



PIANO TRIENNALE DELLA FORMAZIONE E DELLA QUALITÀ

2020 - 2022

Gruppo di lavoro che
ha collaborato alla
definizione dei
contenuti:

- *Berardini Roberta*,
Fisioterapista RSA
Stella del Mattino
- *Caldini Giorgia*,
Coord. Centro
Diurno Alzheimer
- *Capelli Laura*,
Dietista
- *Crepaz Chiara*,
OSS RSA
Gabbio
- *Galeaz Francesca*,
Dirigente area
amministrativa e
Vice-direttrice
- *Gianesini Patrizia*,
OSS RSA
Gabbio
- *Mazzocchi
Margaux*,
Educatrice
Professionale RSA
Angeli Custodi
- *Nicoletti Sonia*,
OSS RSA
Gabbio
- *Rossi Maria
Teresa*, RTA
Gabbio

DOCUMENTO REDATTO DA

- *Chiara Crepaz*, OSS RSA Gabbio
- *Debora Vichi*, U.O. Innovazione, qualità e sviluppo risorse umane

Sommario

1. PREMESSA.....	1
Il piano della formazione 2020-2022	1
Scopo del piano della formazione 2020-2022.....	1
Gestione del piano della formazione 2020-2022	2
Il piano della qualità 2020-2022.....	2
Politica per la qualità	3
Gli impegni per la qualità per il triennio 2020-2022	3
Scopo del piano per la qualità 2020-2022	3
Gestione del Piano per la qualità 2020-2022	4
I profili professionali: job description	5
2. ANALISI DI CONTESTO: IL RIESAME DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE.....	6
I partecipanti al gruppo di lavoro multiprofessionale.....	6
L'analisi	6
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: ESPERIENZA PROFESSIONALE E ORGANIZZATIVA DIRETTA DEI PARTECIPANTI AL GLaM	6
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: GRUPPO INTERNO FAMILY AUDIT.....	8
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: REPORT SULLA QUALITÀ (I SEMESTRE 2019) e SONDAGGIO SODDISFAZIONE DEI CLIENTI. L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE TRA GLI ATTORI IN CAMPO (1° MARZO 2019)	10
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: ESITI VERIFICA TECNICO SANITARIA 2019	11
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: ESITI MARCHIO QUALITÀ & BENESSERE (RSA Stella del Mattino e Gabbiolo).....	12
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: EMERGENTI ESITI GRUPPI DI MIGLIORAMENTO (2017- 2018)	13
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: INDAGINE RISCHI PSICOSOCIALI (2017)	14
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: ESITI DELLE VALUTAZIONI DEI PERCORSI FORMATIVI INTERNI 2019	14
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: NUOVI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO	17
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: DIRETTIVE PROVINCIALI RSA 2020	18
Fonte di rilevazione dei fabbisogni: SOLLECITAZIONI DAL SISTEMA	20
Riesame: quadro di sintesi	22
3. DAGLI "EMERGENTI" ALLA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI	25
4. IL PIANO DELLA FORMAZIONE 2020-2022	36
01 Area comunicazione e integrazione.....	36
02 - Area Promozione del benessere e della sicurezza sul lavoro	36
03 Area competenze tecnico-professionali.....	36
04 Area Umanizzazione delle cure	37
05 Area Competenze manageriali.....	37
06 SPECIAL 2020: formazione prevista nell'ambito del percorso di selezione dei coordinatori di nucleo	37
5. DAGLI OBIETTIVI ALLE AZIONI FORMATIVE PIANIFICATE PER PROFILO PROFESSIONALE 40	
COORDINATORE DEI SERVIZI.....	40

Profilo delle competenze	40
Fonti	40
Percorso formativo COORDINATORI DEI SERVIZI DI RSA.....	41
INFERMIERE	44
Profilo delle competenze	44
Fonti	44
Percorso formativo INFERMIERE	45
COORDINATORE DI NUCLEO ASSISTENZIALE	48
Profilo delle competenze	48
Fonti	48
Percorso formativo COORDINATORI DI NUCLEO ASSISTENZIALE	49
SPECIAL 2020: percorso formativo inserito nel processo di selezione dei COORDINATORI DI NUCLEO	52
OPERATORE SOCIO SANITARIO	53
Profilo delle competenze	53
Fonti	53
Percorso formativo OSS	54
FISIOTERAPISTA.....	57
Profilo delle competenze	57
Fonti	57
Percorso formativo FISIOTERAPISTA	58
ASSISTENTE SOCIALE	61
Profilo delle competenze	61
Fonti	61
EDUCATORE PROFESSIONALE.....	62
Profilo delle competenze	62
Fonti	62
OPERATORE DI ANIMAZIONE.....	63
Declinazione delle competenze	63
Fonti	63
Percorso formativo SERVIZIO SOCIALE	64
8. VALUTAZIONE DELLE AZIONI FORMATIVE:	67
Valutazione della formazione ex-post.....	67
Valutazione della formazione follow-up	67
9. MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO ORE DI FORMAZIONE	68
10. IL PIANO DELLA QUALITÀ	69
AZIONE 01 – IL PIANO DELLA COMUNICAZIONE	69
AZIONE 02 – DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI	70
AZIONE 03 - NEOASSUNTI	71
AZIONE 04 – VALUTAZIONE DELLA COMPETENCE PROFESSIONALE.....	72
AZIONE 05 – ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE.....	73
AZIONE 06 – SVILUPPO DI RETI	73

AZIONE 07 – CLINICAL GOVERNANCE	75
AZIONE 08 – AZIONE DI SUPPORTO PER LA MOVIMENTAZIONE	76
AZIONE 09 – DATI E INFORMAZIONI CLINICO-ASSISTENZIALI.....	77
AZIONE 10 - ROTAZIONE	78
AZIONE 11 – MODALITÀ DI FRUIZIONE DELLA FORMAZIONE A DISTANZA.....	79
AZIONE 12 – POSTURA E RILASSAMENTO	80
AZIONE 13 - COUNSELING	81
Quadro di sintesi del piano delle azioni e collegamenti con altre azioni organizzative	82
11. I PROFILI PROFESSIONALI: JOB DESCRIPTION	85
COORDINATORE DEI SERVIZI DI RSA.....	85
Profilo delle competenze	86
INFERMIERE	88
Profilo delle competenze	89
FISIOTERAPISTA.....	92
Profilo delle competenze	93
COORDINATORE DI NUCLEO.....	96
Profilo delle competenze	98
OSS	101
Profilo delle competenze	102
ASSISTENTE SOCIALE	104
Profilo delle competenze	104
EDUCATORE PROFESSIONALE.....	107
Profilo delle competenze	108
OPERATORE DI ANIMAZIONE.....	110
Profilo delle competenze	110

1. PREMESSA

Il presente documento si compone di 3 parti:

1. Piano triennale della formazione 2020-2022
2. Piano della qualità 2020-2022
3. Profili professionali (Job description)

I tre documenti sono tra loro collegati e sono l'esito dell'attività di riesame degli esiti delle attività organizzative realizzate nel triennio 2017-2019.

[Il piano della formazione 2020-2022](#)

Il **Piano della Formazione** evidenzia:

- i bisogni e fabbisogni formativi rilevati;
- gli obiettivi formativi che si intendono perseguire;
- le modalità di valutazione delle azioni formative;
- le risorse necessarie;
- le attività di formazione in programma per il triennio 2020-2022.

Il Piano della formazione è elaborato in coerenza con gli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione e la loro declinazione operativa definita dalla Direzione.

