono partecipare agli stessi programmi formativi di aggiornamento purché al suo interno e nel titolo vengano esplicitati in modo chiaro che i contenuti sono previsti per queste specifiche figure professionali.

All'interno dell'art. 35, invece, sono definite "misure di semplificazione degli adempimenti relativi all'informazione, formazione e sorveglianza sanitaria applicabili alle prestazioni che implicano una permanenza del lavoratore in azienda per un periodo non superiore a cinquanta giornate lavorative nell'anno solare di riferimento, al fine di tener conto, mediante idonee attestazioni, degli obblighi assolti dallo stesso o da altri datori di lavoro nei confronti del lavoratore durante l'anno solare in corso". È bene ricordare che secondo l'Accordo Stato-Regioni del 21.12.2011, il lavoratore neoassunto doveva essere formato prima dell'assunzione o, in caso di impossibilità, entro i sessanta giorni successivi alla stessa.

1.2.4 Deliberazione della G.P. n. 384 d.d. 21/02/2003

La Delibera n. 384 d.d. del 21 febbraio 2003 in materia di "Obblighi per la formazione igienico-sanitaria degli addetti delle Industrie Alimentari", stabilisce primariamente la necessità di un aggiornamento permanente per tutte le varie figure professionali che operano nell'industria degli alimenti. Nello specifico, vengono definite le linee di indirizzo, i criteri per i programmi di formazione di base e la relativa frequenza ai corsi di aggiornamento. In particolare, si possono individuare quattro livelli di formazione in cui vengono specificati destinatari e contenuti:

1. responsabili del Piano di autocontrollo: 12 ore di formazione iniziale e 6 ore di aggiornamento ogni 5 anni;
2. addetti alla ristorazione e lavorazione degli alimenti: sono previste 8 ore di formazione base e 4 ore di aggiornamento ogni 5 anni;
3. addetti alla somministrazione e alla vendita: 4 ore di formazione iniziale e 2 ore di aggiornamento ogni 5 anni;
4. personale operativo addetto alla sola manipolazione di alimenti imballati, somministrazione di bevande o alla cernita di frutta e verdura (figure professionali non presenti all'interno delle A.P.S.P.): sono previste 2 ore di formazione iniziale senza obbligo specifico di aggiornamento.

La delibera provinciale n.159/2008 abroga la delibera precedente n. 384/2003. Ne consegue che i criteri per la formazione non sono più codificati e non sussiste più alcun obbligo formativo. Spetta, infatti, al Responsabile aziendale individuare, nel piano di autocontrollo H.A.C.C.P., la frequenza, la modalità e le tempistiche della formazione in base al tipo di attività svolta.

1.2.5 Legge n.190 del 26 novembre 2012 - Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione

La legge n. 190 del 26 novembre 2012 impone nuove disposizioni in materia di prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nelle amministrazioni pubbliche. Come precisa la relazione illustrativa del disegno di legge, gli strumenti sanzionatori si configurano solo come alcuni dei fattori per la lotta alla corruzione e all'illegalità nell'azione amministrativa. Inoltre, la normativa a sostegno di questo provvedimento, si appella a motivazioni di trasparenza e adeguamento dell'ordinamento giuridico italiano agli standard internazionali. Infatti, la corruzione porta numerosi danni di credibilità e di ordine economico poiché disincentiva gli investimenti stranieri. L'obiettivo strategico ed ambizioso di tale legge è la prevenzione delle cause della corruzione attraverso l'incremento delle attività formative.

L'art. 1, comma 8 della legge anticorruzione dispone che il responsabile della prevenzione della corruzione definisca "le procedure appropriate per selezionare e formare, ai sensi del comma 10, i dipendenti destinati ad operare in settori particolarmente esposti alla corruzione".

L'art.1, comma 10, prevede, inoltre, che il responsabile della prevenzione della corruzione provveda a "individuare il personale da inserire nei programmi di formazione" ovvero sui temi dell'etica e della legalità.

L'art. 1, comma 44, introducendo l'art. 54 del decreto legislativo n. 156/2001 rubricato "Codice di comportamento", prescrive che "le pubbliche amministrazioni verificano annualmente lo stato di applicazione

dei codici e organizzano attività di formazione del personale per la conoscenza e la corretta applicazione degli stessi”.

L’art. 1, comma 9, lettera b) stabilisce, inoltre, che il Piano triennale di prevenzione della corruzione debba prevedere specifici meccanismi di formazione idonei a prevenirne il rischio. L’importanza cruciale che la formazione riveste nell’ambito della prevenzione della corruzione si può rilevare anche nell’allegato 1 del Piano nazionale anticorruzione.

Date le seguenti premesse, il Datore di lavoro ha il dovere di formare tutte le persone interessate dai presenti testi normativi e, in particolare, tutti i collaboratori richiamati in modo esplicito nel proprio Piano Aziendale.

1.2.6 Regolamento (UE) n. 2016/679 - Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

Il Regolamento (UE) n. 2016/679 ha sostituito i contenuti della direttiva 95/46/CE sulla protezione dei dati e, in Italia, ha abrogato gli articoli del Codice per la protezione dei dati personali (D.lgs. n. 196/2003) con esso incompatibili. Tra le novità più rilevanti presenti all’interno di tale Regolamento merita di essere segnalato l’articolo 37 che prevede l’obbligo per il titolare del trattamento di designare un Responsabile della Protezione dei Dati personali (R.P.D.)³ quando “il trattamento è effettuato da un’autorità o organismo pubblico eccettuate le Autorità giurisdizionali quando esercitano le loro funzioni” (articolo 37, parte 1, lettera a). Le predette disposizioni prevedono che il R.P.D. “può essere un dipendente del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento oppure assolvere i suoi compiti in base a un contratto di servizi” (art. 37, par. 6) e deve essere individuato “in funzione delle qualità professionali, in particolare della conoscenza specialistica della normativa e delle prassi in materia di protezione dei dati, e della capacità di assolvere i compiti di cui all’articolo 39” (art. 37, par. 5). Un altro elemento di grande rilevanza del nuovo quadro normativo è relativo al fatto che se un trattamento può comportare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone interessate, i titolari sono tenuti a svolgere una valutazione di impatto prima di darvi inizio, consultando l’autorità di controllo. Si tratta di un aspetto cruciale in quanto esprime la responsabilizzazione (*accountability*) dei titolari nei confronti dei trattamenti da questi effettuati.

Oltre alle novità principali sopraelencate, è bene evidenziare come la formazione attinente a tale ambito costituisca un requisito essenziale per poter operare all’interno delle organizzazioni, imprese e pubbliche amministrazioni. Quest’ultima dovrebbe presentare un taglio interdisciplinare e riguardare tutto il personale che opera all’interno della struttura con una differenziazione dei percorsi rispetto ai ruoli rivestiti. La formazione sulla privacy è obbligatoria nel settore sanitario e prevede l’obbligo delle strutture di attivare “la messa in atto di procedure, anche di formazione del personale, dirette a prevenire nei confronti di estranei un’esplicita correlazione tra l’interessato e reparti o strutture, indicativa dell’esistenza di un particolare stato di salute” e di prevedere “la sottoposizione degli incaricati, che non sono tenuti per legge, al segreto professionale a regole di condotta analoghe al segreto professionale”. L’art. 29 del Regolamento n. 2016/679 prevede, infatti, che “il responsabile del trattamento, o chiunque agisca sotto la sua autorità o sotto quella del titolare del trattamento, che abbia accesso ai dati personali non può trattare tali dati se non è istruito in tal senso dal titolare [...]”. L’obbligo formativo non dovrebbe essere, quindi, sottovalutato dalle imprese e dalle pubbliche amministrazioni, pena rilevanti sanzioni amministrative pecuniarie. L’offerta formativa in ambito privacy dovrebbe essere finalizzata ad illustrare i rischi generali e specifici dei trattamenti di dati, le misure organizzative, tecniche ed informatiche adottate nonché le responsabilità e le sanzioni. Il sistema normativo individua le figure essenziali coinvolte relativamente all’ambito della privacy: il Titolare del Trattamento (gli Enti), il Responsabile del Trattamento (Il Direttore Generale), gli incaricati (personale amministrativo e socio-sanitario) e l’Amministratore

³ A tale riguardo, U.P.I.P.A. ha costituito un team R.P.D. di lavoro multidisciplinare coordinato dall’avv. M. Grazioli che ha assunto anche la qualifica di DPO dell’ente. L’A.P.S.P. di Malè ha aderito al servizio consortile di *Data Protection Officer* (DPO). Sono stati effettuati accessi programmati presso l’ente da parte degli esperti dello staff e sono state attuate attività di verifica e supporto a distanza.

di sistema. A queste si possono aggiungere quelle definite dal sistema DPO consortile e quelle specifiche previste dal Registro di trattamento della struttura. Per permettere all'Ente di soddisfare gli obblighi formativi attinenti al settore della privacy viene presentata una Tabella sintetica dove sono illustrati i percorsi formativi rilevanti e le figure professionali coinvolte.

FIGURA PROFESSIONALE	FORMAZIONE (ORE)	CORSO
Dipendenti delle A.P.S.P.	2	Principi base della Privacy e tutela dei dati.
Dipendenti delle A.P.S.P. con ruoli socio - sanitari.	3	Principi base della Privacy e tutela dei dati.
Incaricati.	3	Gestione dei dati e rispetto delle procedure aziendali.
Delegati/Designati.	6	Modelli organizzativi, procedure, controlli, verifiche, gestione check list.
Responsabile del trattamento.	8	Redazione dei modelli, pesatura e valutazione dei rischi, definizione dell'organigramma.

Si precisa che il numero delle ore è definito dagli standard formativi di U.P.I.P.A. s.c. e non è specificato all'interno della normativa. Per quanto riguarda le prime due categorie, la durata della formazione deve intendersi complessiva mentre negli altri casi è da considerarsi annuale.

2. OBIETTIVI DEL PIANO DELLA FORMAZIONE

Gli obiettivi che si vogliono perseguire attraverso gli interventi formativi, che dirigono i programmi di formazione continua rivolta ai professionisti della struttura, si possono sintetizzare nei punti seguenti:

1. adempiere agli obblighi legislativi in materia di salute, sicurezza e privacy per tutto il personale dipendente e promuovere un'attenta cultura di prevenzione dei rischi sui luoghi di lavoro nel rispetto della normativa vigente;
2. favorire ogni iniziativa formativa utile a riqualificare il personale e a facilitare la circolarità delle esperienze formative positive;
3. creare tavoli di confronto e di armonizzazione, promozione e diffusione della conoscenza delle attività e dei progetti di miglioramento attivi all'interno dell'ente con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi sanitari offerti;
4. presidiare il trasferimento degli apprendimenti e le ricadute degli investimenti formativi in un'ottica di sviluppo personale e organizzativo che supporti i cambiamenti di contesto futuri;
5. garantire il bilanciamento delle competenze e delle responsabilità tra obiettivi tecnico professionali, di processo e di sistema;
6. promuovere stimoli alla curiosità ad apprendere per sostenere il livello di motivazione di tutto il personale con lo scopo di migliorare ed innalzare la qualità dell'offerta sanitaria;
7. costruire e valorizzare percorsi generativi di cambiamento nell'ottica di una comunità attiva e consapevole;
8. creare dei percorsi formativi unitari che valorizzino le specificità dei vari momenti ed interventi formativi che implementino dei percorsi generativi di cambiamento in un'ottica di un miglioramento continuo;
9. operare delle scelte in ordine alle priorità e agli obiettivi formativi identificati, delineando responsabilità individuali e collettive di tutti coloro che vi partecipano;
10. promuovere tra tutti i professionisti la consapevolezza che la formazione è un elemento di crescita personale che si svolge lungo l'arco della vita ponendo le premesse per lo sviluppo di una formazione permanente e ricorrente.

3. PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA' FORMATIVE

3.1 Individuazione dei fabbisogni formativi del personale

Come già accennato brevemente in premessa, la rilevazione dei fabbisogni formativi del personale relativa all'anno 2019 ha mantenuto una linea di continuità con il Piano della Formazione del 2018. Infatti, come da accordi presi con la Direzione dell'ente non è stato possibile predisporre un'analisi scientifica ed accurata. La progettazione delle attività formative è rimasta flessibile per andare incontro alle specifiche esigenze aziendali e del contesto lavorativo. Inoltre, la Responsabile della Formazione e Qualità di U.P.I.P.A.⁴ si è insediata ad anno in corso e nello specifico alla fine del mese di maggio 2019. Per tale ragione, si è così provveduto a identificare le effettive necessità formative occorrenti per l'acquisizione e lo sviluppo delle competenze professionali in linea con gli obiettivi aziendali, a individuare le aree "critiche" entro cui collocare gli interventi formativi alla luce dei nuovi progetti e dei cambiamenti attivi all'interno dell'ente. Si ravvisa la necessità di programmare per il triennio successivo una raccolta più precisa del fabbisogno formativo di tutto il personale con l'obiettivo di stilare un Piano della Formazione pluriennale. Nell'analisi della domanda, si cercherà di individuare le reali esigenze di formazione seguendo un ordine di priorità attraverso l'utilizzo di strumenti idonei quali *focus group*, interviste semi-strutturate e/o narrative, questionari semi-strutturati. Una volta raccolti e rielaborati i dati, si cercherà di

⁴ Il servizio di Responsabile Formazione e Qualità (RFQ) è affidato a personale dipendente di U.P.I.P.A. La Responsabile Formazione e Qualità è presente in struttura il mercoledì dalle ore 10:30 alle ore 17:00.

pianificare le azioni future in accordo con la Direzione, che potranno essere in linea di continuità o di “rottura” con le precedenti.

3.2 Programmazione delle attività

La programmazione delle attività in linea con quelle svolte negli anni precedenti è finalizzata a garantire continuità ai progetti già individuati che hanno un tempo di realizzazione medio-lungo e a promuovere una equità dell’offerta formativa a tutto il personale. Nella progettazione di un intervento formativo si tiene conto anche del bisogno di approfondimento culturale per colmare le eventuali mancanze rispetto a conoscenze, abilità e comportamenti. La fase di macro-progettazione individua gli obiettivi didattici ed organizzativi del corso, gli argomenti da approfondire che dovranno essere in linea con gli obiettivi e con la capacità di apprendimento dei partecipanti, i metodi didattici da utilizzare, l’ordine in cui predisporre le varie parti, e la tipologia dell’intervento formativo. Nella fase di micro-progettazione, invece, si provvederà a suddividere i contenuti in sotto argomenti più analitici anche in relazione al tempo disponibile.

3.3 Realizzazione delle attività formative

La realizzazione delle attività formative prevede un coinvolgimento attivo e responsabile di tutti gli attori a partire dagli amministratori, dalla Direzione allo staff amministrativo e tecnico fino agli operatori. In questo momento è importante che la motivazione ad apprendere sia elevata in quanto essa è direttamente correlata ad un efficace acquisizione di nuove conoscenze, al cambiamento dei comportamenti e allo sviluppo di competenze. La Responsabile della Formazione ha un ruolo fondamentale nel motivare i partecipanti durante il loro percorso di formazione che ha come obiettivo il miglioramento delle prestazioni. Sulla base dei fabbisogni formativi individuati, ai discenti sono stati comunicati i vantaggi della formazione, il programma proposto delle attività didattiche nonché verrà fatta leva sulla responsabilità degli stessi lasciando anche la possibilità di scegliere tra diversi percorsi formativi. La formazione continua si è realizzata sia attraverso iniziative “interne” che “esterne” promosse in stretta collaborazione con U.P.I.P.A. con lo scopo di potenziare le competenze organizzative, professionali e relazionali, arginare le eventuali carenze e assolvere all’obbligo dei crediti formativi E.C.M. Nello specifico, si è cercato di privilegiare, ove possibile, le attività formative organizzate a livello territoriale per facilitare la frequenza e per ottimizzare le risorse in un’ottica di contenimento dei costi. La partecipazione alle singole attività formative viene autorizzata congiuntamente dalla Responsabile della formazione in accordo con Il Direttore e la Coordinatrice dei Servizi.

3.4 Valutazione dei risultati

La valutazione diventa una tappa sempre più importante verso il miglioramento della qualità in quanto incoraggia coloro che devono realizzare il cambiamento a riflettere e a rispondere sul raggiungimento o meno di determinati obiettivi ma anche a ricercare soluzioni a problemi individuati all’interno dell’ente per raggiungere altri obiettivi o approfondire quelli già raggiunti. Si tratta di una valutazione che restituisce all’atto del valutare il suo significato etimologico di “attribuire valore” cioè di riempire di significati valoriali e di orizzonti di senso il quotidiano operare. Una valutazione che più che ordinare e classificare è intenzionata a suscitare interrogativi e ad attivare riflessioni, aperta al dialogo e al confronto, adatta a cogliere anche percorsi di qualità e di sistema che possano valorizzare l’identità di ciascuno ed uscire dal guscio dell’autoreferenzialità. L’obiettivo è promuovere un confronto e un dialogo con altre realtà territoriali, enti ed istituzioni che interagiscono in ambito locale nell’ottica di un arricchimento continuo e reciproco. Si fa presente che per gli eventi formativi “interni” e “fuori sede”, la valutazione si concretizza con la somministrazione di un questionario di gradimento, volto a comprendere la reazione e l’opinione dei partecipanti rispetto alle modalità di formazione, e a una valutazione degli apprendimenti (prova orale o scritta, prova pratica, questionario, *project work*) concordata con il docente del corso. Per avere un quadro esaustivo del processo globale di ogni singolo partecipante esiste la possibilità di consultare il dossier formativo, strumento di monitoraggio utile per la raccolta degli eventi formativi ai quali il dipendente ha partecipato. All’interno di esso troviamo il titolo del corso e la relativa sede, l’ente organizzatore, le ore complessive e gli eventuali crediti E.C.M. erogati. Tale dossier risulta utile sia alla Responsabile della Formazione che al diretto interessato per monitorare il numero dei crediti per i professionisti sanitari, il numero di ore formative e i relativi argomenti.

