

**Centro Servizi
“A. Penasa”
di Valli del Pasubio (VI)**

**Piano della formazione e della informazione
del personale dipendente,
in appalto a Cooperativa
ed in regime di libera professione,
valevole per l'anno 2019.**

Redatto il: 24.01.19

Responsabile: DIR dr.ssa Barbara Cavigion

Approvato il: **04/02/2019** dal Consiglio di Amministrazione delibera nr **5**

INDICE

- PRESENTAZIONE
- OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE
- METODOLOGIE DI PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA' FORMATIVE
- PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI FORMATIVI
- RAPPORTI CON IL DIPENDENTE RISPETTO ALLE INIZIATIVE FORMATIVE
- PROGRAMMAZIONE DEGLI EVENTI FORMATIVI 2019
- PROGRAMMAZIONE DELLE AZIONI INFORMATIVE 2019

ALLEGATI

Allegato 1 – sintesi fabbisogno formativo emerso dai colloqui 2018 con Infermieri e OSS

Allegato 2 – programma formativo anno 2019

PRESENTAZIONE

Il Centro Servizi “A. Penasa” di Valli del Pasubio (VI), in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente, in tema di programmazione dell’attività formativa per il personale dipendente degli Enti Locali, propone il proprio Piano di Formazione, con valenza annuale, che segue quelli precedenti, redatti a partire da quello iniziale del 2008. Il fabbisogno formativo è stato stimato facendo riferimento a quanto suggerito dalla più recente normativa, ma anche delle emergenti esigenze collegabili alla gestione di ospiti con crescente complessità:

- redazione e gestione della Carta dei Servizi
- collegamento tra la Carta dei Servizi e il Sistema Qualità per l’Accreditamento
- applicazione dei Sistemi di Controllo Interno, collegati anche al Sistema Qualità, da ampliarsi con specifiche procedure e modulistiche relative alla Sicurezza sul Lavoro OHSAS 18001
- attenzione al “benessere organizzativo” e allo “stress lavoro correlato” dei dipendenti ed al grado di soddisfazione dei clienti, come da specifiche normative nazionali e regionali
- Educazione Continua in Medicina
- adempimenti formativi connessi all’applicazione del DLgs 81/2008, in tema di sicurezza, con particolare riguardo all’Accordo Stato-regioni del 21.12.11
- rischio clinico, sicurezza del cliente e gestione dell’errore
- indicazioni emerse dal Personale dell’Ente in merito al proprio fabbisogno formativo, con particolare riguardo ai disturbi del comportamento, alla gestione delle demenze, alla gestione del dolore, all’uso delle terapie non farmacologiche, alla gestione dei pazienti fragili, alla gestione delle emergenze, alla gestione degli applicativi informatici
- gestione del trattamento dati, in ottemperanza al Regolamento UE 679/2016.

Il presente Piano illustra l’approccio metodologico che si adotta per la definizione delle azioni formative, orientandolo a perseguire con coerenza e congruenza le varie fasi del processo formativo. Sinteticamente esso è rappresentato da 4 fasi logiche: l’analisi dei fabbisogni formativi, la programmazione delle attività formative, la realizzazione degli interventi e la valutazione dei risultati. La formazione continua ha un significato generale di acquisizione di conoscenze e di continuo rimodellamento della cultura dell’individuo in rapporto alla professione, soddisfacendo la necessità di adeguare e modificare costantemente le capacità professionali, organizzative e relazionali che si dimostrino utili di fronte al rapido progresso delle conoscenze e del sistema tecnologico ed alla evoluzione della domanda/bisogno di servizi da parte dei cittadini clienti.

Il Programma della formazione è stato predisposto sulla base di un'analisi dei fabbisogni formativi degli Operatori tenendo conto della normativa in vigore e delle direttive in materia di formazione del personale negli Enti Locali e contiene gli obiettivi formativi e l'elenco delle attività da realizzare nell'anno 2019, nell'ottica della qualità e della qualificazione dei servizi offerti e del miglioramento continuo.

Destinatari delle attività formative sono tutti i dipendenti, ma anche i collaboratori dell'Ente, sia in regime di appalto a Cooperativa, che di libera professione.