Il Piano della formazione si allinea con:

- il Piano della Qualità triennale 2020-2022;
- i documenti aziendali di programmazione economico-finanziaria nei quali si dichiara di voler promuovere una cultura della qualità tesa al miglioramento continuo;
- i principi fondanti il nuovo sistema di accreditamento istituzionale, che prevede, per l'assolvimento dei requisiti di qualità richiesta, la costante interazione tra pianificazione, progettazione, implementazione, misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento delle prestazioni/processi/servizi erogati (ciclo di Deming);
- i principi di riferimento del Marchio Qualità & Benessere, cui la Civica aderisce dal 2008, con vicende alterne e in modo più stabile dal 2016.

[Scopo del piano della formazione 2020-2022](#)

Il Piano della formazione è redatto con i seguenti scopi:

- pianificare gli interventi in materia di formazione coerenti con quelli di sviluppo organizzativo per il triennio 2020-2022;
- garantire al personale l'accesso alla formazione continua per il mantenimento e lo sviluppo delle competenze professionali;
- fornire al personale un quadro d'insieme delle azioni formative e di sviluppo organizzativo previste per il miglioramento della qualità dei servizi erogati;

- creare una mappa della pianificazione delle attività formative previste per ciascuna figura professionale in relazione alle diverse attribuzioni di competenza.

Gestione del piano della formazione 2020-2022

Al fine di pervenire all'elaborazione del Piano è stato costituito un Gruppo di Lavoro Multidisciplinare, (d'ora in poi GLaM) composto da:

- Referente U.O. Innovazione, qualità e sviluppo delle risorse umane, in qualità di Responsabile Formazione, con funzioni di coordinamento del gruppo;
- Dirigente dell'area amministrative e vice-direttrice;
- Infermiera che ricopre anche l'incarico di Responsabile Tecnico dell'Assistenza presso la RSA di Gabbiolo;
- Educatrice professionale della RSA ANGELI CUSTODI;
- 3 OSS della RSA di Gabbiolo;
- Fisioterapista della RSA Stella del Mattino;
- Dietista, trasversale a tutte le strutture della Civica;
- Infermiera coordinatrice del Centro Diurno Alzheimer.

Il GLaM ha i seguenti compiti:

- elaborare il Piano condividendo informazioni e consultando tutti i Responsabili/Referenti dei vari servizi dell'Azienda;
- progettare, programmare e collaborare alla realizzazione delle singole attività formative definite nel Piano, in collaborazione con i Responsabili/Referenti dei servizi via via interessati;
- partecipare alle attività di monitoraggio dell'efficacia delle azioni formative proposte nel Piano;
- collaborare al riesame delle attività formative, anche in collaborazione con i Responsabili/Referenti dei servizi via via interessati.

Il piano della qualità 2020-2022

Il **Piano della Qualità** evidenzia gli interventi mirati di qualità pianificati per il triennio 2020-2022, in coerenza con gli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione e la loro declinazione gestionale definita dalla Direzione.

Il Piano si allinea con:

- documenti aziendali di programmazione economico-finanziaria nei quali si dichiara di voler promuovere una cultura della qualità tesa al miglioramento continuo;
- i principi fondanti il nuovo sistema di accreditamento istituzionale, che prevede, per l'assolvimento dei requisiti di qualità richiesta, la costante interazione tra pianificazione, progettazione, implementazione, misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento delle prestazioni/processi/servizi erogati (ciclo di Deming);
- i principi di riferimento del Marchio Qualità & Benessere, cui la Civica aderisce dal 2008, con vicende alterne e in modo più stabile dal 2016.

Politica per la qualità

I pilastri della qualità sono:

- il perseguimento della soddisfazione del cliente, che nel nostro contesto si riferisce al Residente e ai suoi Familiari
- la realizzazione di un approccio sistemico alla gestione delle attività organizzative, che preveda l'adozione di:
 - pratiche evidence-based
 - procedure, strumenti e tecniche per la misurazione di processi ed esiti
 - una gestione per processi
 - un approccio orientato al miglioramento continuo
- la gestione dei fornitori di prodotti/servizi, adottando modalità accurate di selezione e procedure rigorose di valutazione del loro operato
- il coinvolgimento delle persone nelle decisioni organizzative
- il sostegno e lo sviluppo delle competenze di leadership e di pianificazione strategica
- la diffusione a tutti i livelli di una cultura della qualità.

Attraverso questo Piano, la Civica si impegna a tradurre in azioni concrete gli impegni per la Qualità che l'Azienda intende assumersi per il triennio 2020-2022, all'interno della cornice di significato sopra delineata.

Gli impegni per la qualità per il triennio 2020-2022

Migliorare la comunicazione interna attraverso l'elaborazione di un piano della comunicazione, il potenziamento di incontri e riunioni, l'individuazione di canali comunicativi facilitanti la diffusione delle informazioni

Scopo del piano per la qualità 2020-2022

Il Piano viene redatto con i seguenti scopi:

- pianificare gli interventi in materia di qualità per il triennio 2020-2022;
- fornire a tutto il personale un quadro d'insieme delle azioni previste per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

I processi di miglioramento attivati, in generale, vengono realizzati seguendo il seguente schema di lavoro:



Gestione del Piano per la qualità 2020-2022

Lo Staff per la Qualità (d'ora in poi Staff) è formato dal Direttore, dal Vice-direttore, dal Responsabile U.O. Innovazione, qualità e sviluppo risorse umane, dal Responsabile del Marchio Qualità & Benessere e dal Dirigente Sanitario.

Tutti i Responsabili e Referenti dei diversi servizi dell'Azienda partecipano e collaborano alla realizzazione delle attività definite all'interno del Piano.

Lo Staff ha i seguenti compiti:

- elaborare il Piano consultando tutti i Responsabili/Referenti dei vari servizi dell'Azienda;
- progettare, programmare e realizzare le singole attività di miglioramento definite nel Piano, in collaborazione con i Responsabili/Referenti dei servizi via via interessati;
- effettuare le attività di monitoraggio sui processi di miglioramento attivati;
- effettuare il riesame delle attività, in collaborazione con i Responsabili/Referenti dei servizi via via interessati.

Il coordinamento delle attività dello Staff è affidato al Responsabile U.O. Innovazione, qualità e sviluppo risorse umane.

Il Direttore relaziona al Consiglio di Amministrazione con cadenza quadrimestrale.

I profili professionali: job description

Questo documento si propone come base per una successiva riflessione, elaborazione e definizione dei Profili professionali presenti in Azienda. È stato elaborato con due finalità principali:

- offrire una risposta ad alcune delle criticità emerse dall'analisi di contesto correlate con la necessità di una maggiore chiarezza dei ruoli;
- strutturare il piano della formazione per competenze, per cercare di renderlo coerente con il sistema di valutazione della *competence professionale* (a carattere formativo) che si sta avviando in Azienda.

Il documento è il risultato dell'integrazione di informazioni raccolte attraverso l'analisi documentale di norme e materiali diversi prodotti nel corso del tempo all'interno della Civica. Ci si è anche avvalsi della collaborazione di alcuni titolari di ruolo per una revisione di massima dei profili dell'educatore, del fisioterapista e dell'infermiere. Il ruolo del coordinatore di nucleo è stato discusso e condiviso con i Coordinatori dei servizi sociosanitari.