4. AREE DI INTERVENTO FORMATIVO PER L'ANNO 2019

In questa sezione si procede ora ad elencare ed analizzare il percorso formativo effettuato durante l'anno 2019. Vari corsi di formazione sono stati realizzati nel corso di quest'anno per promuovere e fornire una adeguata qualificazione professionale a tutto il personale coinvolto all'interno della struttura nonostante il susseguirsi di numerosi cambiamenti gestionali, organizzativi e tecnologici. Gli interventi formativi descritti qui di seguito sono stati suddivisi in base alle aree tematiche seguenti: **1. Area relativa agli adempimenti legislativi obbligatori 2. Area clinico-assistenziale 3. Area attinente alla sfera della relazione-comunicazione 4. Area per lo sviluppo strategico.** Per ogni corso individuato è stata specificata la tipologia, le figure professionali che hanno partecipato all'evento formativo, il periodo di svolgimento, il numero di ore e di crediti E.C.M. e l'ente erogatore (*provider*). Si precisa che la durata in ore della formazione è sempre calibrata sull'ambito rischio elevato in cui ricadono tutte le RSA. Procediamo ora ad analizzare in modo sintetico il percorso formativo effettuato nel corso dell'anno 2019.

4.1 Area adempimenti legislativi obbligatori

Per quanto riguarda l'area degli adempimenti obbligatori sono stati definiti i contenuti e le modalità di espletamento dei corsi di formazione in tema di salute e sicurezza sul lavoro. Tale formazione si considera obbligatoria per tutti i dipendenti coinvolti, in base al ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione e al livello di formazione e/o aggiornamento conseguito. La struttura può sanzionare il dipendente che non partecipa ai corsi organizzati senza un giustificato motivo. In accordo con il datore di lavoro, la formazione sulla sicurezza è stata organizzata principalmente in loco al fine di agevolare la partecipazione. Nello specifico, rispetto all'area formativa di intervento sopramenzionata sono stati promossi i seguenti corsi di formazione:

I lavoratori neoassunti hanno assolto alla formazione obbligatoria in ambito sicurezza prevista dall'art. 27 del D.lgs. 81/2008 partecipando agli eventi formativi interni elencati qui di seguito:

La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori modulo generale (4 ore).

Formazione dei lavoratori neoassunti rischio alto modulo A (4 ore).

Formazione dei lavoratori neoassunti rischio alto modulo B (4 ore).

Formazione dei lavoratori neoassunti rischio alto modulo C (4 ore).

11 professionisti hanno partecipato al modulo base. Per quanto riguarda la formazione specifica, sono stati formati 15 partecipanti per il modulo A, 15 per il modulo B e 14 per il modulo C. Nel caso di nuove assunzioni di personale, verrà programmata anche per il prossimo anno la relativa formazione obbligatoria della durata complessiva di 16 ore.

Il **corso di aggiornamento sulla sicurezza** della durata di tre ore è stato organizzato dall'R.S.P.P. aziendale dell'ente nell'anno 2017 per tutti i dipendenti già formati nel corso del 2013. Nel 2019 si è proseguito a completare l'aggiornamento periodico del personale al fine di garantire una formazione complessiva della durata di 6 ore nell'arco dei 5 anni.

Il **corso di aggiornamento dei lavoratori sulla sicurezza: movimentazione dei residenti** è stato organizzato e tenuto internamente dal R.S.P.P. di U.P.I.P.A per 12 dipendenti della struttura. Il percorso formativo proposto della durata di tre ore ha avuto lo scopo di aggiornare le competenze del personale circa le principali aree di rischio che gravano sui professionisti sanitari e di approfondire, nello specifico, le misure di prevenzione relative al rischio legato alla Movimentazione Manuale dei Carichi (MMC) dei residenti.

Aggiornamento preposti: obblighi denuncia infortuni mancati e gestione delle emergenze (6 ore): nel corso dell'anno 2019 si è provveduto a formare un'infermiera e un Responsabile della cucina. Rimane da soddisfare l'obbligo di aggiornamento per i preposti già formati entro il 2020 in modo tale da garantire le 6 ore di

aggiornamento obbligatorio nel corso dei 5 anni. Durante l'anno 2019 non sono stati attivati corsi di formazione per preposti alla sicurezza. Si è deciso di pianificare, di comune accordo con il Direttore, la relativa formazione della durata di 8 ore entro l'anno 2020.

21 dipendenti hanno partecipato al **corso addetto antincendio - rischio elevato** della durata di 16 ore. Nel 2019 non c'è stato aggiornamento in quest'ambito.

È necessario, inoltre, predisporre e mantenere periodicamente aggiornate le conoscenze in tema di **B.L.S.D. per operatori sanitari** (5 ore): sulla base delle scadenze previste sono stati formati 7 infermieri e 2 fisioterapisti.

Infine, sono stati programmati due interventi formativi attinenti all'area della privacy:

Competenze informatiche e privacy - base (2 ore).

Competenze informatiche e privacy - avanzato (1 ora).

Il primo percorso formativo ha coinvolto tutto il personale dipendente della struttura (97 partecipanti) mentre il secondo ha riguardato 23 professionisti legati all'ambito amministrativo-gestionale. Entrambi gli eventi formativi hanno permesso di rivedere e approfondire una serie di concetti relativi all'utilizzo degli strumenti informatici - telematici e di sviluppare una maggiore consapevolezza e sensibilità nell'uso e gestione dei dati sensibili secondo le nuove indicazioni della normativa vigente relativa alla privacy.

La **Tabella 1** riepiloga i percorsi formativi sopramenzionati:

Tabella 1 - Adempimenti legislativi obbligatori

	Denominazione del corso	Tipologia corso	Partecipanti	Mese	Crediti E.C.M.	Provider
ADEMPIMENTI LEGISLATIVI OBBLIGATORI	8936 - B.L.S.D. per operatori sanitari.	esterno - 5 ore RES	9 Partecipanti (7 Infermiere - 2 fisioterapisti).	Aprile- giugno- settembre	8	U.P.I.P.A.
	9123 - Corso addetto antincendio rischio elevato (16 ore).	esterno - 16 ore RES	21 Partecipanti (10 Operatori Socio Sanitari - 4 infermieri - 3 ausiliari specializzati - 1 fisioterapista; 1 operatore tecnico - 1 educatore; 1 profilo atipico).	maggio	26	U.P.I.P.A.
	9146 - La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori modulo generale.	interno - 4 ore RES	11 Partecipanti (4 Operatori Socio Sanitari - 3 Infermieri - 2 ausiliari - 1 tecnico - 1 profilo atipico).	agosto	5	U.P.I.P.A.
	9147 - Formazione dei lavoratori neoassunti rischio alto modulo A.	interno - 4 ore RES	15 Partecipanti (4 Operatori Socio Sanitari - 4 Infermieri - 4 Ausiliari - 1 Amministrativo - 1 Operatore tecnico - 1 profilo atipico).	agosto	5	U.P.I.P.A.
	9148 - Formazione dei lavoratori neoassunti rischio alto modulo B.	interno - 4 ore RES	15 Partecipanti (4 Operatori Socio Sanitari - 4 Infermieri - 4 Ausiliari - 1 Amministrativo - 1 Operatore tecnico - 1 profilo atipico).	agosto	5	U.P.I.P.A.

9149 - Formazione dei lavoratori neoassunti rischio alto modulo C.	interno - 4 ore RES	14 Partecipanti (4 Operatori Socio Sanitari - 4 Infermieri - 3 Ausiliari - 1 Amministrativo - 1 Operatore tecnico - 1 profilo atipico).	agosto	5	U.P.I.P.A.
9175 - Competenze informatiche e privacy (base).	interno - 2 ore RES	97 Partecipanti (Tutte le figure professionali).	ottobre- novembre	2	U.P.I.P.A.
20190052 - Competenze informatiche e privacy (avanzato).	interno - 1 ora N.A.	23 Partecipanti (12 Infermieri - 3 Amministrativi - 2 Fisioterapisti - 2 Operatori tecnici - 1 Operatore Socio-Sanitario - 1 educatore - 1 Coordinatrice - 1 Direttore).	ottobre- novembre	0	U.P.I.P.A.
9401 - Aggiornamento preposti: obblighi denuncia infortuni mancati e gestione delle emergenze.	interno - 6 ore RES	2 Partecipanti (1 Infermiera - 1 profilo atipico professionale).	dicembre	10	U.P.I.P.A.
20190202 - Aggiornamento dei lavoratori sicurezza: movimentazione dei residenti.	interno - 3 ore N.A.	12 Partecipanti (10 Operatori Socio Sanitari - 2 Operatori di Animazione).	dicembre	0	U.P.I.P.A.

4.2 Area clinico - assistenziale

Nel corso del 2019 il piano formativo è stato integrato con altre iniziative di grande rilevanza rivolte ai professionisti sanitari. Per quanto riguarda l'area clinico - assistenziale si è provveduto ad ottimizzare e promuovere azioni di formazione, sensibilizzazione e gestione della conoscenza a supporto dello sviluppo delle competenze sanitarie in relazione a tre tematiche principali: 1. la gestione del dolore in RSA e le tecniche non farmacologiche. 2. La gestione dell'alterazione dello stato nutrizionale. 3. Cavo orale e qualità della vita. Tali aspetti sono stati trattati ed approfonditi attraverso modalità differenti quali la formazione Residenziale classica (RES), la Formazione a Distanza (FAD) e per mezzo dell'attivazione di Gruppi di Miglioramento (GdM) interni accreditati. La formazione e l'aggiornamento dei professionisti sanitari in queste prospettive consentono da un lato di assolvere all'obbligo formativo individuale relativo al triennio 2017-2019 e dall'altra assumono un ruolo strategico per l'intera struttura. Si segnala che tutti i corsi di formazione per le figure professionali soggette all'obbligo dell'educazione continua in ambito medico sono stati accreditati.

Per quanto riguarda il primo aspetto è risaputo che il personale sanitario ed assistenziale si trova quotidianamente a dover affrontare e gestire la tematica del dolore dei residenti presenti nelle A.P.S.P. Si tratta, quindi, di una delle competenze essenziali e rilevanti che tutti gli operatori sanitari devono possedere. L'adozione di strumenti idonei ed efficienti nonché di scale di valutazione validate a livello internazionale per monitorare la presenza del dolore ed il livello percepito dal paziente, consente di offrire un'assistenza personalizzata ed efficace nelle attività assistenziali e nel fine vita. La condivisione di interventi puntuali e sistematici attuabili in ente per alleviare il dolore con il personale sanitario coinvolto rappresenta un ulteriore aspetto rilevante per assicurare una qualità di vita dignitosa al residente. Relativamente a tale tematica sono

state realizzate le seguenti iniziative di formazione (6 corsi FAD, 4 corsi formativi esterni accreditati E.C.M. offerti dal provider provinciale U.P.I.P.A., 1 Gruppo di Miglioramento):

1. **Dolore e oncologia: sfida accettata.**
 2. **Diagnosi e terapia dei tumori nell'anziano.**
 3. **L'infermiere e le cure palliative.**
 4. **L'aderenza alla terapia farmacologica: casi e problemi.**
 5. **I tumori nell'anziano: tra assistenza e ricerca.**
 6. **Curare chi non può guarire. Hospice: cure palliative e approccio interdisciplinare.**
-
1. **Il contatto terapeutico (*Healing Touch*). Corso di 1° livello per ripristinare l'armonia e l'equilibrio nella persona ammalata (17 ore).**
 2. **RSA nodo della rete di cure palliative: il ruolo dell'équipe di cura nell'accompagnamento al fine vita (14 ore).**
 3. **Terapia manuale funzionale della spalla sindromi da *impingement* - instabilità traumatiche / atraumatiche (23 ore).**
 4. **Congresso Nazionale per infermieri. Le fragilità dell'anziano al centro della cura nei servizi.**
-
1. **GdM: la gestione sistematica del dolore all'interno dell'A.P.S.P. di Malè (6 ore):** il percorso inserito nel piano formativo U.P.I.P.A., area tematica "clinico assistenziale - aggiornamenti nelle discipline specialistiche di competenze", argomento "rilevazione, presa in carico e valutazione del dolore", aveva come finalità il raggiungimento dei seguenti obiettivi formativi: 1. analisi del processo interno relativo alla gestione del dolore dei residenti (accertamento in ingresso, rivalutazione, prescrizione degli interventi farmacologici e non, verifica dei trattamenti); 2. Raccolta, gestione, e registrazione sistematica dei dati di rilevazioni del dolore su tutti i residenti in CBA; 3. individuazione di strategie di miglioramento relative alla gestione del dolore/palliazione; 4. revisione della procedura interna "Valutazione e gestione del dolore". Il progetto di miglioramento accreditato si è articolato in tre incontri in ente di due ore ciascuno previsti per il mese di ottobre 2019 per un totale di sei ore di Formazione Sul Campo. L'équipe multidisciplinare era composta da: 1 medico coordinatore dei servizi; 2 infermiere; 3 Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.). Per ogni incontro è stato redatto un breve verbale di sintesi da parte di uno dei partecipanti all'evento formativo e il tutto si è svolto in un ambiente tranquillo che ha facilitato il fluire delle conversazioni e lo scambio proficuo di idee. Durante gli incontri è emersa la necessità di semplificare la procedura già presente in struttura con lo scopo di individuare pochi strumenti di misurazione che possano essere comprensibili e di facile utilizzo da tutti gli operatori presenti all'interno dell'ente. In un secondo momento, l'équipe ha stilato il procedimento di "valutazione, rivalutazione, registrazione e monitoraggio nel tempo del dolore" e ha valutato che le linee di intervento da seguire sono: 1. intervento emotivo relazionale; 2. intervento non farmacologico 3. intervento farmacologico. Il medico ha fornito spunti ed indicazioni sistematiche su come redigere una scheda del dolore proponendo un algoritmo che ne prenda in considerazione i vari aspetti. La procedura "Valutazione e gestione del dolore" è stata così rivista, semplificata e calata nel contesto della realtà lavorativa locale tenendo conto anche delle indicazioni presenti all'interno della relazione visita di Audit⁵ per la verifica della sussistenza dei requisiti di qualità per l'accreditamento.

Per quanto riguarda il secondo aspetto, numerose ricerche scientifiche evidenziano che la sana alimentazione e la corretta idratazione rappresentano un pilastro fondamentale per conquistare e mantenere il benessere e la salute nel lungo periodo in modo da contrastare l'insorgenza di patologie degenerative. Da qui deriva l'importanza di approfondire gli aspetti alimentari e nutrizionali per la dieta delle persone anziane per garantire un efficace intervento assistenziale e di cura. Tra le alterazioni dello stato nutrizionale la disfagia rappresenta una disfunzione dell'apparato digerente in costante aumento soprattutto tra la popolazione anziana e va ad

⁵ Si segnala che in data 14 maggio 2019 è stata effettuata sia una visita di Audit per accertare la presenza effettiva dei requisiti ulteriori di qualità richiesti per l'accreditamento istituzionale affiancata anche da una Verifica Tecnico Sanitaria (VTS).

incidere in maniera rilevante sulla qualità della vita portando gravi complicanze che possono condurre fino alla morte. La gestione di tale problematica richiede interventi sia di prevenzione primaria ovvero di informazione, educazione e formazione sanitaria che di prevenzione secondaria per individuare precocemente il disturbo. Rispetto a tale tema, si segnala la partecipazione alle seguenti iniziative formative (1 corso formativo esterno accreditato E.C.M. offerto dal provider provinciale U.P.I.P.A., 1 Gruppo di Miglioramento):

1. **La disfagia: nutrizione e alimentazione tra rischio e possibilità di intervento** (6 ore).
2. **GdM: alimentazione e gestione dell'alterazione dello stato nutrizionale** (6 ore): il percorso inserito nel piano formativo U.P.I.P.A. area tematica "clinico-assistenziale - aggiornamenti nelle discipline specialistiche di competenza" argomento "aggiornamento in ambito clinico assistenziale", ha avuto come scopo il raggiungimento dei seguenti obiettivi formativi: 1. analisi del processo interno relativo alla gestione dell'alimentazione e idratazione con particolare attenzione al residente disfagico. 2. Revisione della procedura interna "Valutazione dello stato nutrizionale" definendo le categorie di rischio dei residenti e le azioni preventive che prevedono una rivalutazione periodica più sistematica e la relativa documentazione in cartella dell'avvenuta valutazione dei rischi. 3. Individuazione di strategie di prevenzione delle complicanze (malnutrizione, disidratazione, polmonite *ab ingestis*). 4. Raccolta sistematica di dati relativi al rischio di malnutrizione. Il progetto di miglioramento accreditato si è articolato in tre incontri in ente di due ore ciascuno previsti per il mese di novembre 2019 per un totale di sei ore di Formazione Sul Campo. L' équipe multidisciplinare era composta da: 1 Coordinatrice dei servizi; 1 Dottoressa; 3 infermiere; 3 Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.). Dagli incontri è emersa la necessità di rielaborare una nuova procedura interna omogeneizzando quelle già presenti. È stato quindi stilato uno schema dei vari punti essenziali da inserire nella nuova procedura con la conseguente suddivisione dei compiti tra i vari partecipanti all' evento formativo (1. breve presentazione generale sull'alimentazione; 2. presa visione delle misurazioni relative ad un cucchiaino o mestolo per standardizzare le porzioni alimentari; 3. elaborazione di uno schema per l' individuazione degli ospiti a rischio disfagia). La Coordinatrice dei servizi ha fornito spunti ed indicazioni utili su come utilizzare gli strumenti individuati per riconoscere i residenti a rischio malnutrizione ed è stato di seguito redatto un elenco dei vari strumenti. Durante l' ultimo incontro, sono state descritte le procedure sulla rilevazione del peso corporeo nonché è stato effettuato l' inserimento dei dati in una tabella relativi alla malnutrizione, idratazione e disfagia. In seguito, si è proceduto con la descrizione dei vari passaggi che l' infermiere deve fare in CBA per la compilazione del MNA (*Mini Nutritional Assessment*) nonché dei punti della rilevazione dell'altezza del residente che viene fatta dal fisioterapista all' ingresso in struttura dell'ospite. Infine, si è provveduto a completare la procedura sulla disfagia inserendo schemi, tabelle e procedimenti per identificare i residenti a rischio, le complicanze e la gestione della persona disfagica. La procedura generale è stata così rivista, semplificata e calata nel contesto della realtà lavorativa locale tenendo conto anche delle indicazioni presenti all' interno della relazione visita di Audit per la verifica della sussistenza dei requisiti di qualità per l'accreditamento.