Al fine di assicurare una mirata formazione complessiva, si provvederà a coinvolgere tutto il personale in servizio, prevedendo la partecipazione di ciascuna figura professionale alle tipologie formative che l'Ente ritiene pertinenti e necessarie per il relativo profilo.

OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE

Il presente Piano di Formazione ha come obiettivo generale la ricerca del soddisfacimento del cliente, attraverso l'erogazione di servizi socio-assistenziali coerenti con le norme vigenti, ma anche con le aspettative realistiche dei soggetti fruitori, nonché con la logica propria della gestione della sicurezza del paziente e della prevenzione del rischio clinico. Sintesi degli Obiettivi formativi:

- Favorire lo sviluppo professionale e di carriera, nonché orientare i comportamenti necessari al raggiungimento degli obiettivi specifici di ciascun Nucleo o Servizio;
- Sviluppare abilità finalizzate all'aggiornamento continuo delle proprie competenze, attraverso l'utilizzo corretto delle risorse ed informazioni disponibili;
- Acquisire conoscenze per la definizione di modalità di servizio efficaci, appropriate ed efficienti;
- Favorire il confronto tra i diversi operatori, anche provenienti da Strutture diverse, per individuare modalità appropriate per gestire adeguatamente le varie situazioni di servizio;
- Promuovere la ricerca di modalità di lavoro in team multiprofessionale, come modalità più adeguata, sia per far fronte agli imprevisti, sia per favorire l'integrazione e la collaborazione;
- Fornire conoscenze e strumenti per essere in grado di gestire le dinamiche relazionali all'interno di situazioni conflittuali, sia con i clienti, sia con gli operatori interni, e concorrere alla attivazione di comportamenti propositivi e tesi all'integrazione professionale;
- Sviluppare la sensibilità degli operatori rispetto alle necessità di un confronto diretto con il cliente, per riuscire a coglierne le aspettative e a valutarne la soddisfazione;
- Fornire conoscenze e strumenti per raccogliere le informazioni professionali necessarie a compiere un'analisi costruttiva che permetta un miglioramento continuo del servizio offerto;
- Sviluppare competenze specifiche al fine di informatizzare il più possibile la documentazione di servizio.

METODOLOGIE PER LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA' DI FORMAZIONE

Questo capitolo descrive le metodologie per la gestione delle attività formative, l'individuazione del bisogno fino alla valutazione del risultato dell'intervento nel rispetto delle tappe logiche della progettazione formativa quali:

1. analisi dei fabbisogni formativi
2. programmazione delle attività formative
3. realizzazione delle attività per la formazione continua direttamente gestita dal Centro Servizi "A. Penasa" di Valli del Pasubio (VI)
4. valutazione dei risultati complessivi per la formazione.

Analisi dei fabbisogni formativi.

Per analisi dei fabbisogni formativi si intende la descrizione dei fabbisogni culturali necessari agli Operatori per assicurare risultati efficaci ed efficienti rispetto agli obiettivi, che siano aggiornati rispetto all'evoluzione tecnico-specifica e al peculiare ruolo ricoperto.

Le informazioni per la definizione dei fabbisogni sono rappresentate dalle richieste espresse dai singoli operatori e dall'analisi di documenti, leggi, piani, programmi, atti, nonché dall'evoluzione dei ruoli professionali e dalle esigenze espresse nel 2018 attraverso dei colloqui con gli Infermieri e gli OSS, al fine di orientare gli interventi anche nel rispetto delle indicazioni previste dagli strumenti legislativi e di programmazione dell'Ente.

La programmazione delle attività.

Ogni qualvolta venga attivato un progetto formativo andranno tenute in considerazione tutte le dimensioni della qualità di un servizio (professionale, organizzativa e relazionale) privilegiando quelle che, dall'analisi dei processi e dei risultati attesi, richiedano approfondimenti culturali per colmare eventuali lacune rispetto a conoscenze, abilità e comportamenti attesi.