I documenti di riferimento utilizzati sono i seguenti:

- Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle RSA per l'anno 2020
- Profili professionali normati (ove presenti)
- Scheda di valutazione interna per Neoassunti (Civica, 2017)
- Progetto Mappatura delle competenze (Civica, 2012)

Il documento fornisce, quindi, i confini certi entro cui muoversi per una successiva elaborazione contestualizzata di ciascun ruolo. I profili sono stati redatti seguendo uno schema comune:

- definizione e **scopo** del ruolo;
- descrizione delle principali **finalità** del ruolo;
- **attività** che svolge il professionista all'interno della struttura;
- una generica **declinazione delle competenze**, specificando poi conoscenze, capacità e abilità del profilo;
- **caratteristiche di personalità** richieste per poter svolgere questo ruolo;
- **indicatori di performance** (ove previsti) e le fonti da cui ricavarli, ovvero gli indici di andamento del processo aziendale atteso da quel professionista.

2. ANALISI DI CONTESTO: IL RIESAME DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE

L'analisi di contesto è stata condotta dal GLaM socializzando e mettendo in comune le riflessioni derivanti dall'esperienza professionale e organizzativa diretta, dall'analisi di documenti e normative e dagli esiti di attività organizzative diverse:

- emergenti del gruppo interno per l'ottenimento della certificazione family audit
- indicatori di qualità e degli esiti dell'indagine sulla soddisfazione del cliente condotta nel 2019
- esiti della verifica tecnico-sanitaria 2019
- esiti degli audit del marchio Qualità & Benessere
- esiti dei gruppi di miglioramento e indagine rischi psicosociali (2017-2018)
- esiti delle valutazioni dei percorsi formativi interni attivati nel 2019
- nuovi requisiti di accreditamento
- direttive sanitarie per le RSA 2019
- sollecitazioni provenienti dal sistema (es. promozione della salute e del benessere).

I partecipanti al gruppo di lavoro multiprofessionale

- *Berardini Roberta*, Fisioterapista RSA Stella del Mattino
- *Caldini Giorgia*, Coord. Centro Diurno Alzheimer
- *Capelli Laura*, Dietista
- *Crepaz Chiara*, OSS RSA Gabbiolo
- *Galeaz Francesca*, Dirigente area amministrativa e Vice-direttrice
- *Gianesini Patrizia*, OSS RSA Gabbiolo
- *Mazzocchi Margaux*, Educatrice Professionale RSA Angeli Custodi
- *Nicoletti Sonia*, OSS RSA Gabbiolo
- *Rossi Maria Teresa*, RTA Gabbiolo

L'analisi

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: ESPERIENZA PROFESSIONALE E ORGANIZZATIVA DIRETTA DEI PARTECIPANTI AL GLaM

Metodologia di raccolta delle informazioni e di analisi: <i>discussione e confronto in gruppo</i>
--

Il GLaM si è incontrato mensilmente durante tutto il 2019 (primo incontro 17/01/2019). Il primo obiettivo è stato quello di *esplorare l'osservatorio* di ciascun partecipante al gruppo, la prospettiva da cui ciascun membro del gruppo poteva guardare al tema della formazione. Per farlo, abbiamo ritenuto fondamentale partire dalla base, ossia dalla conoscenza reciproca del proprio ruolo professionale, a partire dal racconto della propria attività professionale e delle competenze specifiche di ciascuno. Questo lavoro di presentazione ha permesso di evidenziare fin da subito le difficoltà lavorative a cui ciascuno è esposto, i gap formativi emergenti e le criticità dei processi organizzativi che impattano maggiormente sulla qualità dell'assistenza all'interno delle nostre strutture:

- risulta comune la disomogeneità nella **diffusione delle informazioni** tra e nelle diverse strutture: le informazioni non raggiungono tutte le strutture

e/o tutto il personale e sono frequenti le distorsioni di significato che vengono veicolate tramite il passaparola;

- emerge una **insufficiente conoscenza sul funzionamento dei diversi servizi caratteristici e di supporto**: come sono impostati, quali obiettivi perseguono, quali attività svolgono. La poca informazione è generalmente fonte di aspettative irrealistiche e di conseguenti conflitti, che nascono sul piano organizzativo e si trasformano rapidamente in conflitti interpersonali;
- ogni figura professionale, anche se inserita in un sistema di relazioni sistemiche, riferisce di vivere un **senso di isolamento/solitudine rispetto all'identità del proprio ruolo**: ci si sente soli nel definire cosa è prioritario, quali sono i valori di riferimento che devono guidare la pratica lavorativa, cosa è opportuno fare per gestire le situazioni critiche. Questo sentimento diffuso (che peraltro è in linea con gli esiti dell'indagine sul rischio psico-sociale condotta a fine 2016) è fonte di molteplici ricadute negative: disaffezione, abbassamento del livello di motivazione e soddisfazione; disomogeneità di prassi; esposizione a un maggior rischio di stress; ecc...
- si riconosce in modo generalizzato un **basso livello di motivazione al lavoro**, attribuita alla mancanza di riconoscimento e valorizzazione da parte dei Responsabili. In particolare, il basso livello di motivazione viene correlato **all'assenza di una consolidata cultura del feedback**. In assenza di stimoli motivanti, **il lavoro diventa routine e la cura diventa attività formale**, una sequenza di attività.
- profondamente radicata sembra essere la **tendenza a uno story-telling negativo**: tra colleghi, ci si racconta molto più spesso ciò che *non va/non funziona*, rispetto a *ciò che va bene/funziona*. Il racconto negativo ci trascina all'interno di un circolo vizioso che genera ancora più sfiducia e disaffezione.
- si riconoscono **disallineamenti nella condivisione del compito primario** su cui la Civica incardina il proprio lavoro ed esplicitato anche nello Statuto: in assenza di una sua condivisione (autentica) a tutti i livelli dell'organizzazione, il compito primario viene (re-)interpretato da ciascuno, attribuendo priorità e obiettivi diversi in relazione alla propria formazione professionale, alla propria rappresentazione del servizio di una RSA, alla propria sensibilità personale, alla propria storia di vita.

Dagli "Emergenti", il Gruppo si è confrontato sui possibili "antidoti" e ha messo a punto quelle che abbiamo definito "*Ispirazioni*" a cui la formazione (e, più in generale, tutte le azioni di miglioramento organizzativo) dovrebbe riferirsi:

- declinare e condividere i **principi della buona cura** in ogni azione formativa.
- proseguire e diffondere l'attività di **consulenza al ruolo** per migliorare la capacità di "stare" nel ruolo e affrontare le situazioni critiche (azioni di counseling, coaching, ...), rivolta in via prioritaria ai coordinatori, ma aperta a tutte le figure professionali;
- attenzione rigorosa alla **sicurezza di Operatori e Residenti**: la sicurezza è una dimensione fondamentale della qualità.

- **seminare pensieri belli** nell'organizzazione: raccontare le buone prassi, gli eventi, le esperienze positive, le attività che si fanno, i successi che si ottengono;
- **valorizzare le buone pratiche**, anche attraverso la formazione;
- **valorizzare le differenze per costruire l'integrazione**;
- **comunicare** di più e meglio;
- essere un **esempio**
- **agire il cambiamento**
- L'animazione non deve essere percepita come di sola competenza del servizio sociale, ma deve essere un'attività di tutti (**animazione diffusa**);
- fornire **competenze specifiche di counseling** nella relazione di aiuto per rafforzare/migliorare la relazione di cura.
- **favorire azioni formative in équipe** (multiprofessionalità, professionisti che lavorano effettivamente insieme) e con metodologie didattiche che favoriscano l'utilizzo di casi concreti;
- attivare **incontri periodici tra i professionisti dell'équipe** di ciascun nucleo, a partire da un tema/contenuto (es.: la comunicazione; la personalizzazione; ecc...);
- **fare in modo che le diverse figure professionali si conoscano reciprocamente** per costruire rappresentazioni realistiche dei sistemi di attese reciproche (esempi di attività possibili: affiancamento in attività tra figure professionali diverse, gemellaggi fra strutture);
- elaborare ed esporre nelle strutture dei **poster che diffondano messaggi immediati sui valori di riferimento (i principi per una «buona cura»)**, per superare il concetto di *rispetto di una regola*, tendere a quello di *riconoscimento di un bisogno* e arrivare, infine, all'*affermazione del diritto a ricevere una «buona cura»*.
- attivare azioni di **osservazione etnografica** durante le attività, per avere rimandi utili al miglioramento (modello di riferimento l'osservazione etnografica prevista nel marchio qualità & benessere).
- **costruire comunità**.