Per quanto riguarda la terza tematica, numerose sono le ricerche che mettono in mostra come la salute del cavo orale influenzi notevolmente la qualità della vita di ogni individuo e in modo particolare quella della persona anziana. Durante la fase dell'invecchiamento, la compromissione dell'integrità anatomico-funzionale del cavo orale condiziona non solo la salute della bocca ma anche tutte le patologie sistemiche e quelle relative alla nutrizione implicando anche gravi limitazioni dal punto di vista psicologico e sociale. Nello specifico, sono stati promossi i seguenti corsi di formazione (1 corso formativo esterno accreditato E.C.M. offerto dal provider provinciale U.P.I.P.A. e 1 Gruppo di Miglioramento) qui di seguito elencati:

1. **Il cavo orale: specchio di patologie sistemiche nell'anziano istituzionalizzato** (7 ore).
2. **GdM: cavo orale, specchio della salute sistemica** (6 ore): il percorso inserito nel piano formativo U.P.I.P.A., area tematica "clinico-assistenziale - assistenza infermieristica", argomento "cavo orale e qualità della vita", ha raggiunto i seguenti obiettivi formativi: 1. fornire al personale di assistenza

indicazioni cliniche-assistenziali in merito alla prevenzione, alla cura e al mantenimento della salute del cavo orale. 2. Individuazione di strategie di prevenzione delle complicanze (alitosi, gengiviti, malattie parodontali, polmonite *ab ingestis* ecc.). 3. Creazione della procedura interna " Igiene e cura del cavo orale " definendo le categorie di rischio dei residenti e le azioni preventive che prevedono una rivalutazione periodica più sistematica e la relativa documentazione in cartella dell'avvenuta valutazione dei rischi. 4. Monitoraggio e raccolta sistematica di dati relativi alla corretta igiene del cavo orale. Il progetto di miglioramento accreditato si è articolato in tre incontri in ente di due ore ciascuno previsti per il mese di novembre - dicembre 2019 per un totale di sei ore di Formazione Sul Campo. L ' équipe multidisciplinare era composta da: 1 medico; 1 Coordinatrice; 4 Infermiere; 3 Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.). Dagli incontri è emersa la necessità di analizzare il processo e di creare una specifica procedura socio-assistenziale per la gestione dell'igiene e cura del cavo orale. Il gruppo di lavoro ha individuato un metodo procedurale efficace con conseguente suddivisione dei compiti e i relativi approfondimenti attinenti all' area tematica sopramenzionata. In una seconda fase, la Coordinatrice dei servizi ha raccolto e assemblato tutto il materiale prodotto dall' équipe e ha proceduto ad approfondire gli scopi, gli obiettivi, il campo di applicazione e descrizione del processo dopo un ' attenta riflessione esposta nella premessa iniziale. Le procedure individuate (1. Igiene della protesi dentaria 2. Igiene del cavo orale 3. pulizia del cavo orale nella persona disfagica) sono state analizzate nelle seguenti fasi: 1. Informativa 2. Organizzativa 3. Esecutiva 4. Valutativa. Si è così arrivati alla completa realizzazione della procedura " Igiene e cura del cavo orale " tenendo conto anche delle indicazioni presenti all' interno della relazione visita di Audit per la verifica della sussistenza dei requisiti di qualità per l ' accreditamento.

Degni di essere menzionati sono anche i seguenti corsi di formazione (5 FAD e 1 corso formativo esterno accreditato E.C.M. offerto dal provider provinciale U.P.I.P.A.) che hanno soddisfatto i desiderata del personale sanitario che ha potuto approfondire delle tematiche specifiche legate al proprio interesse e operato quotidiano:

1. **Infermiere e OSS a confronto: la gestione del lavoro assistenziale integrato.**
 2. **Lettura critica dell'articolo scientifico.**
 3. **Gli effetti della legge 24/2017 sulla responsabilità professionale degli infermieri.**
 4. **Proteggere dall'influenza con la vaccinazione - II edizione.**
 5. **La gestione dei cateteri venosi PICC, Midline, CVC: dalla scelta del dispositivo alla gestione.**
-
1. **Laboratorio per medici coordinatori di RSA - creazione condivisa di un modello di relazione annuale sull'andamento dell'assistenza ai residenti (3 ore e 45 minuti).**

Sensibilizzare e disseminare una cultura su questi argomenti permette di dare una corretta lettura sinergica a tali fenomeni che devono essere affrontati in un'ottica multidisciplinare e multiprofessionale.

La **Tabella 2** riepiloga in modo chiaro e sintetico i percorsi formativi sopracitati:

Tabella 2 - Area clinico - assistenziale

	Denominazione del corso	Tipologia corso	Partecipanti	mese	Crediti E.C.M.	Provider
CLINICO – ASSISTENZIALE	213766 - Infermiere e OSS a confronto: la gestione del lavoro assistenziale integrato.	FAD	1 Infermiera	gennaio	5	FORMAT
	230750 - Lettura critica dell'articolo scientifico.	FAD	1 Infermiera	marzo	5	ZADIG
	252628 - Diagnosi e terapia dei tumori nell'anziano.	FAD	2 Infermiere	marzo	12	ZADIG
	218294 - L'aderenza alla terapia farmacologica: casi e problemi.	FAD	1 Infermiera	marzo	5	ZADIG
	252617 - I tumori nell'anziano: tra assistenza e ricerca.	FAD	1 Infermiera	marzo	14	AXENSO
	9492 - La disfagia: nutrizione e alimentazione tra rischio e possibilità di intervento.	esterno - 6 ore FAD	1 Operatore Socio-Sanitario	maggio	0	AXENSO
	268398 - Proteggere dall'influenza con la vaccinazione - II edizione.	esterno - 6 ore FAD	1 Infermiera	luglio	45	AXENSO
	9568 - Laboratorio per medici coordinatori di RSA - creazione condivisa di un modello di relazione annuale sull'andamento dell'assistenza ai residenti.	esterno - 3 ore e 45 minuti RES	1 Medico - 1 Coordinatrice dei servizi	luglio	4	U.P.I.P.A.
	267104 - Gli effetti della legge 24/2017 sulla responsabilità professionale degli infermieri.	FAD	2 Infermiere	agosto	4	AXENSO
	266856 - L'infermiere e le cure palliative.	FAD	2 Infermiere	agosto	8	ZADIG
	8932 - Terapia manuale funzionale della spalla sindromi da <i>impingement</i> - instabilità traumatiche / atraumatiche.	esterno - 23 ore RES	1 fisioterapista	settembre	37	U.P.I.P.A.
	352 - 267183 - XXIII Congresso Nazionale per infermieri. Le fragilità dell'anziano al centro della cura nei servizi.	esterno - 19 ore	3 Infermiere	ottobre	12	U.P.I.P.A.
	8988 - Il contatto terapeutico (<i>Healing Touch</i>). Corso di 1 livello per ripristinare l'armonia e l'equilibrio nella persona ammalata.	esterno- 17 ore RES	3 Infermiere	ottobre	27	U.P.I.P.A.

8954 - RSA nodo della rete di cure palliative: il ruolo dell'équipe di cura nell'accompagnamento al fine vita.	esterno- 14 ore RES	1 Infermiera	ottobre	18	U.P.I.P.A.
9715 - GdM: la gestione sistematica del dolore all'interno dell'A.P.S.P. di Malè.	interno - 8 ore SUL CAMPO	équipe multidisciplinare (3 Operatori Socio-Sanitari - 2 infermiere - 1 Medico).	ottobre	8	U.P.I.P.A.
9785 - GdM: alimentazione e gestione dell'alterazione dello stato nutrizionale.	interno - 8 ore SUL CAMPO	équipe multidisciplinare (3 Operatori Socio-Sanitari - 2 infermiere - 1 Coordinatrice - 1 Medico).	novembre	8	U.P.I.P.A.
9804 - GdM: cavo orale, specchio della salute sistemica.	interno - 8 ore SUL CAMPO	équipe multidisciplinare (4 infermiere - 3 Operatori Socio-Sanitari - 1 Coordinatrice - 1 Medico).	novembre -dicembre	8	U.P.I.P.A.
8951 - Il cavo orale: specchio di patologie sistemiche nell'anziano istituzionalizzato.	esterno - 7 ore RES	2 Infermiere	novembre	11	U.P.I.P.A.
255195 - Curare chi non può guarire. Hospice: cure palliative e approccio interdisciplinare.	FAD	1 Infermiera	novembre	40	FORMAT
248848 - Dolore e oncologia: sfida accettata.	FAD	3 Infermiere	dicembre	20	TALENTO
257253 - La gestione dei cateteri venosi PICC, Midline, CVC: dalla scelta del dispositivo alla gestione.	FAD	1 Infermiera	dicembre	10	FORMAT

4.3 Area relazione - comunicazione

Per quanto riguarda l'area relativa alla sfera della relazione e comunicazione sono stati pianificati nel corso dell'anno dei percorsi formativi *ad hoc* con particolare riferimento al tema del benessere organizzativo aziendale, alla tematica collegata al progetto "Maltrattamento Zero"⁶ che ha avuto come obiettivo la sensibilizzazione degli operatori coinvolti e la prevenzione delle relazioni "incrinata di cura" attraverso la partecipazione al lavoro di sistema e a momenti di confronto interni, fino alle proposte formative denominate "Amministrare consapevolmente" che hanno permesso di potenziare le relazioni istituzionali di collaborazione e fiducia tra gli amministratori degli enti soci. L'obiettivo primario degli interventi formativi proposti è stato quello di migliorare le conoscenze relazionali e comunicative del personale coinvolto. Tali azioni continueranno anche per il 2020 al fine di consentire agli amministratori di approfondire i temi strategici per il governo del nuovo sistema di welfare. Qui di seguito, si segnala la partecipazione agli incontri formativi collegati alle tematiche sopracitate:

⁶ La prima fase del progetto si è conclusa con la definizione delle Linee Guida di riferimento "MI. Pre. Mi." - Misure per la Prevenzione del Maltrattamento nell'invecchiamento" (seminario del 27 settembre 2019). È prevista l'attivazione di nuove iniziative per la disseminazione di quest'ultime all'interno delle RSA.

La valutazione e la gestione dello stress - lavoro correlato in ambito sanitario.

Prevenire, riconoscere e disinnescare l'aggressività e la violenza contro gli operatori della salute.

La relazione di cura a rischio violenza: cornice normativa e possibili interventi (7 ore).

La relazione di cura che genera benessere o che si inquina: i principi della psicologia sociale maligna o benigna (7 ore).

Amministrare consapevolmente: ruolo degli amministratori e missione delle A.P.S.P. nei nuovi scenari del welfare (2 ore).

La **Tabella 3** riepiloga i percorsi formativi sopracitati:

Tabella 3 - Area relazione - comunicazione

	Denominazione del corso	Tipologi a corso	Partecipanti	mese	Crediti E.C.M.	Provider
RELAZIONE - COMUNICAZIONE	213768 - La valutazione e la gestione dello stress - lavoro correlato in ambito sanitario.	FAD	1 Infermiera	gennaio	5	FORMAT
	20190070 - Amministrare consapevolmente: ruolo degli amministratori e missione delle A.P.S.P. nei nuovi scenari del welfare.	esterno - 2 ore N.A.	1 Presidente - 1 Vicepresidente - profilo professionale (ruolo atipico).	marzo	0	U.P.I.P.A.
	9097 - La relazione di cura a rischio violenza: cornice normativa e possibili interventi. <i>Attività formativa collegata al progetto Maltrattamento Zero.</i>	esterno - 7 ore RES	7 Partecipanti 5 Operatore Socio-Sanitario - 2 infermieri.	giugno - novembre	11	U.P.I.P.A.
	266861 - Prevenire, riconoscere e disinnescare l'aggressività e la violenza contro gli operatori della salute.	FAD	2 Infermiere	ottobre	40	ZADIG
	9428 - La relazione di cura che genera benessere o che si inquina: i principi della psicologia sociale maligna o benigna. <i>Attività formativa collegata al progetto Maltrattamento Zero.</i>	esterno - 7 ore RES	2 infermiere	ottobre	11	U.P.I.P.A.

4.4 Area dello sviluppo strategico

A supporto dell'area dello sviluppo strategico sono stati promossi dei percorsi formativi personalizzati volti al rafforzamento delle competenze professionali e nonché del ruolo di alcuni settori operativi specifici. Qui di seguito vengono elencati i vari percorsi attivati:

Percorso strategico volto allo sviluppo di soluzioni software per servizi socio-sanitari: nel mese di gennaio è stata attivata una formazione interna personalizzata della durata di due ore relativa all'utilizzo dell'ultima versione del software CBA per la gestione della cartella clinica informatizzata che ha coinvolto 37 partecipanti della struttura. Nella fattispecie: 24 Operatori Socio-Sanitari, 10 Infermieri, 2 Fisioterapisti e 1 Animatore.

Percorso strategico per lo sviluppo delle competenze manageriali e del ruolo del Coordinatore dei servizi all'interno dell'A.P.S.P.: nel corso del 2019 sono stati organizzati quattro incontri per affrontare numerose tematiche organizzative e gestionali. Si è trattato di vari interventi volti a favorire momenti di riflessione e scambio significativo di esperienze tra i Coordinatori dei servizi coinvolti al fine di condividere approcci al

miglioramento della qualità all'interno della propria realtà lavorativa. La Comunità di Pratica (CdP) dei Coordinatori dei servizi rappresenta un'opportunità di crescita unica e consente di rafforzare le competenze manageriali per tutti gli operatori che svolgono ruoli gestionali all'interno delle A.P.S.P. Un secondo ciclo di incontri, invece, ha approfondito gli strumenti e i metodi di selezione, inserimento e valutazione in *itinere* del neoassunto. Qui di seguito, vengono riportati i percorsi attivati che hanno visto la partecipazione della Coordinatrice:

Comunità di pratica quale luogo di confronto e crescita (16 ore).

GdM: Inserimento e gestione del personale in RSA: confronto fra coordinatori (12 ore).

Ciclo di incontri strategici per approfondire i nuovi requisiti ulteriori di qualità richiesti per l'accreditamento istituzionale con riferimento alla Delibera della Giunta provinciale n.1848 del 05/10/2018: rispetto a tale tematica, sono stati organizzati due seminari informativi e tre Laboratori che hanno previsto la condivisione di una parte di requisiti del nuovo sistema di accreditamento per RSA, la relativa analisi delle evidenze collegate e le procedure di autovalutazione e valutazione:

Presentazione del nuovo sistema di accreditamento istituzionale per le RSA (3 ore e 45 minuti).

Approfondimento sul nuovo sistema di accreditamento istituzionale RSA e verifica dei requisiti (3 ore e 45 minuti).

Tre Laboratori in materia di nuovi requisiti di accreditamento istituzionale RSA (10 ore e 35 minuti).

Percorso strategico volto alla sperimentazione di un servizio di consulenza fisiatrica a distanza: si tratta di un evento formativo rivolto ai fisioterapisti con lo scopo di addestrarli ad una nuova modalità di prescrizione / richiesta di un ausilio e di fornire nozioni pratiche di ergonomia posturale in carrozzina. L'obiettivo generale del progetto, frutto di una collaborazione tra A.P.S.P., Centro Abilita di Villa Rosa con sede a Pergine Valsugana e U.P.I.P.A. è quello di ridurre le consulenze fisiatriche in loco attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti telematici.

La sperimentazione di un servizio di consulenza fisiatrica a distanza: strumenti telematici e nuove modalità operative (5 ore e 30 minuti).