La valutazione del fabbisogno formativo è quindi finalizzata a perseguire coerenza e sistematicità nelle iniziative formative, salvaguardando la connessione effettiva delle stesse, sia ai fabbisogni richiesti, sia all'utilità rivestita.

La realizzazione delle attività formative

La realizzazione delle attività richiede un coinvolgimento responsabile ed attivo di tutte le parti interessate: committenza, fornitori, partecipanti, mentre nella fase di attuazione, prevalgono le competenze del formatore-docente, sia interno, che esterno. La negoziazione tra le parti (committenza, fornitore, partecipanti) si concretizza nella definizione degli obiettivi generali dell'attività formativa e dei criteri di valutazione.

La valutazione dei risultati.

La valutazione dei risultati è da considerarsi un'attività di ricerca con l'obiettivo di misurare l'efficacia della formazione sui servizi erogati. La valutazione dell'intervento riguarda un'ampia gamma di funzioni che vanno dalle attività svolte dai partecipanti attraverso il processo formativo, alla valutazione dell'apprendimento individuale e di gruppo, fino ai risultati ottenuti in termini di ricaduta organizzativa nella modifica dei processi operativi e di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI FORMATIVI

In relazione alle indicazioni rilevate, ma anche in riferimento all'azione formativa svolta nel corso del 2018, si sono individuate, per l'anno 2019, le seguenti aree di intervento:

A. Area relazionale

B. Area del coordinamento del personale

C. Area direzionale e dei Sistemi Qualità

D. Area della sicurezza sul lavoro e della sicurezza del paziente

E. Area dell'informatica.

In particolare, per l'anno 2019, si propongono i seguenti corsi di formazione:

A. Area relazionale:

A.1 La relazione con il cliente fragile o disturbante, mirando a comprendere le modalità di insorgenza dell'aggressività, soprattutto se essa è conseguenza di presenza di patologie dementigene e del dolore, e ad adottare modalità non farmacologiche di contenimento dell'ansia e della tensione.

B. Area del coordinamento del personale:

B.1 la direzione autorevole del personale, con particolare riguardo alle situazioni di emergenza.

C. Area direzionale e dei Sistemi Qualità:

C.1 l'analisi delle risultanze di servizio e delle metodologie di lavoro (nell'ambito delle periodiche riunioni interne)

C.2 la gestione di un Sistema Qualità in un Ente accreditato, con particolare attenzione alla gestione del rischio clinico e dell'errore organizzativo, ma anche della sicurezza sul lavoro.

D. Area della sicurezza sul lavoro.

VEDI PROGRAMMA DI INFORMAZIONE/FORMAZIONE Anno 2019, Allegato 2.

E. Area dell'informatica.

E.1 Cultura informatica e gestione dei soft-ware presenti all'interno dell'Ente o richiesti dalla competente Azienda ULSS.

Per le tematiche previste l'Istituzione intende avvalersi il più possibile della collaborazione progettuale e realizzativa del proprio personale interno, prima di avvalersi di personale esterno, con ruolo di docenza.

RAPPORTI CON IL PERSONALE DIPENDENTE RISPETTO ALLE INIZIATIVE FORMATIVE

La partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento costituisce un diritto e un dovere per il personale dipendente, in quanto funzionale alla piena realizzazione e allo sviluppo delle specifiche professionalità, finalizzate al perseguimento degli obiettivi strategici dell'Ente.

Il personale che partecipa alle iniziative di formazione e aggiornamento è considerato in servizio a tutti gli effetti. I relativi oneri sono a carico dell'Ente.

Le iniziative sono organizzate di norma durante l'orario di lavoro e, solo dove strettamente necessario, anche al di fuori dell'orario di lavoro.

In merito alle iniziative proposte, il Centro Servizi provvederà a comunicare per tempo il calendario dei vari corsi, con le relative date.

Allo scopo di adottare il più possibile le metodiche di tipo attivo, in base al numero di partecipanti previsti, saranno programmate più edizioni della stessa azione formativa. Qualora il dipendente autorizzato a frequentare l'iniziativa, non possa parteciparvi, anche parzialmente, è tenuto a darne tempestiva e motivata comunicazione al Centro Servizi.