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: GRUPPO INTERNO FAMILY AUDIT

Metodologia di raccolta delle informazioni: discussione e confronto in gruppo

Metodologia di analisi delle informazioni: analisi documentale dei verbali dei lavori del gruppo interno e del Piano delle Azioni

Il lavoro con il gruppo interno per il Family Audit ha ribadito la presenza di alcune aree di criticità che erano già emerse in modo formale dall'analisi del rischio psicosociale realizzata nel 2017 e che trovano riscontro nei riportati di diverse conversazioni (formali e informali) che riguardano la nostra organizzazione. Le aree di criticità – che sono poi state tradotte in un Piano delle Azioni che necessariamente si integra con il presente Piano – riguardano i seguenti ambiti:

- a) far circolare in modo più fluido e sistematico le **informazioni** relative alle attività e scelte aziendali in corso e/o in programma e di essere maggiormente coinvolti nelle decisioni;
- b) creare **occasioni di incontro** extra-lavorative ludico-ricreative, per favorire processi di conoscenza reciproca che possono avere ricadute positive sul clima di lavoro;
- c) rinforzare le **competenze informatiche** del personale, in particolare nell'ambito dell'alfabetizzazione digitale
- d) **ascolto** delle *fatiche* emotive e psicologiche dell'esperienza lavorativa, tradotte in richieste di counseling a sportello individuale e/o di piccolo gruppo;
- e) curare il **benessere fisico** degli operatori, che sono sottoposti a sollecitazioni fisiche importanti nello svolgimento della loro attività lavorativa, anche in considerazione dell'invecchiamento progressivo della popolazione lavorativa.

Le aree di criticità segnalate si riferiscono a bisogni esplicitati direttamente dai lavoratori coinvolti nel gruppo interno del Family Audit. Ripercorrendo gli emergenti del gruppo di lavoro, si possono ricavare altri ambiti su cui è necessario che l'organizzazione si interroghi e proponga degli interventi (bisogni latenti). In particolare:

- **disomogeneità diverse:** il confronto all'interno del gruppo ha fatto emergere la presenza di disomogeneità significative tra le quattro RSA della Civica: di prassi rispetto alle modalità di realizzazione di alcuni processi assistenziali (es. igiene); di vincoli sugli orari di lavoro tra persone che ricoprono lo stesso ruolo (es. coordinatori di nucleo); di utilizzo degli strumenti informatici a disposizione per la registrazione delle attività;
- **frammentazione della rappresentazione del compito primario:** la finalità ultima dell'organizzazione è interpretata e re-interpretata in modi differenti, in relazione al ruolo professionale, alla sede di lavoro, all'anzianità di servizio, alle rappresentazioni individuali. Tale frammentazione (mancanza di condivisione) è stata costantemente sullo sfondo del confronto nel gruppo di lavoro, ponendo all'attenzione dell'organizzazione la necessità di aprire una riflessione sulla ri-negoziiazione (ri-contrattazione) del compito primario organizzativo;
- **chiarezza di ruoli e meccanismi organizzativi:** le informazioni su "come fare le cose" o su "chi è responsabile di cosa" sono confuse, disomogenee, parziali.

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: REPORT SULLA QUALITÀ (I SEMESTRE 2019) e SONDAGGIO SODDISFAZIONE DEI CLIENTI. L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE TRA GLI ATTORI IN CAMPO (1° MARZO 2019)

Metodologia di raccolta delle informazioni: analisi documentale per gli indicatori di qualità; questionario e focus group per l'indagine sulla soddisfazione

Metodologia di analisi delle informazioni: analisi documentale dei report

Dal Report sugli standard di qualità, emerge il raggiungimento degli obiettivi posti come livelli minimi per tutti gli standard. Per alcuni di essi, il dato rilevato è persino migliore delle aspettative progettate.

Diverse riflessioni emergono invece dal *Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti. L'importanza della comunicazione*:

- la **percezione della qualità** da parte degli Operatori è molto più bassa di quella rilevata dai familiari. il dato sembra essere congruente con la riflessione dei membri del GLaM rispetto alla prevalenza di uno story-telling negativo;
- riconoscimento di **differenze nelle modalità di erogazione del servizio** tra le varie strutture;
- da migliorare il **coinvolgimento del residente** nel proprio percorso di vita e rendere più chiari i canali di accesso agli uffici amministrativi;
- si rileva la necessità di una **maggior comprensione del carico emotivo del familiare**, guidandolo nell'usufruire al meglio dei servizi proposti e nel costruire una rappresentazione adeguata delle proprie aspettative rispetto alla presa in carico in RSA;
- gli **infermieri** riferiscono poca **chiarezza** nella gerarchia e nei **processi decisionali**: tale ambiguità genera insicurezza rispetto alla percezione di legittimazione del proprio ruolo nel prendere decisioni (ambiguità generata dalla convivenza di attribuzioni di competenza previste da profilo professionale, il disegno organizzativo e i meccanismi di funzionamento formali e informali). Riferiscono, inoltre, la necessità di un **miglioramento nella collaborazione con gli OSS**, in modo da poter svolgere un più fruttuoso lavoro di equipe
- gli **OSS** riportano un **sentimento diffuso di mancata valorizzazione** del loro ruolo, sentendosi ai margini dei processi decisionali. Lamentano scarse occasioni di **monitoraggio e valutazione** del proprio lavoro e richiedono l'offerta di una formazione specifica sulla gestione del residente con patologie particolari, quali SLA, malattie psichiche, ma anche rispetto all'utilizzo del gestionale CBA.

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: ESITI VERIFICA TECNICO SANITARIA 2019

Metodologia di raccolta delle informazioni: *analisi documentale; discussione e confronto in gruppo attraverso l'utilizzo di check-list (verifica di terza parte)*

Metodologia di analisi delle informazioni: *analisi documentale dei report e dei verbali interni*

La commissione che ha effettuato la Verifica Tecnico-Sanitaria nel 2019 ha evidenziato alcune aree di miglioramento. In particolare:

DOLORE

a) Integrare la valutazione con l'accertamento OPQRST:

- **Origine del sintomo:** a riposo, durante sforzo;
- **Provocazione:** provocato o attenuato da sforzo, riposo, digitopressione, respiro, farmaci;
- **Qualità** del sintomo: dolore continuo o intermittente, oppressivo, costrittivo, trafittivo...;
- **Radiazione:** irradiazione del dolore;
- **Severità:** intensità del dolore;
- **Tempo** di insorgenza del dolore

b) Allargare l'utilizzo della scala del dolore agli OSS e ai Fisioterapisti, in particolare per la rivalutazione del dolore dopo terapia fisica antalgica prescritta dal medico.

c) Integrare il monitoraggio del dolore con gli EFFETTI ATTESI, EFFETTI COLLATERALI e REAZIONI AVVERSE.