Percorso strategico volto alla sperimentazione di nuovi progetti di sistema: la struttura partecipa al progetto di sistema inerente al tema della "Kinaesthetics nell'assistenza riabilitativa" che coinvolge le strutture che collaborano e sono socie di U.P.I.P.A. Si tratta di un percorso volto allo sviluppo delle competenze tecnico professionali di tutti gli operatori che lavorano nel campo sanitario e socio-assistenziale. Il termine Kinaesthetics può essere tradotto con "arte/scienza della percezione del movimento" e deriva dalla combinazione delle parole *kinesis* (movimento) e *aesthetics* (percezione). Tutti gli operatori sanitari si occupano principalmente di sostenere altre persone in attività quotidiane contribuendo in maniera decisiva allo sviluppo dei processi psico - motori e al benessere dell'ospite. Durante questo primo corso base della durata di 28 ore, i professionisti coinvolti hanno potuto acquisire le conoscenze, i principi base della Kinaesthetics e le sue possibili applicazioni nell'interazione con persone con deficit senso-motori. Tutti i partecipanti hanno terminato quanto intrapreso con successo e sono stati registrati all' *European Kinaesthetics Association* e hanno ricevuto il certificato di "Corso base dell'Associazione Kinaesthetics Italia". Anche per il prossimo anno l'ente ha deciso di proseguire il progetto formativo intrapreso in modo da orientarsi verso un'assistenza sempre più personalizzata ed umana.

Corso base di Kinaesthetics nell'assistenza riabilitativa (28 ore): sono state attivate due edizioni che hanno visto il coinvolgimento complessivo di 21 Operatori Socio-Sanitari, 5 infermieri e 1 fisioterapista.

È auspicabile prevedere anche in futuro il potenziamento di altre attività formative personalizzate nonché di progetti di sistema tra le varie A.P.S.P. per favorire nuove forme di collaborazione e scambi proficui.

La **Tabella 4** riepiloga in modo esaustivo i percorsi formativi sopramenzionati:

Tabella 4 - Area dello sviluppo strategico

	Denominazione del corso	Tipologi a corso	Partecipanti	mese	Crediti E.C.M.	Provider
SVILUPPO STRATEGICO	248848 - Utilizzo di CBA.	interno - 2 ore N.A.	37 Partecipanti (24 Operatore Socio-Sanitario - 10 infermieri - 2 fisioterapisti - 1 Animatore).	gennaio	0	CBA
	8985 - Comunità di pratica quale luogo di confronto e crescita.	esterno - 16 ore SUL CAMPO	1 Coordinatrice	gennaio - marzo - maggio - giugno	30	U.P.I.P.A.
	9238 - Presentazione del nuovo sistema di accreditamento istituzionale per le RSA.	esterno - 3 ore e 45 minuti RES	1 Direttore - 1 Coordinatrice	aprile	3	U.P.I.P.A.
	9328 - Approfondimento sul nuovo sistema di accreditamento istituzionale RSA e verifica dei requisiti.	esterno - 3 ore e 45 minuti RES	1 Coordinatrice	maggio	4	U.P.I.P.A.
	9329 - Tre Laboratori in materia di nuovi requisiti di accreditamento istituzionale RSA.	esterno - 10 ore e 35 minuti RES	1 Direttore - 1 Coordinatrice	Maggio - luglio - settembre	14	U.P.I.P.A.
	9300 - Corso base di Kinaesthetics nell'assistenza riabilitativa.	interno - 28 ore 2 edizioni RES	27 Partecipanti (21 Operatore Socio-Sanitario - 5 infermieri - 1 fisioterapista).	Aprile- maggio; settembre- novembre	45	U.P.I.P.A.
	9659 - La sperimentazione di un servizio di consulenza fisiatrica a distanza: strumenti telematici e nuove modalità operative.	interno - 5 ore e 30 minuti RES	1 fisioterapista	settembre	9	U.P.I.P.A.
	9586 - GdM: Inserimento e gestione del personale in RSA: confronto fra coordinatori.	esterno - 12 ore SUL CAMPO	1 Coordinatrice	ottobre- novembre- dicembre	23	U.P.I.P.A.

5. ACCESSIBILITA' ALLA FORMAZIONE

I corsi di formazione organizzati dall'ente e quelli per cui lo stesso mette a disposizione un contributo finanziario sono obbligatori per il personale in servizio, sia con qualifica a tempo indeterminato che determinato superiore a sei mesi. Sulla base dell'art 87 del C.C.N.L. il personale è tenuto a partecipare ad una formazione di almeno

venti ore medie all'anno. I professionisti sanitari, invece, sono tenuti ad assolvere i cinquanta crediti medi annui salvo esenzioni o eventuali esoneri. Il personale neoassunto con contratto a tempo determinato inferiore ai 6 mesi accede a tutti i percorsi ritenuti obbligatori e le ore dedicate verranno calcolate come orario di servizio. In generale, l'Ente favorirà, per quanto possibile, la partecipazione di tutti i dipendenti, promuovendo occasioni di formazione formulate su tempi che consentano la frequenza di tutti gli operatori. In via prioritaria saranno facilitati alla partecipazione di eventi i professionisti che dovranno assolvere gli obblighi formativi di legge. Agli altri eventi saranno inviati i dipendenti dell'Ente con criterio di rotazione per consentire la partecipazione di tutti. I dipendenti che partecipano a corsi formativi organizzati da agenzie formative esterne e provider extra regionali dove l'ente abbia un concorso di spesa sono tenuti a farsi rilasciare l'attestato di partecipazione e/o frequenza in modo da consegnarlo alla Responsabile della Formazione che avrà cura di inserirlo nel dossier formativo personale. Tutti gli attestati in formato digitale relativi agli eventi formativi gestiti da Upipa s.c. sono invece consultabili e scaricabili dal curriculum formativo individuale del dipendente sul portale www.ecmtrento.it

6. RISORSE ECONOMICHE - BUDGET 2020

L'attivazione di un progetto formativo deve tener conto delle disponibilità economiche e del loro utilizzo. Il *budget* a disposizione per il potenziamento dei progetti di formazione fa fede alla predisposizione del bilancio di previsione economica determinato dall'ente. Si precisa che la struttura tiene in considerazione il criterio definito nel C.C.P.L. 2002-2005 il quale stabilisce all'art. 87 - Formazione - comma 11, che "alla programmazione, all'organizzazione, alla gestione e al finanziamento delle iniziative di formazione si provvederà con apposito finanziamento, pari almeno allo 0,8% del totale delle retribuzioni lorde dell'anno precedente a quello di riferimento a carico degli Enti firmatari del presente accordo. Gli Enti funzionali e gli altri Enti non dotati di autonomo pacchetto formativo annuale possono accedere e far partecipare il proprio personale dipendente alle iniziative di formazione e aggiornamento di base organizzate direttamente da altre Amministrazioni o soggetti idonei e ricomprese nei programmi operativi annuali, regolando con convenzione il pagamento di detta attività". Il finanziamento dei corsi di formazione deve tener conto dei fondi a disposizione previsti nel budget 2019 e si concretizza nelle seguenti voci di conto: 002 "Costo della produzione", 004 "Costo del personale", 0,50 "Altri costi", 0,10 "Altri costi Personale", 040 "Spese di formazione del personale". In linea con quanto approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'ente, il budget stimato a disposizione per l'anno 2020 è pari ad un ammontare complessivo di € 10.800.

6.1 La pianificazione di massima delle attività formative 2020

Per continuare e promuovere politiche di formazione sempre più efficaci, innovative e calate nelle esigenze della realtà locale anche per il prossimo anno si cercherà di assolvere a tutti i corsi di formazione obbligatoria e strategica nei limiti delle risorse economiche a disposizione e sulla base degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione (CdA). Si precisa, quindi, che nel corso dell'anno tali scelte potrebbero subire delle modifiche a causa di nuove esigenze gestionali e organizzative relative alle figure professionali. Di seguito, vengono elencate le priorità formative che verranno potenzialmente soddisfatte nel corso del prossimo anno (Vedi Tabella 5). Nella fattispecie:

La sicurezza sul lavoro: modulo generale: per quanto riguarda la formazione sulla sicurezza (modulo base - 4 ore) si è pensato di non sottovalutare l'utilizzo delle opportunità formative offerte dalle piattaforme *e-learning* per la Formazione A Distanza (FAD). I corsi sulla sicurezza dei lavoratori neoassunti - rischi specifici e i relativi aggiornamenti del personale dipendente già formato saranno garantiti dal R.S.P.P. interno dell'ente salvo diverse indicazioni della Direzione.

La formazione del preposto alla sicurezza in A.P.S.P.: nel corso del 2019 non sono stati attivati corsi di formazione in tale ambito. Si è così deciso di pianificare la relativa formazione entro l'anno 2020.

R.L.S. per la sicurezza: nel corso dei mesi di novembre - dicembre è stato eletto il nuovo Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza. Quest'ultimo ha diritto ad una formazione particolare in materia di salute e sicurezza pari a 32 ore iniziali e 8 ore di aggiornamento annue così come precisato dall'art.37, comma 10 del D.lgs 81/2008.

Aggiornamento R.S.P.P.: il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ha adempiuto alla formazione obbligatoria tra il 2013 e il 2014 nonché all'aggiornamento periodico pari a 40 ore ogni quinquennio. Rimane pertanto da soddisfare il relativo aggiornamento obbligatorio annuale in caso di riconferma dell'attuale figura interna incaricata all'esercizio di tale ruolo.

Competenze informatiche e privacy - corso base: rimane da formare un numero esiguo di professionisti che per ragioni di carattere organizzativo e di turnistica non hanno potuto prendere parte agli eventi formativi interni organizzati in struttura nel corso del 2019.

Anticorruzione e Amministrazione trasparente: sulla base della Legge n. 190 del 26 novembre 2012 sono previsti degli interventi di formazione e aggiornamento per il Direttore in relazione alla redazione del Piano Anticorruzione e all'evoluzione del nuovo quadro normativo di riferimento. E', inoltre, prevista l'attivazione di un ulteriore percorso di approfondimento che coinvolgerà tutto il personale dipendente della struttura. L'aggiornamento dei dipendenti in quest'ambito assume un ruolo strategico e qualificante per l'ente.

Novità fiscali e amministrative: la struttura si prenderà cura di favorire la partecipazione agli eventi formativi per il personale individuato.

Corso H.A.C.C.P.: principi di igiene: si provvederà a formare il personale che si occupa della preparazione e somministrazione delle pietanze in materia di sicurezza e controllo alimentare.

B.L.S.D. per operatori sanitari: riguardo a quest'ambito è necessario che tutto il personale sanitario (infermiere) aggiorni periodicamente le proprie conoscenze in tema di B.L.S.D. Si procederà quindi con la formazione e il relativo aggiornamento sulla base delle scadenze previste.

Alla luce di quanto previsto dal T.U. 81/2008 e dalle norme che prevedono iniziative di formazione obbligatoria, U.P.I.P.A. si impegnerà anche nel corso del 2020 ad attivare i percorsi necessari per rispondere ai differenti fabbisogni formativi.

Relativamente all'area **clinico - assistenziale** si cercherà di ottimizzare percorsi formativi attenti alla dimensione dell'effettiva trasferibilità degli apprendimenti nella pratica lavorativa quotidiana e di realizzare progetti formativi integrando le differenti metodologie di formazione esistenti (residenziale, sul campo, a distanza, autoformazione). Verranno attivati anche dei percorsi di formazione interna valorizzando i professionisti dell'ente in qualità di docenti al fine di formare tutto il personale sanitario in merito agli aspetti clinico-assistenziali legati ai nuovi processi di cura interni e alle relative procedure aggiornate. Si prevede di pianificare nel corso dell'anno 2020 dei momenti di formazione e sensibilizzazione a tutto il personale sanitario coinvolto in relazione alle tematiche seguenti: la somministrazione della terapia farmacologia, la valutazione e la gestione del dolore, le cure palliative, il rischio clinico, le contenzioni, le Lesioni da Pressione (LdP), la demenza. Verranno incentivate azioni formative (interne e/o esterne) e di supporto alla diffusione di *best practice* in tema di *Risk Management* (RM) e della segnalazione di errori ed eventi avversi.

Per quanto riguarda l'area della **relazione e comunicazione** l'ente ritiene essenziale continuare ad investire e a promuovere dei percorsi formativi personalizzati attorno alla tematica del benessere organizzativo e del residente con l'obiettivo di promuovere un approfondimento culturale e nuove strategie di intervento condivise. Inoltre, è di fondamentale importanza continuare ad ottimizzare i percorsi formativi che permettano il confronto e la riflessione attorno all'area tematica connessa con il progetto **Maltrattamento Zero**. La seconda fase del progetto prevederà l'attivazione di nuove iniziative per disseminare le Linee Guida di Riferimento "Mi.Pre.Mi" - **Misure per la Prevenzione del Maltrattamento nell'Invecchiamento** nelle RSA discusse durante il seminario del 27 settembre 2019. Infine, la struttura considera strategico riprendere anche le azioni formative che prevedono

momenti sinergici di incontro e scambio di idee sul sistema sociosanitario trentino tra i vari amministratori coinvolti.

Infine, con riferimento all'area dello **sviluppo strategico** la struttura ritiene rilevante continuare ad investire nel progetto di sistema per l'innovazione di servizio inerente all'ambito della **Kinaesthetics nell'assistenza riabilitativa** attraverso l'ulteriore formazione di una parte di professionisti che lavorano nel campo sanitario e socio-assistenziale. In primavera verrà attivata una nuova edizione del corso base mentre in autunno la prima edizione del corso avanzato. Per il 2020 si prevede, inoltre, il consolidamento della Comunità di Pratica dei Coordinatori dei Servizi. La tematica di partenza riguarderà lo sviluppo delle competenze dell'O.S.S. in RSA. Nel mese di aprile verranno attivati tre incontri e uno specifico in plenaria con tutti i coordinatori del sistema per condividere le nuove strategie e i lavori prodotti dalla Comunità di Pratica. Nel corso dell'anno si valuterà anche l'eventuale partecipazione dei fisioterapisti e degli educatori alle rispettive Comunità di Pratica.

Tabella 5 - Elenco corsi potenziali individuati per l'anno 2020

Elenco corsi potenziali anno 2020	Numero partecipanti potenziali	Costo unitario	Costo totale
La sicurezza sul lavoro: modulo generale e rischi specifici (FAD)	5	€ 120	€ 600
La formazione del preposto alla sicurezza in A.P.S.P.	5		€ 242
R.L.S. per la sicurezza	1		€ 200
Aggiornamento R.S.P.P.	1	€ 60	€ 60
Competenze informatiche e privacy - corso base (FAD)	8	€ 13	€ 104
Corso privacy generale (sistema organizzativo)	105	€ 10	€ 1.050
Anticorruzione e trasparenza: la redazione del piano	1	€ 59	€ 59
Anticorruzione e Amministrazione trasparente - <i>Etica e deontologia per il personale delle APSP</i>	105	€ 10	€ 1.050
Novità fiscali e amministrative	2	€ 25	€ 50
Corso H.A.C.C.P.: principi di igiene	3	€ 75	€ 225
B.L.S.D. per operatori sanitari	2	€ 46	€ 92
Kinaesthetics nell'assistenza riabilitativa - corso base	13	€ 212,50	€ 2.762,50
Kinaesthetics nell'assistenza riabilitativa - corso avanzato	13	€ 221	€ 2.873
Relazioni di cura a rischio violenza - <i>Attività formative connesse al Progetto Maltrattamento Zero</i>	5	€ 38	€ 190
Corsi per professionisti sanitari [crediti E.C.M.]	14	€ 88,72	€ 1.242,08
Totale complessivo			€ 10.800

L'accesso alle iniziative formative avviene attraverso il Servizio di Formazione di U.P.I.P.A. s.c. che gestisce le procedure di iscrizione e provvede a fatturare alla struttura le quote dei corsi di formazione attivati.