La tipologia di rapporto valevole per il personale dipendente sarà instaurata anche con il personale in libera professione, con la precisazione che l'Ente si accolla i costi di docenza, ma non quelli delle ore investite in formazione.

Per quanto attiene al personale in appalto tramite Cooperativa, di concerto con la Cooperativa aggiudicataria, si provvederà a sviluppare l'insieme dei temi individuati con le stesse modalità valevoli per i liberi professionisti.

Allegato 1.

Sintesi fabbisogno formativo emerso dai colloqui 2018 con Infermieri e OSS.

Area trasversale: relazione, comunicazione, motivazione n. 17 richieste

Area a valenza sanitaria: gestione del dolore n. 12 richieste

Area trasversale: etica e responsabilità professionale n. 10 richieste

Area a valenza sanitaria: psichiatria e salute mentale n. 8 richieste

Area organizzativa: n. 8 richieste

Area a valenza sanitaria: aspetti geriatrici n. 8 richieste

Area a valenza sanitaria: cure palliative n. 6 richieste

Area a valenza sanitaria: aspetti riabilitativi n. 5 richieste

La Coordinatrice Sara Tessaro

Istituzione Comunale Centro Servizi Anziani “A. Penasa”		PROGRAMMA DI INFORMAZIONE/FORMAZIONE MOD 07		Ediz. 0 Rev. 0 Data 01/09/13	
Via S. Rocco, 1 – 36030 Valli del Pasubio (VI)				Pag. ____ di ____	
Allegato 2 al Piano di Formazione Anno 2019 - aggiornamento del 24.01.19					
ARGOMENTI DEL CORSO	DESTINATARI DEL CORSO	DATA PREVISTA DEL CORSO	DOCENTI/ENTI	N. ore previste	DATA DI ATTUAZIONE
Requisiti del D.lgs 81/08 e ss.mm.ii. e rischi generici dell’attività	Neo assunti e personale dipendente non formato	In progress	Società/consulente est.	4h	
Corso sulle modalità relazionali, comunicative e motivazionali in un Centro Servizi Anziani	OSS, IP, ED, FKT	Primo semestre	Società/consulente est.	2h - 2 moduli	
Aggiornamento nel quinquennio sui Rischi specifici dell’attività: Rischio MMC	Tutti i Lavoratori in servizio nell’Ente con qualunque qualifica, ad esclusione dei soli fisioterapisti e degli amministrativi (N 48)	Cadenza quadrimestrale	Fisioterapista interno 30’ per lavoratore a livello individuale, a cadenza quadrimestrale	24h per 3 volte all’anno di attività pratiche	
Corso sulla gestione del dolore	IP; OSS; FKT; ED	Secondo semestre	Società/consulente est.	2h – 2 moduli cui far seguire una supervisione pratica da parte degli IP	
Aggiornamento per addetti alla lotta antincendio	Addetti alla lotta antincendio	In progress	Società/consulente est., con contestuale prova di evacuazione	2h	
Aggiornamento per addetti al primo soccorso (anche con studio di casi)	Addetti al primo soccorso con corso base da 3 o più anni	In progress	Medico Competente assieme al personale infermieristico	4h	
Aggiornamento per esecutore BLS	Infermieri con aggiornamento da 2 o più anni (come da successivo foglio allegato)	In progress	ULSS competente	5h	
Aggiornamento per RLS	RLS	In progress	Ditta esterna	4h	
Corso interno sull’utilizzo di CBA cartella informatica	IP; OSS; FKT; ED	In progress	Personale interno, allo scopo formato	4h	
Applicazione del PEM con periodiche prove di evacuazione (almeno 3 nell’anno)	DL, Dirigenti e preposti, RLS e coordinatori, lavoratori	In progress	Società/consulente est.	6h	
Corso sulla responsabilità professionale dell’OSS/IP/FKT/ED	IP; OSS; FKT; ED	In progress	Società/consulente est..	2h – 2 moduli	
Corso di aggiornamento normativo	personale amministrativo e di coordinamento	In progress	Società/consulente est.	8h	

Firma DL (per approvazione)

data