TERAPIA FARMACOLOGICA

a) Adozione del foglio unico di terapia;

b) Introdurre nella prassi la registrazione (spuntatura) dell'effettiva assunzione della terapia da parte del Residente;

c) La frantumazione dei farmaci può essere eseguita solo dopo uno specifico processo di valutazione e prescritta dal medico;

d) Eliminare l'utilizzo dei blister e introdurre la preparazione della terapia al momento, contestuale alla somministrazione.

EVENTI CRITICI

a) Diffusione dell'utilizzo della scheda di Incident Reporting

b) Sensibilizzare ancora il gruppo infermieristico nella compilazione delle schede di segnalazione degli errori in terapia.

ALIMENTAZIONE

Introdurre la rilevazione del BMI per tutti i Residenti.

IDRATAZIONE

Migliorare la documentazione del monitoraggio idrico, in particolare dei Residenti a rischio disidratazione

IGIENE DEL CAVO ORALE

Presidiare l'attività di igiene del cavo orale per tutti i Residenti e in particolare i Residenti disfagici (almeno due volte al giorno).

CONTENZIONI

Avviare un programma per la riduzione progressiva delle contenzioni.

INDICATORI CLINICI

Integrare la raccolta degli indicatori clinici con la successiva presentazione e discussione con il personale (riesame degli indicatori).

PREVENZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DI MALTRATTAMENTO

Avviare un programma dedicato alla prevenzione del rischio di maltrattamento, partendo dalla sensibilizzazione dei responsabili nell'intercettare e riconoscere casi di maltrattamento ed estendendo a tutto il personale la formazione specifica su questo argomento. In letteratura si possono trovare molti esempi di buone prassi per la prevenzione e la gestione di questo rischio.

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: ESITI MARCHIO QUALITÀ & BENESSERE (RSA Stella del Mattino e Gabbiolo)

Metodologia di raccolta delle informazioni: analisi documentale; discussione e confronto in gruppo su indicatori specifici (verifica di terza parte)

Metodologia di analisi delle informazioni: analisi documentale dei report e dei verbali interni

Dai report finali di rilevazione del Marchio Q&B effettuati presso le strutture di Gabbiolo e Gardolo emergono diversi punti su cui focalizzare la progettazione di strategie di miglioramento e quindi anche la formazione. Nello specifico emergono alcuni indicatori su cui va potenziato lo sforzo:

- migliorare la **personalizzazione dell'assistenza** dei Residenti attraverso una maggiore attenzione alla storia di vita, allo sviluppo del potenziale e alla conservazione delle capacità residue che possono ridurre il rischio correlato all'istituzionalizzazione;
- migliorare la **raccolta di dati e informazioni sul Residente**, attraverso l'integrazione in itinere di nuove informazioni e la loro confluenza negli obiettivi del PAI;
- migliorare la **consapevolezza della necessità del lavoro di équipe e dell'integrazione delle varie competenze** per una presa in carico globale della persona;
- rilevare in modo più efficace i **bisogni formativi** degli operatori e orientare la formazione verso attività che abbiano una **diretta efficacia** nella pratica.

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: EMERGENTI ESITI GRUPPI DI MIGLIORAMENTO (2017-2018)

Metodologia di raccolta delle informazioni: discussione e confronto in gruppo sulle aree tematiche oggetto del miglioramento

Metodologia di analisi delle informazioni: analisi documentale dei report interni

I gruppi di miglioramento hanno coinvolto in diversa misura i coordinatori e i Responsabili delle U.O. I temi affrontati nel corso del biennio sono stati:

- gestione degli indumenti dei Residenti;
- gestione dell'alimentazione in RSA
- acquisto e gestione di ausili e attrezzature per le attività assistenziali;
- interventi di Familiari e Assistenti private nelle attività di cura;

L'esperienza dei gruppi di miglioramento ha evidenziato:

- dal punto di vista del processo, l'esistenza di una **difficoltà organizzativa correlata tanto al metodo, quanto all'integrazione tra servizi e funzioni diverse**
 - **integrazione:** i miglioramenti individuati all'interno dei gruppi di lavoro non si sono ancora tradotti in documenti formalizzati completi. Sono state infatti elaborate 2 procedure e un documento di indirizzo: la procedura sugli indumenti dei Residenti e il documento di indirizzo per il governo della collaborazione tra professionisti, Familiari e Assistenti private sono rimasti in bozza, perché **non si è riusciti a superare alcuni nodi sulle attribuzioni di competenza tra figure professionali appartenenti a servizi diversi**. La procedura sugli ausili è stata formalizzata, ma è solo parzialmente applicata per lo stesso motivo;
 - **metodo:** a fianco della difficoltà più strettamente correlata all'integrazione professionale, si pone probabilmente anche un tema di carattere metodologico: dato che i miglioramenti individuati e attualmente ancora "congelati" non sono sollecitati dagli stessi partecipanti ai gruppi di lavoro, ci si può legittimamente chiedere se il bisogno a cui si è cercato di dare una risposta con il gruppo di miglioramento fosse un bisogno effettivo e sentito come prioritario;
- la mancata formalizzazione e conseguente traduzione in prassi delle azioni individuate all'interno dei gruppi di lavoro **alimenta il generarsi di un clima generalizzato di sfiducia:** percezione di immobilismo da parte della Direzione; demotivazione; disinvestimento verso la partecipazione a percorsi di miglioramento; sentimenti di impotenza, di non poter agire realmente un ruolo attivo nei processi di cambiamento.

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: INDAGINE RISCHI PSICOSOCIALI (2017)

Metodologia di raccolta delle informazioni: *questionario e focus group di approfondimento.*
Metodologia di analisi delle informazioni: *analisi documentale dei report interni*

Gli esiti dell'indagine sul rischio psicosociale riportano le seguenti aree di criticità interne alle strutture della Civica:

- **integrazione:** assenza di mediazione tra le figure professionali, poca conoscenza delle specifiche competenze di ciascuno e autoreferenzialità dei gruppi professionali
- **funzionamento organizzativo:** assenza di linee direttive che definiscano obiettivi e priorità aziendali; carenze nella capacità organizzativa di lavorare con un approccio progettuale (prevalenza di modalità reattive rispetto all'emergente); difficoltà nel distinguere le linee di responsabilità gerarchiche e funzionali; sfiducia verso l'organizzazione e la sua capacità di costruire e promuovere percorsi di miglioramento efficaci; assenza di coinvolgimento del personale nei processi di cambiamento organizzativo (consultazione e informazione);
- **processi clinico-assistenziali:** difficoltà nell'accesso e nell'utilizzo delle informazioni sanitarie assistenziali (criticità lamentate attribuibili al software CBA, poca familiarità con l'utilizzo di tecnologie informatiche, carenza di formazione); carenze nel coinvolgimento degli OSS nelle decisioni di carattere assistenziale; impoverimento professionale della figura dell'OSS che può utilizzare solo in modo parziale il patrimonio delle competenze professionali acquisite nel percorso di formazione di base;
- **competenze tecnico-professionali:** carenza competenze assistenziali per la cura di persone con deterioramento cognitivo e disagio psichico; difficoltà nelle relazioni con i familiari.