7. LA RENDICONTAZIONE DELLA FORMAZIONE REALIZZATA NELL'ANNO 2020

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) si sono rivelate in Italia, in Europa e nel mondo tra le strutture più colpite dalla pandemia da SARS-Cov-2. Gli anziani e le persone affette da gravi patologie sono l'anello debole della filiera della battaglia contro il Covid-19. I luoghi destinati alla cura, protezione e sicurezza dei più bisognosi sono risultati contesti instabili e ricchi di forti fragilità e criticità. L'intero mondo è stato costretto a fermarsi a causa della diffusione di un virus subdolo, invisibile, silenzioso e, ad un anno dalla comparsa, si ha ancora difficoltà a fermarne la sua rapida diffusione. Il Covid-19 ha agito come uno "tsunami" e i tempi di reazione e di messa in atto di procedure di contenimento non sono stati così veloci ed efficaci e hanno messo in discussione l'intero sistema organizzativo-sanitario globale. La letteratura ha narrato il "morbo contagioso" che si presenta in modo silenzioso e ciclico nelle diverse epoche storiche. Oggi che il contagio da Coronavirus si diffonde in modo planetario, nessuno meglio di A. Camus riesce ancora a offrirci parole attuali ricche di profonde verità. Il suo romanzo "La peste" è stato pubblicato nel 1947 e racconta il dilagare di un'epidemia che si manifesta nella cittadina dell'Algeria, Orano. Come nelle nazioni, metropoli, regioni, città, paesi, quartieri, periferie dei nostri giorni, anche Orano diventa un territorio messo in quarantena. Il nuovo morbo apre una voragine e sovverte improvvisamente l'ordine sociale. Orano diventa così una città isolata dal resto del mondo per la pestilenza che l'ha colpita e dove la malattia passa al vaglio ogni individuo con la sua miseria, il suo coraggio, il suo eroismo e la sua viltà. L'autore descrive in modo commovente la pietà che nasce nel cuore di alcuni uomini di fronte alla sofferenza collettiva di tutta l'intera comunità. "La Peste" di A. Camus è l'esempio moderno di ripresa di un tema antico, quello della malattia collettiva che investe un'intera città (nel caso attuale l'intero pianeta). La malattia è la metafora della guerra con tutte le conseguenze che provoca: isolamento, allontanamento forzato dai propri cari, la privazione della libertà, il problema della scelta tra impegno sociale e necessità individuali, il tema della morte e dell'esilio. L'autore parla anche del coraggio, della consapevolezza, cui si perviene solo con il dubbio riguardo alle verità acquisite, della giustizia e della solidarietà umana che può riportare nuovamente ad "essere felici insieme agli altri". Non è questa la sede per esaminare ed approfondire i contenuti di dettaglio ma mi preme menzionarlo come il libro attuale senza tempo che impressiona per la sua capacità di prevedere settant'anni in anticipo la storia che contraddistingue da vicino le vite di ognuno di noi. L'emergenza sanitaria in corso ha quindi reso necessaria una riprogrammazione degli interventi formativi pianificati nonché l'introduzione di metodologie didattiche a distanza "innovative". Anche nel periodo di emergenza, la formazione viene concepita dalla struttura come un'attività irrinunciabile, è la chiave per valorizzare e aggiornare le risorse umane in un ambiente lavorativo in costante evoluzione, che richiede sempre più aggiornamento, professionalità, motivazione, entusiasmo, ampliamento di competenze e una buona padronanza delle nuove tecnologie. Upipa s.c. ha reagito in modo tempestivo alla riorganizzazione della didattica imposta dall'emergenza sanitaria. I corsi di formazione a distanza hanno rappresentato l'unica soluzione possibile durante il periodo di *lockdown* primaverile imposto dall'emergenza. La didattica online (sincrona) è stata particolarmente apprezzata per aver reso possibile la continuazione dei percorsi formativi in una situazione contingente che non permetteva soluzioni alternative. In questo contesto, un ruolo di primo piano è riservato ai progettisti e ai docenti/formatori che hanno rivisto e semplificato la progettazione, scegliendo con cura i nuovi obiettivi da raggiungere, tenendo conto sia della situazione d'emergenza sia del nuovo contesto di apprendimento. Le maggiori criticità rilevate hanno riguardato: la mancanza di una cultura ("mindset" digitale) e di competenze adeguate di una parte del personale ("analfabetismo digitale"), di infrastrutture tecnologiche efficienti, la rilevazione di difficoltà di natura tecnica (problemi di connessione e di utilizzo delle varie piattaforme per la formazione come Zoom, Microsoft Teams, Elle3, Moodle ecc.), il minore coinvolgimento e la perdita di motivazione. Risulta, comunque, difficile separare gli effetti "negativi" della didattica *online* da quelli del contesto nel quale è stata realizzata (incertezza, ambiguità, forti restrizioni, pesanti carichi di lavoro, preoccupazioni famigliari, elevato stress psico-fisico ecc.). A livello generale, si rileva che i dipendenti della struttura prediligono le attività in presenza soprattutto per quanto riguarda gli aspetti legati al coinvolgimento, attenzione, concentrazione, interazione tra docenti e con i propri colleghi (pari). Si registra, quindi, una minore efficacia della formazione a distanza (asincrona) rispetto a quella erogata sul campo. Ad ogni modo, è

importante, non commettere l'errore di pensare che le nuove prospettive legate alla Didattica a Distanza (DaD) siano fenomeni passeggeri, alla moda, destinati ad esaurirsi nel tempo, ma devono iscriversi all'interno di uno scenario dinamico, articolato, incerto, variegato e complesso con il quale il settore della formazione sarà destinato continuamente a confrontarsi. Mantenersi aperti ed elastici mentalmente per cercare di adattarsi e anticipare i nuovi trend rappresenta un'esigenza emergente impellente. Bisogna avere il coraggio di guardare "oltre" con occhi curiosi ed appassionati.

8. AREE DI INTERVENTO FORMATIVO PER L'ANNO 2020

In questa sezione si procede ora a elencare i percorsi formativi effettuati durante l'anno 2020. Le iniziative formative proposte sono state suddivise in base alle tematiche seguenti: **1. Area relativa agli adempimenti legislativi obbligatori** **2. Area clinico-assistenziale** **3. Area clinico assistenziale: approfondimenti Covid-19** **4. Area attinente alla sfera della relazione-comunicazione** **5. Area per lo sviluppo strategico.** Si precisa che l'incertezza intesa come minore capacità di decisione e programmazione strategica delle attività formative ha messo in luce nel corso dell'anno una spiccata tendenza a pianificare all'ultimo minuto, fenomeno non solo congiunturale, legato alla crisi dovuta allo stato di emergenza epidemiologica da Covid-19, ma anche strutturale. Si procede ora a rendicontare l'attività svolta, i dati riferiti alle ore di formazione e ai crediti conseguiti, evidenziando i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse, rilevando gli scostamenti registrati, le relative cause e le corrispondenti misure correttive da adottare.

8.1 Area adempimenti legislativi obbligatori

Nello specifico, per quanto riguarda l'area relativa agli adempimenti legislativi obbligatori sono stati promossi i seguenti corsi di formazione:

Anticorruzione e trasparenza: la redazione del piano e della relazione - novità 2020 (4 ore).

Anticorruzione e trasparenza: evoluzione dei piani anticorruzione e delle procedure per il contenimento dei rischi (3 ore).

Il primo incontro era finalizzato a comprendere le novità e gli elementi integrativi da considerare nell'aggiornamento del Piano anticorruzione e trasparenza per l'anno 2020; il secondo, invece, ha approfondito gli aspetti normativi legati alla revisione delle procedure relative al contenimento dei rischi e alla documentazione di supporto. L'obiettivo finale ha avuto come finalità l'acquisizione di metodologie e di competenze specialistiche tali da consentire ai professionisti di operare in chiave preventiva e precauzionale. Entrambe le iniziative formative sono state seguite dal Direttore dell'Ente per un totale di otto ore di Formazione Sul Campo. Rimane ancora da soddisfare, entro l'anno 2022, l'obbligo di formazione e aggiornamento per tutti i dipendenti della struttura, in particolare, di tutti i collaboratori identificati in modo esplicito all'interno del Piano aziendale anticorruzione e trasparenza.

La redazione dell'atto amministrativo tra norma e tecnica (11 ore): il corso della durata complessiva di undici ore ripartite tra sette teoriche e quattro di Laboratorio ha consentito al Direttore di approfondire la disciplina applicabile agli atti amministrativi con l'obiettivo di migliorare le tecniche di redazione, il contenuto e la comprensibilità.

La formazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza nelle A.P.S.P. (32 ore): il nuovo Responsabile dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza nominato il 01 febbraio del 2020 ha adempiuto alla formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza così come previsto dall'art. 37, comma 10 del D. Lgs 81/08. La formazione effettuata della durata complessiva di trentadue ore ha consentito al partecipante di acquisire competenze adeguate relativamente alle principali tecniche di controllo e prevenzione dei rischi, ai principali soggetti coinvolti nell'ambito della sicurezza e i relativi obblighi nonché di approfondire i principi giuridici comunitari e nazionali, la legislazione generale e speciale in materia di salute e sicurezza sul lavoro e le relative

tecniche di comunicazione. Il prossimo anno si provvederà a programmare il relativo aggiornamento obbligatorio annuale della durata complessiva di otto ore.

La nuova disciplina in tema di protezione dei dati personali: corso base (2 ore): in ottemperanza degli artt. 29 e 32 del Regolamento UE 2016/679 si è provveduto a formare sette professionisti (Operatori Socio-Sanitari) che non avevano preso parte agli incontri in presenza effettuati nel corso del 2019 per ragioni di carattere tecnico/organizzative. Il corso della durata complessiva di due ore è stato fruito in modalità FAD ed attivato in virtù della convezione vigente con *Trentino School of Management* (TSM). Si segnala, invece, come non sia stato possibile pianificare un percorso di approfondimento avanzato per tutto il personale dipendente della struttura a causa della contingente situazione di crisi dovuta allo stato di emergenza epidemiologica da Covid-19. Si è così deciso di riprogrammare il relativo aggiornamento strategico del personale già formato entro il biennio 2021-2022.

La governance dei sistemi aziendali per la privacy (1 ora e 30 minuti): il corso di formazione della durata di un'ora e trenta minuti si è svolto in modalità *webinar* sincrona ed ha visto la partecipazione attiva del Presidente e del Vicepresidente. Il ruolo del CDA risulta di importanza fondamentale nel definire non solo obiettivi e strategie generali di medio-lungo termine ma anche nel supportare lo staff di Direzione nella diffusione di buone prassi volte a garantire la tutela della riservatezza e della dignità di tutti i professionisti.

Procedure e DPI ai tempi del nuovo Coronavirus (1 ora): tutto il personale dipendente (centocinque professionisti) e i neoassunti (otto professionisti) hanno partecipato al corso di formazione obbligatoria asincrona valido come aggiornamento per lavoratori e preposti ai sensi dell'art. 37 del D.lgs. 81/2008 e dell'A.S.R. del 21/12/2011 della durata stimata di un'ora sul tema COVID-19 e il corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI). I dipendenti regolarmente iscritti hanno ricevuto sulla loro posta elettronica il programma formativo di dettaglio e le relative istruzioni generali di accesso al corso. Ogni iscritto è stato invitato a cliccare su un apposito link al fine di poter scaricare il materiale didattico da ascoltare e leggere in autonomia sul proprio pc/Mac, smartphone o tablet. I questionari finali sono stati elaborati dalla Responsabile della Formazione di U.P.I.P.A. s.c. e le relative domande di approfondimento sono state inviate anche al R.S.P.P. dell'Ente e condivise con il Direttore della Struttura. L'attestato di partecipazione nominativo è stato rilasciato ai dipendenti al termine dell'intero evento formativo, previo superamento di un test di valutazione e di soddisfazione.

Referente aziendale Covid-19 (4 ore): il Direttore ha regolarmente seguito il corso online della durata di quattro ore curato dall'Unità Operativa di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro (UOPSAL) in collaborazione con *Trentino School of Management*. Il corso di formazione asincrona ha avuto l'obiettivo di fornire al referente aziendale Covid-19 gli elementi base di conoscenza dei protocolli nazionali e provinciali, le misure di sicurezza per il controllo del rischio da applicare, le modalità di monitoraggio del rispetto delle misure di prevenzione e protezione e le indicazioni sulle modalità di formazione, informazione e sensibilizzazione del personale dipendente. Al termine della compilazione del test finale di autovalutazione, il referente Covid-19 ha ricevuto all'indirizzo di posta elettronica segnalato in fase di iscrizione il relativo attestato di partecipazione.

Emergenza sanitaria Covid-19: aggiornamenti RSA (Autoformazione) (2 ore): tutti i dipendenti della Struttura hanno ricevuto sulla loro posta elettronica il programma formativo di dettaglio e le relative istruzioni generali di accesso ai contenuti formativi. All'interno della piattaforma per la didattica a distanza dell'A.P.S.S. (Moodle) è stata infatti costruita un'area riservata al personale dell'RSA dove sono stati caricati i contenuti formativi legati all'emergenza Coronavirus. Quest'ultimi erano fruibili come autoformazione (ovvero lettura autonoma di documenti) e hanno permesso di ottemperare alle indicazioni formative previste dal documento dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS) oltre che a mantenere aggiornate le competenze del personale. I materiali didattici

sono stati scelti da esperti dell'APSS e condivisi con i rappresentanti di UPIPA s.c. e SPES. Per poter accedere alla piattaforma FAD era necessario essere registrati sulla stessa attivando il proprio profilo personale. Ogni dipendente ha potuto accedere al portale utilizzando le credenziali d'accesso personalizzate fornite via e-mail dall'Amministratore della piattaforma FAD. Al termine della fruizione, ogni professionista ha potuto scaricare dalla piattaforma l'attestato di partecipazione che certificava il completamento del corso. Si segnala che a causa di problemi tecnici, sei dipendenti non hanno completato il percorso formativo obbligatorio entro le tempistiche indicate.

B.L.S.D. per operatori sanitari (5 ore): alla luce delle disposizioni emanate dal Governo per il contenimento del contagio da SARS-CoV-2 non è stato possibile attivare il corso di aggiornamento obbligatorio. Quest'ultimo dovrà essere riprogrammato "in presenza" nel corso del 2021 per 14 professionisti sanitari vista l'irrinunciabile esigenza di praticare in modo diretto le manovre principali su simulatori. La formazione verrà attivata nel rispetto delle indicazioni di tutte le misure già comunicate dal Ministero competente nel mese di giugno ed integrate nell'ultima Circolare del 7 gennaio 2021.

La formazione del preposto alla sicurezza in A.P.S.P. ai sensi dell'art.37 comma 7 DLGS 81/08 (8 ore): nel corso del 2020 si è provveduto a formare la Coordinatrice dei Servizi e tre infermiere. L'iniziativa formativa della durata complessiva di otto ore è stata somministrata in modalità webinar sincrona con supporto del tutor d'aula virtuale di Upipa s.c.. Rispetto alla programmazione si evidenzia come gli obiettivi prefissati siano stati raggiunti e le tempistiche rispettate.

Il personale neoassunto ha assolto alla formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/2008) partecipando alle iniziative somministrate in modalità webinar sincrona qui di seguito elencate:

La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori neoassunti. modulo base (4 ore)

La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori neoassunti. modulo A (4 ore)

La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori neoassunti. modulo B (4 ore)

La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori neoassunti. modulo C (4 ore)

Nello specifico, un'infermiera e un'ausiliaria specializzata hanno partecipato al modulo di Formazione Generale della durata di quattro ore e ai relativi moduli specifici di dodici ore per un totale complessivo di sedici ore. Nel corso del prossimo anno potranno essere attivate ulteriori iniziative per rispondere ad eventuali nuove esigenze formative a carattere obbligatorio.

Il sistema PAGOPA: approfondimenti ed utilizzo del portale MYPAY (2 ore): nel corso del 2020 l'assistente contabile ha preso parte all'evento formativo a distanza della durata di due ore inerente alle potenzialità del portale MyPay con l'obiettivo di acquisire conoscenze avanzate sul corretto funzionamento del sistema e di migliorare la gestione amministrativa e finanziaria degli incassi della struttura. Ha frequentato, inoltre, un ulteriore corso di perfezionamento della durata di un'ora e trenta minuti con l'azienda CBA Informatica S.r.l.

La predisposizione della documentazione di gara: focus su bandi e capitolati tipo e centralità della progettazione - servizi e forniture e lavori pubblici (9 ore): il Direttore ha seguito l'iniziativa formativa della durata di nove ore in materia di appalti e contratti pubblici. Le lezioni si sono svolte in modalità FAD e sono state finalizzate a garantire un efficace trasferimento della conoscenza e una crescita costante delle competenze del Dirigente.

L'utilizzo degli strumenti elettronici per l'acquisto di beni e servizi (6 ore): la struttura ha favorito la partecipazione dell'assistente amministrativa al corso di formazione specifica a distanza sulle modalità di acquisto di beni e servizi mediante gli strumenti messi a disposizione della PAT. La dipendente ha avuto così l'occasione di approfondire il Mercato elettronico Provinciale (ME-PAT) e la piattaforma telematica MERCURIO.

Nuove funzionalità di SICOPAT: corso operativo per l'uso dei moduli "programmazione" e bandi, avvisi e altri atti (3 ore): la responsabile del personale ha partecipato all'intervento formativo curato dall'UMST Digitalizzazione e Semplificazione della PAT con la collaborazione del Dipartimento Organizzazione, Personale e Affari Generali e di *Trentino School of Management*. La lezione della durata di tre ore si è svolta in modalità webinar e ha avuto come obiettivo prioritario di illustrare le nuove funzionalità dell'applicativo SICOPAT - Sistema Informativo Contratti Osservatorio PAT e di diffondere la conoscenza dell'identità digitale (SPID). Tutte le attività formative previste nel corso del 2020 per il personale amministrativo hanno avuto l'obiettivo generale di ottimizzare la qualità dei servizi erogati attraverso la formazione e di favorire l'integrazione e lo sviluppo di prodotti innovativi nel rispetto delle nuove indicazioni normative vigenti. Nel corso del 2021 si continuerà a promuovere e diffondere iniziative formative volte ad approfondire tali ambiti tematici.

Per quanto riguarda l'ambito dei servizi di supporto in convezione, la struttura ha deciso di aderire a partire dal mese di novembre 2020 al servizio consortile R.S.P.P. di U.P.I.P.A. s.c.. Periodicamente vengono effettuati degli accessi programmati presso l'Ente da parte degli esperti dello staff e delle attività di verifica e supporto in presenza e a distanza. Non è stato quindi necessario pianificare il relativo corso di aggiornamento annuale obbligatorio per la figura interna preposta all'esercizio di tale funzione.

La **Tabella 6** riepiloga in modo esaustivo i percorsi formativi sopramenzionati:

Tabella 6 - Adempimenti legislativi obbligatori

	Denominazione del corso	Tipologia corso	Partecipanti	Mese	Crediti E.C.M.	Provider
	20200017 - Anticorruzione e trasparenza: la redazione del piano e della relazione - novità 2020	esterno - 4 ore N.A.	1 Direttore	gennaio	0	U.P.I.P.A.
	20200018 - Anticorruzione e trasparenza: evoluzione dei piani anticorruzione e delle procedure per il contenimento dei rischi	esterno - 3 ore N.A.	1 Direttore	gennaio	0	U.P.I.P.A.
	20200015 - La redazione dell'atto amministrativo tra norma e tecnica	esterno - 11 ore N.A.	1 Direttore	febbraio	0	U.P.I.P.A.
	20200059 - La formazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza nelle A.P.S.P. come previsto dall'art. 37 del DLGS 81/08	esterno - 32 ore N.A.	1 Ausiliario specializzato	febbraio - giugno	0	U.P.I.P.A.
	9876 - La nuova disciplina in tema di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679): corso base	esterno - 2 ore FAD	7 Operatori Socio-Sanitari	febbraio - luglio	2	U.P.I.P.A.
	20200148 - 20200160 - Procedure e DPI ai tempi del nuovo Coronavirus: formazione asincrona valida come aggiornamento per lavoratori e preposti ai sensi dell'art. 37 del D.lgs. 81/2008 e dell'A.S.R. del 21/12/2011	esterno - 1 ore N.A.	113 Partecipanti (Tutte le figure professionali ad esclusione del servizio amministrativo)	aprile - maggio - ottobre - novembre	0	U.P.I.P.A.

Corso referente aziendale Covid-19	esterno - 4 ore FAD	1 Direttore	maggio	0	TSM
Percorso di formazione e-learning: Emergenza sanitaria Covid-19: aggiornamenti RSA	esterno - 2 ore FAD	98 Partecipanti (Tutte le figure professionali ad esclusione del servizio amministrativo)	luglio agosto settembre	0	APSS
10183 - La formazione del preposto alla sicurezza in A.P.S.P. ai sensi dell'art.37 comma 7 DLGS 81/08	esterno - 8 ore RES	4 Partecipanti (1 Coordinatrice dei Servizi, 3 Infermiere)	luglio	8	U.P.I.P.A.
10184 - La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori neoassunti. modulo base	esterno - 4 ore RES	2 Partecipanti (1 Infermiera, 1 Ausiliario specializzato)	luglio	4	U.P.I.P.A.
10185 - La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori neoassunti. modulo A	esterno - 4 ore RES	2 Partecipanti (1 Infermiera, 1 Ausiliario specializzato)	luglio	4	U.P.I.P.A.
10187 - La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori neoassunti. modulo B	esterno - 4 ore RES	2 Partecipanti (1 Infermiera, 1 Ausiliario specializzato)	luglio	4	U.P.I.P.A.
10188 - La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori neoassunti. modulo C	esterno - 4 ore RES	2 Partecipanti (1 Infermiera, 1 Ausiliario specializzato)	luglio	4	U.P.I.P.A.
20200180 - Il sistema PAGOPA: approfondimenti ed utilizzo del portale MYPAY	esterno - 2 ore N.A.	1 Amministrativo	luglio	0	U.P.I.P.A.
Modulo Integrazione PagoPa-MyPay 2.0	esterno - 1 ora e 30 minuti N.A.	1 Amministrativo	luglio	0	CBA
AP.2013 - Il sistema di qualificazione dei lavori pubblici	esterno - 2 ore FAD	1 Direttore	agosto - settembre	0	TSM
AP.2009 - La predisposizione della documentazione di gara: focus su bandi e capitolati tipo e centralità della progettazione - Servizi e Forniture	esterno - 5 ore FAD	1 Direttore	agosto - settembre	0	TSM
AP.2012 - La predisposizione della documentazione di gara: focus su bandi e capitolati tipo e centralità della progettazione - lavori pubblici	esterno - 4 ore FAD	1 Direttore	ottobre- novembre	0	TSM

	20200139 - La governance dei sistemi aziendali per la privacy	esterno - 1 ora e 30 minuti N.A.	2 Partecipanti (1 Presidente, 1 Vicepresidente)	ottobre	0	TSM
	AP 2001 - L'utilizzo degli strumenti elettronici per l'acquisto di beni e servizi	esterno - 6 ore FAD	1 Amministrativo	ottobre - dicembre	0	TSM
	AP.2011 - Nuove funzionalità di SICOPAT: corso operativo per l'uso dei moduli "programmazione" e bandi, avvisi e altri atti.	esterno - 3 ore FAD	1 Amministrativo	Novembre - dicembre	0	TSM
	20200263 - Il ruolo del designato al trattamento dei dati nelle A.P.S.P.	esterno - 1 ora e 30 minuti N.A.	1 Amministrativo	dicembre	0	U.P.I.P.A.

8.2 Area clinico-assistenziale

Nel corso del 2020, il piano formativo è stato integrato anche con altre iniziative di rilevanza rivolte ai professionisti sanitari rispetto a quelle previste nella pianificazione di massima del 2019. Per quanto riguarda **l'area clinico-assistenziale**, si è provveduto a promuovere dei percorsi interni di formazione e aggiornamento rispetto alle seguenti tematiche principali: 1. la contenzione fisica 2. la prevenzione e il trattamento delle Lesioni da Pressione (LdP) 3. Le cure palliative e la terapia del dolore 4. Gli aggiornamenti sulle terapie del diabete di tipo 2 e i nuovi modelli di presa in carico dei residenti fragili 5. Le responsabilità professionali dell'infermiere. Tali aspetti sono stati trattati tramite la formazione Residenziale classica (RES), la Formazione a Distanza (FAD) e attraverso l'attivazione di Gruppi di Miglioramento interni accreditati (GdM). La formazione e l'aggiornamento dei professionisti sanitari in queste prospettive consentono di assolvere all'obbligo formativo individuale relativo al triennio 2020-2022 e di assumere un ruolo strategico per l'intera struttura.

Per quanto riguarda il primo aspetto, nei primi mesi del 2020 sono stati organizzati degli eventi formativi interni di sensibilizzazione per tutto il personale socio-sanitario rispetto al tema della contenzione fisica e alla relativa procedura interna. Durante gli interventi si è cercato di stimolare una riflessione approfondita rispetto al significato della limitazione fisica personale e sull'importanza di adottare metodi alternativi alla contenzione. In particolare, è stata posta attenzione alla valutazione del rischio caduta all'ammissione e con cadenza periodica, e sono stati incentivati programmi di prevenzione che includano l'esercizio fisico (mantenimento della forza muscolare) o la revisione periodica dei farmaci psicoattivi che pongono ad alto rischio di caduta. In ultima analisi, si precisa che sono in atto modifiche ambientali a tutela della sempre maggiore sicurezza dei residenti (ad esempio: rimozione degli ostacoli, tappeti con sensore di movimento, uso di letti Alzheimer).

1. La contenzione fisica: limiti, applicabilità, responsabilità (2 ore)

Per quanto riguarda il secondo aspetto, è risaputo che la valutazione delle Lesioni da Pressione (LdP) all'interno dei contesti di cura delle Residenze Sanitarie Assistenziali rappresenta un decisivo indicatore di qualità dell'assistenza erogata e, pertanto, la prevenzione, la gestione e il relativo trattamento delle stesse deve essere considerata una priorità da affrontare con estrema urgenza. Le ulcere da pressione, infatti, ostacolano il recupero delle normali funzioni e abilità quotidiane delle persone fragili causando spesso dolore, sofferenza, invalidità, gravi infezioni con relativo incremento dei tassi di mortalità. Numerose ricerche hanno messo in evidenza come il tema sia, quindi, di grande attualità soprattutto a causa dell'invecchiamento della popolazione,

dell'aumento delle patologie cronico-degenerative e delle aumentate condizioni di fragilità delle persone ad alto rischio come anziani e soggetti con compromissione dell'autonomia. Conoscere i fattori di rischio, gli strumenti idonei e l'adozione di comportamenti corretti ed efficaci sono elementi decisivi per la prevenzione dell'insorgenza delle lesioni e il relativo trattamento. A tale riguardo, è emersa la necessità di garantire adeguate conoscenze e competenze a tutti i professionisti sanitari coinvolti in modo diretto nell'assistenza e nelle attività di cura dei residenti a rischio. Aprire uno spazio di riflessione attorno a tale area tematica è risultato essenziale per la riprogettazione di un servizio che ponga al centro dell'attenzione la persona. Rispetto a tale tema, si segnala la partecipazione alle seguenti iniziative formative (1 corso formativo esterno accreditato ECM offerto dal provider provinciale UPIPA s.c., 1 Gruppo di Miglioramento):

1. **Raccomandazioni e buona pratica clinica per la prevenzione e il trattamento delle LdP** (3 ore).
2. **GDM: lesioni da decubito: prevenzione e trattamento** (13 ore): il percorso inserito nel piano formativo U.P.I.P.A., area tematica "clinico assistenziale - aggiornamenti nelle discipline specialistiche di competenza", argomento "prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione in R.S.A", ha avuto come finalità il raggiungimento dei seguenti obiettivi formativi:

1. sviluppare una conoscenza approfondita relativamente al problema delle lesioni da decubito al fine di prevenire e trattare l'eventuale insorgenza.
2. Fornire a tutti i professionisti sanitari e al personale di assistenza indicazioni e Linee Guida attinenti alla tematica della prevenzione e trattamento delle Lesioni da Pressione nelle persone fragili.
3. Revisione della procedura interna "Prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito".
4. Inserire nella pratica clinica la compilazione della scala Braden in affiancamento alla scala di Norton-Exton Smith.
5. Applicare strumenti per riconoscere e distinguere il grado di lesioni da decubito e i relativi fattori di rischio delle complicanze.
6. Definire le azioni correttive per gestire le situazioni nelle quali la lesione si è già verificata.
7. Identificare degli interventi preventivi (mobilizzazione, sollievo della pressione, accorgimento nella cura della cute e nutrizionali ecc.) per evitare lo sviluppo di lesioni da decubito.
8. Disseminazione interna della procedura elaborata.

Il progetto di miglioramento accreditato si è articolato in quattro incontri in Ente della durata di due ore e trenta minuti ciascuno previsti a partire da settembre a dicembre 2020 per un totale di dieci ore di Formazione Sul Campo. Gli incontri si sono svolti nelle giornate seguenti: 24 settembre, 7 ottobre, 14 ottobre e 23 dicembre 2020 e sono stati condotti, in linea di massima, nelle seguenti fasce d'orario: dalle ore 9:00 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle ore 16:30. L' équipe multidisciplinare era composta da: 1 Medico Coordinatore Sanitario, 1 Coordinatrice dei servizi, 4 Infermiere, 1 Fisioterapista. Per ogni incontro è stato redatto un breve verbale di sintesi da parte di uno dei partecipanti all'evento formativo e il tutto si è svolto in un ambiente complessivamente riservato che ha facilitato il fluire delle conversazioni e lo scambio proficuo di idee. La relazione interpersonale e il rapporto di empatia che si è instaurato tra i partecipanti fin dalle fasi iniziali ha favorito la nascita di un clima di distensione e di apertura al dialogo e al confronto. Si precisa che la situazione di crisi dovuta allo stato di emergenza epidemiologica da Covid-19, ha reso necessario una riprogrammazione parziale dell'intervento formativo pianificato nonché l'introduzione della piattaforma per la didattica a distanza ZOOM. Quest'ultima ha consentito ad una quota minoritaria di partecipanti di prendere parte all'evento anche da remoto.

Dai verbali redatti nelle date sopramenzionate è emersa la necessità di rivedere e integrare la procedura interna precedentemente elaborata. Le fasi iniziali del primo incontro sono state dedicate a esplicitare gli obiettivi principali da raggiungere con la conseguente suddivisione dei ruoli e dei compiti tra i partecipanti. In un secondo momento, il gruppo ha ritenuto opportuno ampliare e rivedere la sezione della procedura relativa all' "Alimentazione e idratazione" e alla "Cura della cute" prendendo come punto riferimento le Linee Guida dell'A.P.S.S. Si è, inoltre, deciso di dedicare un'attenzione particolare agli interventi preventivi per evitare lo sviluppo di lesioni da decubito in modo particolare riguardo i

posizionamenti (sia a letto che da seduti) e di predisporre una tabella tecnica riassuntiva dei materassi a disposizione elencandone le loro caratteristiche salienti.

Successivamente viene ribadita l'importanza di inserire nella procedura e in CBA la compilazione della scala Braden in affiancamento alla scala di Norton-Exton Smith secondo le tempistiche seguenti: 1. all'entrata dell'ospite, 2. settimanalmente per le prime tre settimane successive alla scheda compilata all'entrata in struttura, 3. ogni sei mesi in occasione del PAI, 4. ogni qual volta la condizione clinica dell'ospite subisca un cambiamento, 5. al momento della rimarginazione/chiusura della lesione da pressione. Si è ritenuto opportuno preparare un'ulteriore scheda per la segnalazione e il trattamento delle lesioni in modo da distinguere tra lesioni da decubito e quelle da evento avverso. Al fine di compilare in modo snello la "scheda lesione" presente in CBA si è avvertita l'esigenza di individuare un metodo pratico per trasferire le foto delle lesioni dal tablet al pc in modo automatico. Inoltre, il gruppo si è focalizzato sulle azioni correttive da mettere in atto per la gestione delle situazioni nelle quali la lesione si è già verificata e si è confrontato riguardo ai materiali già a disposizione in struttura e a quelli che si potrebbero richiedere all'A.P.S.S. Durante l'ultimo incontro, è stato predisposto uno schema colorato utile per individuare in modo immediato il tipo di lesione da posizionare sul carrello delle medicazioni situato nei due ambulatori principali; in ultima analisi, il gruppo di lavoro ha stilato un breve documento di sintesi dell'intera procedura da posizionare al terzo e quarto piano per una consultazione rapida e snella.

La parte conclusiva è stata riservata anche ad un momento di autovalutazione dove i partecipanti sono stati invitati dalla Responsabile della Formazione ad un momento di riflessione condivisa rispetto all'efficacia del percorso formativo frequentato in termini di competenze acquisite e di lezioni apprese (*lesson learned*) rispetto alla situazione di partenza. Tutto ciò ha consentito la raccolta di una variegata serie di informazioni aggiuntive non standardizzabili dagli strumenti di valutazione "classici" e non previste in fase di declinazione degli obiettivi iniziali degli interventi formativi. Emerge il bisogno sempre più urgente di coniugare saperi interdisciplinari e competenze diversificate all'interno dell'organizzazione al fine di valorizzare i diversi *background* professionali esistenti e di facilitare così la contaminazione dei saperi. Tutti i partecipanti si sono dimostrati attivi, disponibili e volenterosi nell'esecuzione di quanto era stato loro assegnato e ciò ha contribuito al buon esito finale del lavoro a dimostrazione che il "l'intero vale di più delle singole parti".

In ultima analisi, degni di essere menzionati sono anche i seguenti corsi di Formazione (4 FAD) che hanno soddisfatto i desiderata del personale sanitario neoassunto e di ruolo che ha potuto aggiornare le proprie competenze e approfondire delle tematiche di specifico interesse:

1. **L'infermiere e le cure palliative** (8 ore)
2. **Ultimi aggiornamenti sulle terapie del diabete di tipo 2** (4 ore)
3. **Gli effetti della legge 24/2017 sulla responsabilità professionale degli infermieri** (3 ore)
4. **La simulazione in infermieristica: introduzione ed elementi generali** (7 ore)
5. **Nuovi modelli per gestire i pazienti fragili** (3 ore)
6. **Intercettare tempestivamente la fragilità: modelli predittivi** (3 ore)

La **Tabella 7** riepiloga in modo esaustivo i percorsi formativi sopracitati:

Tabella 7 - Area clinico - assistenziale

	Denominazione del corso	Tipologia corso	Partecipanti	mese	Crediti E.C.M.	Provider
CLINICO - ASSISTENZIALE	20200102 - La contenzione fisica: limiti, applicabilità, responsabilità	Interno - 2 ore N.A.	51 Operatori Socio - Sanitari	febbraio	0	U.P.I.P.A.
	10013 - Raccomandazioni e buona pratica clinica per la prevenzione e il trattamento delle lesioni da pressione	esterno 3 ore RES	1 Coordinatrice dei Servizi, 1 Infermiera	febbraio	3	U.P.I.P.A.
	285077 - L'infermiere e le cure palliative	FAD 8 ore	3 Infermiere	giugno	8	ZADIG
	285072 - Gli effetti della legge 24/2017 sulla responsabilità professionale degli infermieri	FAD 3 ore	3 Infermiere	giugno	3,9	ZADIG
	301353 - La simulazione in infermieristica: introduzione ed elementi generali	FAD 7 ore	1 Infermiera	settembre	7	ZADIG
	10273 - GdM: lesioni da decubito: prevenzione e trattamento	interno - 13 ore SUL CAMPO	équipe multidisciplinare (4 infermiere - 1 Fisioterapista - 1 Coordinatrice dei Servizi - 1 Medico).	settembre ottobre novembre dicembre	13	U.P.I.P.A.
	10358 - Nuovi modelli per gestire i pazienti fragili	FAD 3 ore	1 Medico	novembre	4,5	APSS
	10399 - Intercettare tempestivamente la fragilità: modelli predittivi	FAD 3 ore	1 Medico	dicembre	4,5	APSS
	10254 - Ultimi aggiornamenti sulle terapie del diabete di tipo 2.	esterno 4 ore FAD sincrona	1 Infermiera	dicembre	4	U.P.I.P.A.