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: ESITI DELLE VALUTAZIONI DEI PERCORSI FORMATIVI INTERNI 2019

Metodologia di raccolta delle informazioni: *interviste a termine delle attività formative; relazioni dei partecipanti.*
Metodologia di analisi delle informazioni: *analisi documentale dei report interni*

Nel 2019 sono state realizzate 3 iniziative formative non obbligatorie, due nell'area della promozione del benessere e una nell'area della crescita delle competenze tecnico-professionali:

- *Fotografia digitale & Legame* in collaborazione con il sociologo-fotografo Luca Chistè;
- *Circle Activity & Legame sociale*, in collaborazione con il cantante Albert Hera;
- *Prendersi cura della persona con demenza* in collaborazione con la coordinatrice del Centro Diurno Giorgia Caldini e lo psicologo esperto in Psicologia dell'invecchiamento, Tiziano Gomiero.

Tutti i percorsi sono stati proposti con adesione volontaria. A conclusione dei percorsi sul tema del legame, ai partecipanti è stata chiesta la disponibilità a

condividere una riflessione personale sul percorso frequentato, partecipando a un'intervista semi-strutturata, progettata e realizzata dalla tirocinante in Psicologia delle organizzazioni e delle risorse umane Diana Hoyos.

Corso Fotografia Digitale & Legame

- il **legame di appartenenza**: rispetto al legame con l'organizzazione, il percorso ha fatto emergere **l'esistenza di legami certi, visibili, riconosciuti (individualmente) e riconoscibili (dagli altri), ma anche di legami più sfumati, meno definibili, che si caratterizzano per una certa ambiguità che consente molteplici appartenenze**. I legami di appartenenza, sembrano assumere una forma riconosciuta e riconoscibile quando si riferiscono al proprio gruppo professionale, ma sfumano e diventano più ambigui quando ci si spoglia dell'abito professionale e si entra in relazione attraverso altri canali, che permettono di intravedere la possibilità di appartenenze diverse e alternative, cross-professionali.
- il **legame professionale**: le fotografie scattate hanno reso evidente la **presenza di sguardi diversi con cui ciascun ruolo professionale guarda all'organizzazione**. Ciascuna immagine, rappresenta in modi diversi il teatro organizzativo delle nostre RSA: dalla grande profondità di campo, che orienta la messa a fuoco sul back-stage dell'assistenza diretta (il rifacimento letti, le attività di manutenzione, il servizio di lavanderia, ...), alla minima profondità di campo, capace di catturare nel dettaglio gli sguardi e le espressioni dei residenti. Tra i due estremi, le azioni e i gesti della cura, rappresentate sia in un contesto allargato che nel dettaglio del loro compiersi. Le immagini raccontano di un legame con l'organizzazione che si genera nel ruolo professionale: più il ruolo è vicino alla cura e al *caring* diretto, più ravvicinata è la profondità di campo; più il ruolo è lontano dalla cura e dalla relazione diretta con le persone residenti, più aumenta la profondità di campo;
- il **legame con la fragilità**: le immagini di *caring* selezionate dal gruppo dei partecipanti per la fase di editing ritraggono prevalentemente l'azione dell'imbocco. Si tratta di un'attività di cura delicata, perché espone la persona imboccata in tutta la sua fragilità. Queste immagini sono il racconto di un legame con la fragilità, quella fragilità che un po' ci commuove e ci stimola a "fare" e un po' ci spaventa, perché la persona fragile diventa specchio di una realtà "umanamente umana". Il momento dell'imbocco è un momento di grande esposizione, come se la persona fosse nuda davanti a noi. **Lavorare in un'organizzazione che si occupa di cura, popola il nostro spazio comune e condiviso anche della condizione di fragilità e il riconoscimento della fragilità è uno degli elementi di cui si sostanzia il nostro legame con l'organizzazione**.
- il **legame con le regole**: interessante quanto emerso rispetto al **legame con la regola**, che può essere inteso, generalizzando, come il **legame con la parte prescrittiva dell'organizzazione**. L'esperienza del workshop previsto all'interno del percorso ha messo i partecipanti di fronte a una regola esplicita, ovvero le indicazioni da seguire sulle modalità di

svolgimento dell'attività e su come inviare al docente le fotografie scattate. Ebbene, la Regola è stata da alcuni *rispettata* da altri *interpretata*, in qualche caso totalmente *ignorata*. Questa difformità di comportamenti in relazione alla regola, ci dice qualcosa rispetto al tema del legame e al tema della responsabilità? Al di là di qualsiasi giudizio di valore, anche questi comportamenti ci raccontano qualcosa del nostro rapporto con l'organizzazione, di quello *spazio comune e condiviso* che ci unisce. Le regole sono necessarie per stabilire un ordine nel funzionamento sociale, rappresentano un elemento aggregante che legittimamente occupa un posto in quello "*spazio comune e condiviso*" di cui si è detto. Ma che spazio occupa? In che senso è un elemento caratterizzante il legame con l'organizzazione? Sembra che il nostro legame si qualifichi per un **rapporto personalizzato con la regola: possiamo forse concludere che il nostro legame con l'organizzazione si caratterizza maggiormente per una dimensione di libertà piuttosto che di vincolo?**

Corso Circle Activity & Legame Sociale

Le motivazioni principali che hanno spinto le persone a partecipare al percorso sono state:

- fare qualcosa di nuovo;
- desiderio di relazionarsi e conoscere colleghi di altri ambiti professionali;
- curiosità nel capire come si sarebbe intrecciata la parte canora con il miglioramento della comunicazione tra i colleghi;
- desiderio di mettersi in gioco;
- l'aver già partecipato ad attività corali;
- l'aver partecipato all'esperienza realizzata al Centro Diurno o averne sentito parlare.

Per qualcuno, **la proposta formativa ha attivato un sentimento positivo verso l'organizzazione**: ha fatto sentire l'ente ringiovanito, interessato al benessere delle persone e capace di vedere la persona oltre che il lavoratore. In generale, è emerso che, al termine di ciascun incontro, gli intervistati si portavano a casa un **senso di energia, relax e crescita personale**. Tutti i partecipanti hanno **gradito la modalità ludico-esperienziale**, in quanto allenta/riduce le tensioni e permette di apprendere in modo spontaneo e semplice.

La partecipazione al percorso ha offerto ai partecipanti **un'opportunità di riflessione sul proprio atteggiamento rispetto al lavoro e nei contesti di vita privata e sulle dinamiche relazionali** che si sviluppano nell'équipe o nelle diverse relazioni lavorative tra colleghi. A livello individuale, alcuni hanno riportato l'importanza di **uscire dai propri schemi per mettersi in gioco in maniera diversa nel lavoro** e fare delle autoriflessioni. Per tutti, il concetto di *legeresse* (leggerezza) è stato molto gradito; alcuni l'hanno usato come codice di comunicazione per scambiarsi un saluto al timbrino con i colleghi; altri per sciogliere la tensione in situazioni di stress lavorativo in équipe; altri ancora per

vivere in modo meno reattivo le situazioni di conflitto con i colleghi. A livello di gruppo, l'apprendimento riportato dai partecipanti riguarda principalmente il concetto di *"chi è il mio collega"*. **Alcuni degli intervistati hanno riferito di un cambiamento stravolgente di prospettiva, passando da una visione settoriale (stesso ruolo/equipe) a una più ampia**, che comprende tutti i lavoratori della Civica, *collegati per il raggiungimento di uno scopo comune*. Un altro aspetto su cui il gruppo ha riferito di aver acquisito nuova consapevolezza è stato **il riconoscimento dell'importanza di conoscere le persone con cui si lavora e di soffermarsi a comprendere il perché alcuni fanno certe cose**: il desiderio di conoscere e la posizione di ascolto sono la via per sentirsi parte di un insieme in cui ognuno ha il proprio pezzettino di responsabilità, collegato a quello di tutti gli altri.