8.3 Area clinico assistenziale: approfondimenti Covid-19

Nel corso del 2020 i professionisti sanitari (infermieri, fisioterapisti, medici) si sono iscritti in modo volontario a numerosi interventi formativi sviluppati con una metodologia didattica FAD. Gli iscritti attraverso le proprie credenziali d'accesso personalizzate hanno potuto accedere ai vari portali e prendere visione dei materiali didattici selezionati dagli esperti. Tutti i corsi FAD sono stati completati entro la data di scadenza indicata nel programma formativo di dettaglio. L'attestato di partecipazione nominativo è stato rilasciato al termine dell'intero evento formativo. Il rilascio dei crediti formativi ECM era subordinato alla compilazione e al relativo superamento dei test di valutazione degli apprendimenti e di soddisfazione. Qui di seguito, si elencano i corsi di

formazione FAD effettuati dal personale sanitario della struttura nel corso del 2020 attinenti all'emergenza sanitaria Covid-19:

1. **Emergenza sanitaria da nuovo coronavirus Sars Cov-2: preparazione e contrasto.** (16 ore)
2. **Prevenzione e controllo delle infezioni nel contesto dell'emergenza Covid-19.** (5 ore)
3. **Covid-19: guida pratica per operatori sanitari.** (8 ore)
4. **Aggiornamenti in tema di infezioni da Coronavirus Sars-Cov-2.** (8 ore)
5. **Compromissioni respiratorie e cardiovascolari nella Covid-19: che cosa sappiamo?** (2 ore)
6. **La telemedicina e la cura a distanza ai tempi del Covid-19 e nel nostro futuro: la responsabilità del medico in telemedicina.** (2 ore)
7. **Covid-19: uno "tsunami" per la presa in carico dei pazienti con patologie cardio-polmonari.** (2 ore)
8. **Una nuova gestione dell'assistenza sanitaria a tutela di cittadini e operatori sanitari nelle fasi post-emergenza Covid-19.** (2 ore)
9. **Covid-19 come emergenza psicosociale: problematiche scientifiche ed assistenziali. Una proposta formativa.** (2 ore)
10. **La Covid-19 vista dalla medicina generale.** (2 ore)
11. **Gli anziani fragili dopo l'emergenza Covid: esperienze da una crisi.** (3 ore)
12. **Modalità di raccolta e invio dei campioni biologici in RSA per la conferma diagnostica dei casi di infezione.** (2 ore)

Nella **Tabella 8** riepiloga in modo dettagliato i percorsi formativi sopramenzionati:

Tabella 8 - Area clinico assistenziale - Approfondimenti Covid-19

	Denominazione del corso	Tipologia corso	Partecipanti	mese	Crediti E.C.M.	Provider
CLINICO – ASSISTENZIALE: APPROFONDIMENTI COVID-19	292318 - Emergenza sanitaria da nuovo Coronavirus Sars Cov-2: preparazione e contrasto	FAD 16 ore	2 Partecipanti (1 Infermiere, 1 Fisioterapista)	febbraio - aprile	20,8	ISSN
	132F20 - Prevenzione e controllo delle infezioni nel contesto dell'emergenza Covid-19	FAD 5 ore	1 Fisioterapista	marzo - settembre	6,5	ISSN
	295264 - Covid-19: guida pratica per operatori sanitari	FAD 8 ore	4 Infermiere	aprile - dicembre	10,4	ZADIG
	294702 - Aggiornamenti in tema di infezioni da Coronavirus Sars-Cov-2	FAD 10 ore	1 Infermiera	aprile	18	BIOMEDIA
	295396 - Compromissioni respiratorie e cardiovascolari nella Covid-19: che cosa sappiamo?	FAD 2 ore	1 Infermiera	aprile - dicembre	3,6	AXENSO
	295945 - La telemedicina e la cura a distanza ai tempi del Covid-19 e nel nostro futuro: la responsabilità del medico in telemedicina	FAD 2 ore	1 Infermiera	maggio - dicembre	3,6	AXENSO
	296676 - Covid-19: uno "tsunami" per la presa in carico dei pazienti con patologie cardio-polmonari	FAD 2 ore	1 Infermiera	maggio - dicembre	3,6	AXENSO
	10197 - Modalità di raccolta e invio dei campioni biologici in RSA per la conferma diagnostica dei casi di infezione	FAD 1 ora e 30 minuti	2 Infermiere	giugno	1,5	AXENSO

297569 - Una nuova gestione dell'assistenza sanitaria a tutela di cittadini e operatori sanitari nelle fasi post-emergenza Covid-19	FAD 2 ore	1 Infermiera	giugno - dicembre	3,6	AXENSO
299230 - Covid-19 come emergenza psicosociale: problematiche scientifiche ed assistenziali. Una proposta formativa	FAD 2 ore	1 Infermiera	luglio	3,6	AXENSO
295321 - La Covid-19 vista dalla medicina generale	FAD 2 ore	1 Infermiera	settembre	3,6	AXENSO
10358 - Gli anziani fragili dopo l'emergenza Covid: esperienze da una crisi	FAD 3 ore	1 Medico	ottobre	4,5	APSS

8.4 Area della relazione - comunicazione

Per quanto riguarda l'area relativa alla sfera della relazione e comunicazione sono stati pianificati nel corso dell'anno dei percorsi formativi di approfondimento con particolare riferimento al tema della motivazione come risorsa strategica personale e per il team. L'obiettivo primario degli interventi proposti è stato quello di migliorare le competenze personali, relazionali e comunicative del personale sanitario di coordinamento e di alcuni membri interni dello staff.

Sono stati sponsorizzati, inoltre, undici webinar sincroni afferenti al ciclo *"So-Stare nell'emergenza Coronavirus"* nell'ambito del benessere individuale e psicologico rivolti a tutti i professionisti dell'RSA per dare voce ai diversi vissuti che l'esperienza Covid-19 sta portando con sé. Tali incontri centrati sulla cura di sé, delle proprie emozioni e benessere continueranno anche nel corso del 2021 al fine di consolidare le relazioni di collaborazione e la fiducia reciproca tra i dipendenti. Conoscere i principi della buona comunicazione e i suoi vantaggi nelle situazioni relazionali critiche (a livello individuale ed organizzativo) può portare a potenziare le proprie capacità interne per sapersi motivare in ogni situazione critica, a raggiungere una migliore consapevolezza delle proprie emozioni emergenti e a identificare i fattori favorenti e d'ostacolo come l'ansia e lo stress. La comunicazione efficace, empatica e trasparente (operatore-residente, operatore-operatore, operatore-altri professionisti) può consentire di valorizzare maggiormente il lavoro e la professionalità delle persone coinvolte dell'intera residenza sanitaria. Si evince, quindi, come risulti necessario indagare e approfondire alcuni fattori importanti in grado di promuovere lo "stare bene" con sé stessi in un'ottica di buona conoscenza del sé, di autopromozione di atteggiamenti proattivi e di comportamenti atti a promuovere sane abitudini di relazione al fine di evitare le trappole mentali nocive. Ogni dipendente ha imparato a ritagliarsi una piccola "oasi di benessere", una pausa al fluire degli eventi, in grado di promuovere le buone azioni destinate al vivere e lavorare bene. Tutti i percorsi formativi della durata massima di due ore ciascuno sono stati progettati in modalità webinar sincrona. Gli incontri si sono svolti in diretta sulla piattaforma ZOOM. Ogni professionista poteva accedere all'aula virtuale da qualsiasi luogo, utilizzando il pc/Mac, smartphone e/o tablet con una semplice connessione a Internet veloce. Durante gli eventi formativi, oltre a vedere e sentire il docente, è stato possibile seguire in contemporanea *le slide* di supporto opportunamente predisposte dal formatore. Ogni partecipante collegato in *streaming*, poteva porre delle domande sulle tematiche di specifico interesse a mezzo chat, alle quali il docente ha risposto nel corso dell'intervento supportato dall'aiuto del tutor d'aula virtuale di Upipa s.c.. A livello generale, si rileva come le iniziative proposte siano state gradite ed apprezzate da tutti i dipendenti iscritti in quanto hanno favorito e stimolato le riflessioni tra colleghi nonché lo scambio di feedback costruttivi in un momento di profondo disagio e smarrimento.

Da ultimo, sono stati promossi due percorsi formativi connessi al Progetto "Maltrattamento Zero" con particolare riferimento ai disturbi psichiatrici. Permane alta l'attenzione verso le problematiche comunicative verso i residenti violenti o psichiatrici con l'Alzheimer, a testimonianza della sempre maggiore difficoltà di fornire

risposte concrete ai bisogni crescenti legati a questa tipologia di utenza in costante aumento all'interno della residenza. La qualità e il benessere degli ospiti sono spesso influenzati non solo dalle competenze tecniche di chi si assume la responsabilità istituzionale del prendersi cura dell'altro ma anche dall'attenzione agli aspetti che ricadono nella sfera emotiva-relazionale. Per tale ragione è importante che tutti i professionisti coinvolti nell'assistenza non si sentano soli ma abbiano la possibilità di riflettere con colleghi e responsabili sulle situazioni contingenti e sulle relative conseguenze che si possono creare nella quotidianità lavorativa, al fine di attuare delle strategie sistematiche volte a prevenire e a gestire i fenomeni di maltrattamento delle persone fragili. Si è così ritenuto opportuno continuare a incentivare anche nel corso del 2020 dei percorsi formativi di accompagnamento e sensibilizzazione verso tali temi al fine di realizzare un'autentica strategia di prevenzione del fenomeno. Verranno calendarizzati ulteriori interventi formativi di approfondimento riguardo a tale tematica anche nel corso del 2021.

Qui di seguito, sono elencati i corsi formativi collegati alle tematiche sopramenzionate frequentati dai dipendenti del Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali di Malè:

1. **La motivazione nell'era Covid-19: risorsa personale e per il team** (4 ore)
 2. **Stare dentro l'emergenza con i propri vissuti ed emozioni: conoscere e riconoscersi** (1 ora e 30 minuti)
 3. **Oltre la resilienza: vivere in pienezza l'esperienza per far emergere il potenziale che è in noi** (1 ora e 30 minuti)
 4. **Coraggio, paura, incertezza, risorse nascoste... la narrazione di emozioni e vissuti di questo periodo attraverso linguaggi differenti** (1 ora e 30 minuti)
 5. **I familiari tra distanziamento e bisogno di esserci. Una moltitudine di emozioni e sentimenti** (1 ora e 30 minuti)
 6. **Uno sguardo al futuro: il bisogno di riavvicinamento e di scoprire nuove modalità per stare con sé stessi e con gli altri** (1 ora e 30 minuti)
 7. **Effetti dello stress sulla salute e il benessere individuale. Strategie di fronteggiamento individuale e di gruppo** (1 ora e 30 minuti)
 8. **Effetti dello stress sulla salute e il benessere. Strategie per il sostegno dei residenti** (1 ora e 30 minuti)
 9. **La gestione emotiva in the zone - $E=(MC)^2$. La motivazione al tempo del Coronavirus** (2 ore)
 10. **I nuovi rituali per nuove routine** (2 ore)
 11. **A tu per tu con l'ansia, imparare a conoscerla per gestirla meglio** (2 ore)
 12. **Le trappole mentali, bias ed euristiche, al tempo del coronavirus** (2 ore)
-
1. **La relazione di cura che genera benessere o che si incrina: i principi della psicologia sociale maligna o benigna** (7 ore)
 2. **Prevenire, riconoscere e disinnescare l'aggressività e la violenza contro gli operatori della salute** (22 ore)

La **Tabella 9** illustra in modo approfondito le iniziative formative sopracitate:

Tabella 9 - Area relazione - comunicazione

	Denominazione del corso	Tipologi a corso	Partecipanti	mese	Crediti E.C.M.	Provider
RELAZIONE - COMUNICAZIONE	9868 - La relazione di cura che genera benessere o che si incrina: i principi della psicologia sociale maligna o benigna - <i>Attività formativa collegata al Progetto Maltrattamento Zero.</i>	FAD 7 ore	4 Partecipanti 2 Infermiere, 2 Operatori Socio - Sanitari	febbraio	11,2	U.P.I.P.A.
	4164 - La motivazione nell'era Covid-19: risorsa personale e per il team	esterno 3 ore FAD sincrona	4 Partecipanti (1 Coordinatrice dei Servizi, 1 Resp. dei servizi sociali e di animazione, 1 Ausiliario, 1 Resp. della cucina)	giugno	4,5	LABOR MEDICAL
	10207 - Stare dentro l'emergenza con i propri vissuti ed emozioni: conoscere e riconoscersi	esterno 1 ora e 30 minuti FAD sincrona	3 Partecipanti (1 Coordinatrice dei Servizi, 1 Resp. dei servizi sociali e di animazione, 1 Ausiliario)	luglio	1,5	U.P.I.P.A.
	10211 - Oltre la resilienza: vivere in pienezza l'esperienza per far emergere il potenziale che è in noi	esterno 1 ora e 30 minuti FAD sincrona	4 Partecipanti (1 Coordinatrice dei Servizi, 2 Operatori Socio-Sanitari, 1 Ausiliario)	luglio agosto	1,5	U.P.I.P.A.
	10213 - Coraggio, paura, incertezza, risorse nascoste ... la narrazione di emozioni e vissuti di questo periodo attraverso linguaggi differenti	esterno 1 ora e 30 minuti FAD sincrona	4 Partecipanti (1 Coordinatrice dei Servizi, 1 Resp. dei servizi sociali e di animazione, 1 Infermiera, 1 Ausiliario)	luglio	1,5	U.P.I.P.A.
	10214 - I familiari tra distanziamento e bisogno di esserci. Una moltitudine di emozioni e sentimenti	esterno 1 ora e 30 minuti FAD sincrona	3 Partecipanti (1 Coordinatrice dei Servizi, 1 Resp. dei servizi sociali e di animazione, 1 Ausiliario)	luglio	1,5	U.P.I.P.A.
	10252 - Uno sguardo al futuro: il bisogno di riavvicinamento e di scoprire nuove modalità per stare con sé stessi e con gli altri	esterno 1 ora e 30 minuti FAD sincrona	3 Partecipanti (Direttore, 1 Infermiere, 1 Operatore Socio-Sanitario)	settembre	1,5	U.P.I.P.A.
	10248 - Effetti dello stress sulla salute e il benessere individuale. Strategie di fronteggiamento individuale e di gruppo	esterno 1 ora e 30 minuti FAD sincrona	5 Partecipanti (Direttore, 1 Resp. dei servizi sociali e di animazione, 3 Infermiere)	settembre	1,5	U.P.I.P.A.

10249 - Effetti dello stress sulla salute e il benessere. Strategie per il sostegno dei residenti	esterno 1 ora e 30 minuti FAD sincrona	5 Partecipanti (Direttore, 2 Infermiere, 1 Operatore Socio-Sanitario, 1 Ausiliario)	ottobre	1,5	U.P.I.P.A.
285062 - Prevenire, riconoscere e disinnescare l'aggressività e la violenza contro gli operatori della salute - <i>Attività formativa connessa al Progetto Maltrattamento Zero</i>	FAD 22 ore	4 Infermiere	ottobre	39,6	ZADIG
10308 - La gestione emotiva in the zone - €=(MC)². La motivazione al tempo del Coronavirus	esterno 2 ore FAD sincrona	2 Partecipanti (1 Coordinatrice dei servizi, 1 infermiera)	novembre	2	U.P.I.P.A.
10310 - I nuovi rituali per nuove <i>routine</i>	esterno 2 ore FAD sincrona	1 Direttore	novembre	2	U.P.I.P.A.
10313 - A tu per tu con l'ansia, imparare a conoscerla per gestirla meglio	esterno 2 ore FAD sincrona	3 Partecipanti (1 Resp. dei servizi sociali e di animazione, 1 Infermiera, 1 Operatore Socio-Sanitario)	novembre	2	U.P.I.P.A.
10309 - Le trappole mentali, <i>bias</i> ed euristiche, al tempo del coronavirus	esterno 2 ore FAD sincrona	2 Partecipanti (1 Resp. dei servizi sociali e di animazione, 1 Operatore Socio-Sanitario)	novembre	2	U.P.I.P.A.

8.5 Area dello sviluppo strategico

Rispetto all'area dello sviluppo strategico sono state realizzate delle iniziative formative *tailor made* volte a potenziare le competenze professionali di alcuni settori operativi specifici. Di seguito vengono menzionati i percorsi attivati:

Percorso strategico per lo sviluppo delle competenze manageriali e del ruolo del coordinatore dei servizi all'interno dell'A.P.S.P.: in linea di continuità con gli interventi formativi attivati in precedenza, nel corso del primo trimestre del 2020 sono stati realizzati altri due eventi della durata di quattro ore ciascuno per un totale di otto ore di formazione. Durante gli incontri si è provveduto a raccogliere e condividere le evidenze relativamente ad alcuni ambiti di alto interesse dei coordinatori (per esempio: l'inserimento della figura dell'Operatore Socio-Sanitario e la valutazione periodica delle sue competenze, il miglioramento dello strumento del PAI ecc.). Durante questi incontri si è cercato di approfondire nuovi strumenti innovativi direttamente applicabili all'interno della RSA volti al miglioramento delle pratiche organizzative. Di seguito, viene riportato l'evento formativo che ha visto il coinvolgimento e la partecipazione della Coordinatrice dei Servizi:

Comunità di pratica quale luogo di confronto e crescita (8 ore).

Percorsi strategici per lo sviluppo di soluzioni software per i servizi socio-sanitari e amministrativi: nel corso del mese di agosto e settembre sono stati attivati quattro eventi formativi che hanno coinvolto il personale amministrativo e di coordinamento con lo scopo di addestrarli all'utilizzo delle ultime versioni dei software

gestionali (per esempio: “Amministrazione 2.0”, Sipcar ecc.) che garantiscono notevoli vantaggi di integrazione fra i diversi programmi in uso all’interno dell’RSA.

1. **Software Amministrazione 2.0** (6 ore)
2. **Software Sipcar - gestione budget** (3 ore)
3. **Software gestione stipendi** (2 ore)
4. **Software Sipcar - gestione turni** (6 ore)

Si precisa che l’emergenza sanitaria Covid-19 ha causato l’interruzione temporanea dei percorsi di integrazione strategici attivati nel corso del 2019 e del progetto pilota inerente al tema sulla *Kinaesthetics nell’assistenza riabilitativa*. Le iniziative formative previste attorno a tale area tematica saranno effettivamente realizzate nel corso del biennio 2021-2022 solo se le condizioni sanitarie lo permetteranno.

La **Tabella 8** sintetizza in modo dettagliato le iniziative formative sopramenzionate:

Tabella 8 - Area sviluppo strategico

	Denominazione del corso	Tipologi a corso	Partecipanti	mese	Crediti E.C.M.	Provider
SVILUPPO STRATEGICO	9898 - Comunità di pratica quale luogo di confronto e crescita	esterno - 8 ore SUL CAMPO	1 Coordinatrice dei Servizi	gennaio - marzo	12,8	U.P.I.P.A.
	Software - Amministrazione 2.0	esterno - 6 ore	2 Amministrativi	agosto	N.A.	CBA
	Sipcar - gestione budget	esterno - 3 ore	2 Partecipanti (1 Direttore, 1 Amministrativo)	settembre	N.A.	CBA
	Sipcar - gestione turni	esterno - 6 ore	1 Coordinatrice dei Servizi	settembre	N.A.	CBA
	Software - gestione stipendi	esterno - 2 ore	1 Amministrativo	settembre	N.A.	CBA

9. RISORSE ECONOMICHE - BUDGET 2021

L’attivazione di ogni progetto formativo dove tener conto delle disponibilità economiche e del loro utilizzo. Il budget a disposizione per il potenziamento dei progetti di formazione fa fede alla predisposizione del bilancio di previsione economica determinato dalla Struttura e approvato il 29 dicembre 2020. A titolo comparativo, si certifica che le spese per la formazione effettuate per l’anno 2020 assommano ad un costo totale pari a € 5.141,56. I fondi destinati alla formazione rimasti inutilizzati (€ 5.658,44) sono stati impiegati nell’acquisto di beni durevoli (attrezzature sanitarie) e materiale di consumo (D.P.I.) a tutela della salute dei residenti e dei professionisti sanitari. In linea con quanto approvato dal Consiglio di Amministrazione (C.d.A) dell’Ente, il budget a disposizione per l’anno 2021 sarà pari ad un ammontare complessivo stimato di € 10.800.

9.1 La pianificazione di massima delle attività formative 2021

Alla luce delle informazioni sovraesposte si sottolinea la necessità di prolungare la validità del Piano della Formazione 2020 integrandolo con delle proposte specifiche di aggiornamento collegate all'emergenza sanitaria Covid-19. Nella Tabella 9 sottostante vengono menzionate con un asterisco (*) tutte le attività formative che non sono state realizzate nel corso del 2020. Sono state inserite, inoltre, ulteriori aree di intervento formativo considerate strategiche per l'Ente tenendo conto dei bisogni di approfondimento necessari a colmare le lacune dei professionisti rispetto a nuove conoscenze ed abilità.

Per continuare e promuovere politiche di formazione sempre più efficaci e calate sulle esigenze della realtà locale anche nel corso del 2021 si cercherà di assolvere a tutti i percorsi formativi relativi all'area degli *adempimenti legislativi obbligatori*. Nello specifico, verranno promossi gli eventi formativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro per i lavoratori neoassunti, preposti, volontari e per i ragazzi del Progetto Garanzia Giovani So-Stare. Degni di nota saranno anche le iniziative formative di aggiornamento sulla sicurezza sul lavoro con relativo approfondimento sui rischi per il personale amministrativo e dirigenziale, di aggiornamento antincendio, H.A.C.C.P., BLS, privacy, anticorruzione, nonché di aggiornamento RLS con focus specifico sul rischio radon e biologico.

Rispetto all'area *clinico assistenziale* si ritiene opportuno favorire l'aggiornamento continuo del personale infermieristico relativamente ai temi legati alla prevenzione, sorveglianza e controllo delle Infezioni Correlate all'Assistenza (approfondimenti Covid-19), all'accompagnamento del residente nel fine vita e alla prevenzione e gestione dei fenomeni di maltrattamento delle persone fragili. In parallelo, si ravvisa la necessità di facilitare la partecipazione dei fisioterapisti alle iniziative formative riguardanti il tema del trattamento fisioterapico delle rigidità nell'anziano, della valutazione del paziente con problemi ortopedici nonché gli aspetti legati alle nuove frontiere della terapia manuale con approfondimento di alcuni metodi specifici (per es. Kaltenborn, Maitland ecc.).

Altre tematiche afferenti all'area della *relazione e comunicazione* di specifico interesse per l'Ente riguardano i percorsi formativi legati al tema delle relazioni di cura a rischio violenza connessi al progetto *Maltrattamento Zero*, al miglioramento della qualità della comunicazione in RSA, alla gestione dei volontari e alla comunicazione con i familiari in situazioni di vulnerabilità ai tempi del Covid-19 e, in ultima analisi, all'approfondimento del metodo *Validation®* come nuova strategia di gestione del disturbo del comportamento nell'anziano affetto da demenza. I percorsi formativi e i progetti relativi all'area dello sviluppo strategico verranno attivati, invece, solo se l'emergenza sanitaria lo consentirà. A tale riguardo, l'Ente ha deciso di pianificare nel secondo semestre del 2021 solo il corso base di Kinaesthetics nell'assistenza riabilitativa posticipando nel 2022 quello avanzato.

L'incertezza del futuro⁷ rende difficoltosa una programmazione puntuale degli interventi formativi. L'assegnazione delle priorità mette in evidenza la necessità di assolvere in modo tempestivo alle indicazioni che derivano dal rispetto degli obblighi di legge. Si evidenzia comunque la necessità di ripartire in modo graduale dalle basi di cui sopra. Nel corso del 2021 si cercherà di privilegiare le attività formative a distanza (webinar sincrona) che incidono sul miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria e sul corretto adempimento delle normative cogenti. Quest'ultime consentiranno di operare gli aggiornamenti obbligatori richiesti sul piano delle competenze, dei comportamenti e delle procedure fino a quando la modalità tradizionale delle lezioni in presenza non sarà nuovamente consentita. Verranno privilegiati anche i percorsi formativi interni organizzati a livello territoriale per facilitare la frequenza dei dipendenti e per ottimizzare le risorse in un'ottica di contenimento dei costi, eliminazione degli sprechi e dei rischi di natura esogena. Saranno comunque

⁷ Si fa presente inoltre che in data 30/03/2021 è stata indetta una pubblica selezione per il conferimento dell'incarico di Direttore dell'A.P.S.P. "Centro Servizi Socio Sanitari e Residenziali" di Malè.

sponsorizzate anche le attività formative esterne (online) al fine di promuovere le occasioni di confronto e condivisione tra professionisti afferenti alle diverse realtà territoriali.

Si precisa che l'aggiornamento della presente sezione è consequenziale al mutamento delle norme nazionali, regionali, etico-professionali, regolamenti ed indicazioni tecniche degli organismi scientifici nazionali ed internazionali o in occasione di cambiamenti delle strategie, delle politiche e delle esigenze organizzative aziendali. Tutte le indicazioni contenute nella Tabella 9 del documento dovranno essere rivalutate in modo costante anche in relazione alla specificità del contesto attuale in continua evoluzione e dei casi concreti di applicazione. Nel corso del 2021 potranno essere attivate, in caso di necessità, ulteriori iniziative formative per rispondere ad eventuali nuove esigenze formative di contesto⁸. In ultima analisi, si sottolinea, inoltre, come i contenuti, il metodo, la durata e i relativi costi delle azioni formative potranno subire variazioni in sede di progettazione di dettaglio.

Tabella 9 - Elenco corsi potenziali individuati per l'anno 2021

Elenco corsi anno 2021	Numero partecipanti potenziali	Costo unitario	Costo totale
La sicurezza sul lavoro: formazione dei lavoratori neoassunti (generale - rischi specifici) (16 ore), dei volontari e dei ragazzi del Progetto Garanzia Giovani So-Stare.	7	€ 120	€ 840
Competenze informatiche e privacy - corso base per neoassunti	7	€ 13	€ 91
Il ruolo del designato al trattamento dei dati nelle APSP - aggiornamento	1	€ 12	€ 12
Aggiornamento sulla sicurezza per Dirigenti	1	€ 45	€ 45
Aggiornamento obbligatorio Addetti Antincendio - rischio elevato (8 ore)	26	€ 75	€ 1.950
Aggiornamento obbligatorio sulla sicurezza per il personale amministrativo	2	€ 30	€ 60
Aggiornamento obbligatorio annuale R.L.S.	1	€ 60	€ 60
La formazione del preposto alla sicurezza in A.P.S.P.	2	€ 30	€ 60
Formazione addetti ai lavori in quota e sui D.P.I. di III categoria	2	€ 87	€ 174
H.A.C.C.P.: principi di igiene. <i>Attività formativa connessa al Progetto "HACCP: facciamo il punto". *</i>	3	€ 75	€ 225
B.L.S.D. per operatori sanitari*	14	€ 46	€ 644
Appropriatezza prescrittiva e <i>deprescribing</i> : come applicarle nella propria RSA	5		€ 200
Corsi per professionisti sanitari [crediti E.C.M.] : temi prioritari per INF: -Prevenzione e gestione delle ICA in RSA. -Strategie per affrontare i disturbi del comportamento. -Cure palliative e fine vita in RSA. temi prioritari per FKT: -Trattamento fisioterapico delle rigidità nell'anziano. -Valutazione fisioterapica del paziente con problemi ortopedici. -Terapia manuale con approfondimento della metodica specifica (per es. Kaltenborn, Maitland).	5	€ 117,2	€ 586
Corso privacy generale (sistema organizzativo) *	105	-	Incluso nel servizio DPO
Anticorruzione e Amministrazione trasparente - <i>Etica e deontologia per il personale delle APSP *</i>	105	€ 10	€ 1.050
Anticorruzione e trasparenza: la redazione del piano-novità 2021	1	€ 25	€ 25

⁸ Al fine di assolvere ai requisiti di autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale nell'area anziana si prevede di assicurare, entro la fine del prossimo triennio, la formazione continua per il personale a contatto con l'utenza in relazione all'evoluzione dei bisogni sociali, per gli amministratori dell'organizzazione e di prevedere almeno venti ore formative a favore dei volontari (sia interni all'Ente che coinvolti su specifici progetti/interventi) comprensive della formazione obbligatoria. Dieci ore di formazione saranno rivolte congiuntamente ai lavoratori e ai volontari a contatto diretto e abituale con l'utenza, al fine di sostenere pratiche di integrazione operativa. Inoltre, si prevede di progettare un'iniziativa specifica a favore del personale a contatto con gli utenti sulle dinamiche relazionali e le tecniche di gestione della relazione con gli stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi e sull'invecchiamento attivo. Saranno, inoltre, previsti incontri strutturati in équipe o individuali con una figura di riferimento per affrontare aspetti metodologici e/o di gestione del caso oltre alla supervisione professionale garantita da professionisti interni. In ultima analisi, verrà proposta un'iniziativa di informazione e formazione a favore dei volontari sulle attività elementari dell'accudimento degli utenti.

Anticorruzione e trasparenza: l'evoluzione dei piani anticorruzione e delle procedure per il contenimento dei rischi.	1	€ 21	€ 21
Novità fiscali e amministrative	2	€ 25	€ 50
Corsi TSM inerenti all'ambito della normativa e procedure sugli appalti e contratti pubblici	2	€ 60	€ 120
Corso di alfabetizzazione informatica	26	€ 30	€ 780
La digitalizzazione della PA: evoluzioni normative ed attuative	1	€ 50	€ 50
Il Codice dell'Amministrazione digitale, la digitalizzazione dei procedimenti nelle PA, il nuovo piano triennale 2020-2022	1	€ 50	€ 50
Relazioni di cura a rischio violenza - <i>Attività formative connesse al Progetto Maltrattamento Zero</i>	10	€ 38	€ 380
Laboratori di attività ludiche, relazionali e educative (livello base e avanzato). Tema prioritario: l'Arteterapia con gli anziani	3	€ 110	€ 330
La relazione e la comunicazione con i familiari dei residenti e i volontari	3	€ 78	€ 234
Kinaesthetics nell'assistenza riabilitativa - corso base *	13	€ 212,50	€ 2.762,50
Interventi formativi attinenti all'area tematica Covid-19 - aggiornamenti	105	€ 0	€ 0
Totale complessivo			€ 10.800

La relazione che lega la Responsabile della Formazione (RF) con il suo "artefatto" è da inserire in una retorica di ricerca che tende alla "perfezione" e che la costringe ad un impegno quotidiano, costante, minuzioso per adempiere il compito di trovare sempre soluzioni innovative ai numerosi imprevisti e problemi quotidiani. La sua esperienza, infatti, deve fare i conti con la riprogettazione continua delle ipotesi di lavoro proprio come il seguente elaborato. Tale relazione può essere paragonata alla metafora che richiama il Mito di Sisifo. L'attività di progettazione e di pianificazione della formazione subisce a volte "slittamenti" e "aggiustamenti" proprio come la condanna a cui deve sottostare l'eroe greco. Come lui, anche la progettista deve dire di sì ed essere pronta a ripartire, a riprendere il suo percorso e modificare leggermente le linee di azione, inserita in una logica di lavoro che la porta a mettersi in gioco costantemente, accettandone i limiti, gli "errori", ma che allo stesso tempo non le impedisce di ricominciare in una tensione costante verso il miglioramento continuo, che dà senso al lavoro dell'uomo e che ce la fa immaginare felice, proprio come felice era l'eroe Sisifo.

BIBLIOGRAFIA

- Bruscaglioni M. (2011), *Per una formazione vitalizzante. Strumenti professionali*, Franco Angeli, Milano.
- Camus A. (1947), *La peste*, Gallimard, Parigi.
- Castagna M. (2016), *Progettare la formazione. Guida metodologica per la progettazione del lavoro in aula*, Franco Angeli, Milano.
- Castagna M. (2016), *L'analisi delle esigenze: dal fabbisogno all'intervento formativo. Principi, metodi e strumenti per il formatore*, Franco Angeli, Milano.
- Corbetta P. (2014), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna.
- Grigis S. A. (2009), *Essere un formatore efficace. Tecniche e best practices per favorire il cambiamento*, Franco Angeli, Milano.
- Lipari D. (2009), *Progettazione e valutazione nei processi formativi*, Edizioni Lavoro, Roma.
- Petolicchio A. (2019), *Progettare per competenze. La progettazione nella logica del life long learning*, Anicia, Roma.
- Massai D., Amerini A., Corbani A., Mancini A. (2010), *Metodi e strumenti per la formazione nelle aziende sanitarie*, McGraw-Hill Education, Milano.

SITOGRAFIA

Disposizioni normative

- Decreto Legislativo n. 502/92, E.C.M. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/38mQtul> [Data di accesso: 30/12/2019].
- Decreto Ministeriale del 10 marzo 1998. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/37c1xdN> [Data di accesso: 18/12/2019].
- D.P.G.P. 27 novembre 2000 n.30 - 48. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/38klyig> [Data di accesso: 30/12/2019].
- Deliberazione della G.P. n. 384 d.d. 21/02/2003 e Delibera PAT n.159/2008. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/2NJPmgB> [Data di accesso: 18/12/2019].
- Decreto legislativo 9 aprile 2008, n.81. Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/3atAQDx> [Data di accesso: 18/12/2019].
- Delibera del 23 febbraio 2011 del Ministero degli Interni. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/36enNCK> [Data di accesso: 18/12/2019].
- Legge n.190 del 26 novembre 2012 - Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/30FiF9u> [Data di accesso: 8/01/2020].
- Decreto legislativo del 21 giugno 2013, n. 69 - Decreto del Fare. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/2TFK9Ks> [Data di accesso: 8/01/2020].
- Determina della CNFC del 17 luglio 2013. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/30KM3es> [Data di accesso: 30/12/2019].
- Regolamento (UE) n. 2016/679 - Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/30FitLy> [Data di accesso: 8/01/2020].
- CCPL - 2016-2018 dell'area non dirigenziale del Comparto delle Autonomie Locali, art. n.91 - Formazione. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/36hJBxf> [Data di accesso: 30/12/2019].
- Delibera della CNFC in materia di crediti formativi E.C.M. per il triennio 2017 - 2019. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/2G9uOow> [Data di accesso: 30/12/2019].
- Delibera Provinciale n. 1848 del 5 ottobre 2018. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/2NKw8Y7> [Data di accesso: 18/12/2019].
- Delibera della CNFC in materia di crediti formativi E.C.M. per il triennio 2020 - 2022. Disponibile al link seguente: <https://bit.ly/2R8DRkO> [Data di accesso: 30/12/2019].