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: NUOVI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO

Metodologia di raccolta delle informazioni: *analisi documentale delle nuove liste; partecipazione ai laboratori UPIPA di approfondimento dei requisiti; partecipazione al percorso di formazione per valutatori OTA.*

Metodologia di analisi delle informazioni: *analisi documentale delle nuove liste; confronto in gruppo sugli esiti delle attività d'aula.*

I nuovi requisiti richiesti per l'accREDITAMENTO istituzionale delle strutture socio-sanitarie richiedono di porre particolare attenzione allo sviluppo di competenze su diversi piani:

- **di carattere metodologico**, con particolare riferimento alla pianificazione, progettazione, realizzazione e monitoraggio dei processi di qualità; i riferimenti teorici della qualità in sanità; strumenti e metodi manageriali per orientare l'organizzazione verso la logica del Total Quality Management; metodologie per l'analisi degli eventi critici in sanità, l'implementation science, la valutazione della competenza professionale;
- **di carattere manageriale**, con particolare riferimento ai ruoli di Direzione e coordinamento: organizzazione aziendale, pianificazione strategica, processo decisionale, problem setting e problem solving, gestione dei conflitti, competenze comunicative, ...
- **di carattere tecnico-professionale**, con particolare riferimento all'attivazione di processi clinico-assistenziali *evidence-based*.

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: DIRETTIVE PROVINCIALI RSA 2020

Metodologia di raccolta e analisi delle informazioni: <i>analisi documentale</i>

Le Aree di impegno riconosciute fondamentale dalle direttive provinciali per le RSA per l'anno 2020 sono:

- **qualità di vita dei residenti:** filosofia assistenziale centrata sulla persona, organizzazione della vita quotidiana attenta alle abitudini e preferenze delle persone; un management e una leadership che coinvolgono i residenti nelle decisioni; cura dell'ambiente affinché sia percepito come familiare; garantire opportunità di stimolazione sociale e di valorizzazione delle relazioni tra residenti, tra residenti e staff, tra residenti e visitatori;
- **qualità dell'assistenza:** appropriatezza clinica e assistenziale e competenze del personale;
- **qualità dell'organizzazione dell'assistenza:** modelli organizzativi centrati sulla persona, supporto al ruolo e alle competenze di chi esercita funzioni di coordinamento;
- **qualità dell'ambiente di lavoro per il personale delle RSA:** modelli di staffing finalizzati all'empowerment del personale e la cura dei climi di lavoro;
- **qualità della gestione delle risorse assegnate:** strategie di gestione del budget in coerenza con i criteri di appropriatezza clinici e assistenziali;
- **le attività di gestione della conoscenza e qualificazione dei processi aziendali:** attività a supporto dell'autovalutazione e implementazione dei requisiti e indicatori di qualità per l'accreditamento istituzionale.

Gli obiettivi strategici e di sistema indicati sono:

- **migliorare la qualità della vita dei residenti** attraverso concrete azioni di personalizzazione della vita quotidiana e di mantenimento di un significato esistenziale alla vita della persona;
- **promuovere azioni di diffusione di buone pratiche assistenziali e gestionali tra le strutture**, in particolare quelle finalizzate a valutare e migliorare la qualità della vita, l'appropriatezza clinica e assistenziale, il miglioramento dei climi organizzativi, il coinvolgimento di residenti e familiari nella valutazione della qualità della assistenza e della vita quotidiana;
- **favorire lo sviluppo di sinergie** tra tutti i soggetti coinvolti nella rete dei servizi, comprese le associazioni di utenti e familiari;
- **promuovere uno sviluppo dell'offerta delle RSA**, innovativo, flessibile e adeguato all'evoluzione dei bisogni delle persone e famiglie, integrato nella rete dei servizi territoriali e coerente con le risorse disponibili.
- **superamento del ricorso alle contenzioni** fisiche e farmacologiche attraverso strategie organizzative e formative strutturate e specifici progetti di miglioramento.
- **sorveglianza e controllo delle ICA – Infezioni Correlata all'Assistenza**

Accanto alle aree prioritarie e agli obiettivi strategici, da cui si ricavano indirettamente elementi per orientare la pianificazione delle attività formative aziendali, nelle Direttive Sanitarie si trovano anche indicazioni dirette rispetto alle priorità di formazione:

- **Contenzioni fisiche e farmacologiche:** indicazione del superamento del ricorso alla contenzione anche attraverso azioni formative strutturate e specifici progetti di miglioramento
- **Coordinamento:** in ragione della complessità dell'organizzazione e delle progettualità che è necessario sostenere nel campo del miglioramento della qualità dell'assistenza, dell'organizzazione del lavoro del personale di assistenza e della gestione delle risorse affidate, va promossa la formazione avanzata del coordinatore, preferibilmente universitaria, nel campo del coordinamento dei servizi, della gestione del paziente geriatrico, delle cure primarie e palliative.
- **Aree considerate prioritarie per la pianificazione della formazione:** qualità di vita dei Residenti; qualità dell'assistenza; qualità dell'organizzazione dell'assistenza; qualità dell'ambiente di lavoro per il personale delle RSA; qualità della gestione delle risorse assegnate.
- **Formazione per il medico coordinatore sanitario:** il Medico Coordinatore è tenuto a frequentare le iniziative di formazione organizzate dall'APSS in collaborazione con gli specialisti sui temi prioritari che annualmente saranno individuati.
- **Fine vita:** la partecipazione del personale della RSA, in particolare dei Medici e degli Infermieri, ai percorsi formativi per la gestione della fase avanzata di malattia e di fine vita, organizzati da UIPA, con la collaborazione dei professionisti dell'Azienda, costituisce un preciso impegno per tutte le RSA.

Fonte di rilevazione dei fabbisogni: SOLLECITAZIONI DAL SISTEMA

Metodologia di raccolta e analisi delle informazioni: *ricognizione dei siti internet istituzionali; partecipazione alle attività di UPIPA.*

Ministero della Salute:

- Pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale n. 66 del 20 marzo 2018 del **Decreto del Ministero della Salute 27 febbraio 2018** sulla Legge Gelli in tema di responsabilità professionale e sicurezza delle cure. Il Decreto sancisce l'istituzione del **Sistema Nazionale Linee Guida – SNLG** presso l'Istituto superiore di sanità. La loro gestione è affidata ad un Comitato strategico.
- **Emanazione della Raccomandazione n. 18 dd. 13/12/2018** che definisce come usare abbreviazioni, acronimi, sigle e simboli nella prescrizione di un farmaco. La Raccomandazione è destinata a medici, farmacisti, infermieri e fornisce indicazioni sul linguaggio comune da utilizzare per prevenire gli errori in corso di terapia farmacologica
- **Emanazione della Raccomandazione n.19 dd. 05/11/2019** che fornisce indicazioni per la manipolazione delle forme farmaceutiche orali solide, e quindi per la corretta gestione della terapia farmacologica orale, nei casi in cui non sia possibile somministrarle integre e quando le attività di allestimento non siano effettuate dalla Farmacia.

Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari / Provincia Autonoma di Trento

- Attivazione del progetto per la prevenzione delle Infezioni Correlate all'Assistenza (partecipazione)
- Partecipazione della Responsabile U.O. Innovazione, Qualità e Sviluppo Risorse Umane al corso di formazione per valutatori dell'Organismo Tecnicamente Accreditante.

UPIPA

- Partecipazione al progetto per la prevenzione del rischio maltrattamento, attraverso il quale sarà possibile avviare un percorso strutturato per giungere all'introdurre in azienda una linea guida specifica per la prevenzione del maltrattamento.
- Adesione al Marchio Qualità & Benessere, che stimola il miglioramento costante della qualità del servizio di RSA.
- Partecipazione al progetto "Indicare Salute" per la rilevazione di indicatori clinici: attraverso tale partecipazione, la Civica è sollecitata a migliorare l'accuratezza nella raccolta dei dati clinici e a potenziare l'utilizzo della cartella clinica informatizzata.

Normative che prevedono obblighi formativi

- T.U. 81/08
- Prevenzione rischio incendi
- Primo soccorso
- Anticorruzione

- Trasparenza
- Nuovo Regolamento Privacy
- Digitalizzazione della P.A.

Riesame: quadro di sintesi



Disomogeneità nella diffusione delle informazioni
Insufficiente conoscenza sul funzionamento dei diversi servizi caratteristici e di supporto
Senso di isolamento/solitudine rispetto all'identità del proprio ruolo
Basso livello di motivazione al lavoro
Tendenza a uno story-telling negativo
Disallineamenti nella condivisione del compito primario

GRUPPO DI LAVORO MULTIDICPLINARE



Far circolare in modo più fluido e sistematico le informazioni
Creare occasioni di incontro extra-lavorative ludico-ricreative
Rinforzare le competenze informatiche
Ascolto delle fatiche emotive e psicologiche dell'esperienza lavorativa
Presenza di disomogeneità diverse
Frammentazione della rappresentazione del compito primario
Poca chiarezza di ruoli e meccanismi organizzativi

GRUPPO INTERNO FAMILY AUDIT



Percezione della qualità rilevata dagli Operatori più bassa di quella rilevata dai Familiari
Differenze nelle modalità di erogazione del servizio tra le varie strutture
Migliorare il coinvolgimento del residente nel proprio percorso di vita
Poca chiarezza nella gerarchia e nelle responsabilità decisionali
Necessità di una maggior comprensione del carico emotivo del familiare
Sentimento diffuso di mancata valorizzazione del ruolo degli OSS
Carenze nel monitoraggio e valutazione del lavoro svolto
Formazione specifica su patologie particolari (es. SLA, malattie psichiche) e sull'utilizzo del gestionale CBA

INDAGINE SODDISFAZIONE



Migliorare il processo di valutazione, trattamento e monitoraggio del dolore
Migliorare il processo di gestione della terapia
Diffondere l'utilizzo delle schede di segnalazione degli eventi critici
Miglioramenti diversi nei processi di gestione dell'alimentazione, idratazione, igiene del cavo orale e ricorso alle contenzioni
Attivare momenti strutturati di riesame condiviso degli indicatori clinici
Attivare un processo strutturato per la prevenzione del rischio di maltrattamento

VERIFICA TECNICO- SANITARIA



Migliorare la personalizzazione dell'assistenza per ridurre i rischi all'istituzionalizzazione
Migliorare la raccolta di dati e informazioni sul Residente
Migliorare l'integrazione per una presa in carico globale della persona;
Rilevare in modo più efficace i bisogni formativi degli operatori
Orientare la formazione verso attività che abbiano una diretta efficacia nella pratica
Migliorare la conoscenza del marchio all'interno dell'organizzazione

AUDIT MARCHIO Q&B



Difficoltà organizzativa correlata tanto al metodo, quanto all'integrazione tra servizi e funzioni diverse:

- non si è riusciti a superare alcuni nodi sulle attribuzioni di competenza tra figure professionali appartenenti a servizi diversi
- verificare il processo di identificazione dei fabbisogni di miglioramento e le pratiche di coinvolgimento e responsabilizzazione

Clima generalizzato di sfiducia rispetto alla reale possibilità di un cambiamento

GRUPPI DI MIGLIORAMENTO



Integrazione tra professioni, discipline, servizi

Migliorare la capacità della Direzione di definire priorità e di lavorare in una prospettiva progettuale e non reattiva

Chiarire le linee di responsabilità gerarchica e funzionale

Migliorare il coinvolgimento del personale.

Sentimento diffuso di sfiducia verso l'organizzazione

Difficoltà nell'utilizzo del sw per la registrazione e utilizzo delle informazioni clinico-assistenziali

Necessità di maggiore valorizzazione del ruolo dell'OSS

Formazione su demenze, disagio psichico e relazione con i Familiari

INDAGINE RISCHI PSICOSOCIALI



shutterstock.com • 1160496028

Consapevolezza della convivenza di sentimenti di appartenenze diversi, in relazione al ruolo professionale, alla sede di lavoro, alla propria storia di vita

Conoscersi al di fuori dei ruoli professionali è una via efficace per migliorare il sentimento di legame e di appartenenza

Poche occasioni di riflessione consapevole sul lavorare in gruppo (responsabilità individuale, obiettivo comune, interdipendenza)

Rappresentazione frammentata dell'esperienza organizzativa e dell'obiettivo

Collegare l'apprendimento ad attività ludico-esperienziali

ATTIVITÀ FORMATIVE INTERNE



shutterstock.com • 427898140

Pianificazione, progettazione, realizzazione e monitoraggio dei processi di qualità;
Qualità in sanità
Total Quality Management
Metodologie per l'analisi degli eventi critici in sanità
Implementation science
Valutazione della *competence* professionale
Evidence Based Medicine
Competenze manageriali per Direttori, Responsabili, Coordinatori
Pianificazione strategica
Modelli organizzativi in sanità

NUOVI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO



shutterstock.com • 459939700

Superamento del ricorso a contenzioni fisiche e farmacologiche
Supporto alle competenze di coordinamento
Qualità di vita dei Residenti
Qualità dell'assistenza, intesa in tutte le sue dimensioni
Cura dei climi di lavoro per il personale
Dolore
Fine vita

DIRETTIVE SANITARIE RSA



shutterstock.com • 671288839

Raccomandazioni ministeriali
Istituzione del SSNL
Partecipazione a progetti di miglioramento e/o di ricerca organizzati dal sistema di riferimento
Normative diverse che prevedono l'attivazione di formazione obbligatoria

SOLLECITAZIONI DAL SISTEMA

3. DAGLI "EMERGENTI" ALLA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
COMUNICAZIONE - Disomogeneità nella diffusione delle informazioni tra e nelle diverse strutture. - Attivare momenti strutturati di riesame condiviso degli indicatori clinici, andamento di progetti e attività, resoconti, ecc...	- Essere in grado di progettare e realizzare azioni di miglioramento a partire dal processo di analisi delle criticità, valorizzando il coinvolgimento del personale. - Conoscere e sapere applicare i principi fondamentali per un'efficace gestione delle risorse umane.	- Formalizzare un piano della comunicazione interna per la condivisione sistematica delle informazioni riguardanti i flussi informativi, la reportistica in merito agli obiettivi, ai dati e alle informazioni relativi alla performance, agli esiti e ai programmi di miglioramento della qualità. - Utilizzare in modo corretto i canali di comunicazione organizzativi formali e informali, per rendere più efficace la comunicazione tra i diversi attori organizzativi e l'Azienda - Realizzare attività sistematiche di riesame delle attività organizzative con il coinvolgimento del personale
FRAMMENTAZIONE, (DIS-)INTEGRAZIONE - Presenza di <i>appartenenze</i> diverse in relazione ai ruoli, alla propria storia professionale e di vita, all'interpretazione del compito primario; - Frammentazione della rappresentazione del compito primario: la finalità ultima dell'organizzazione è interpretata e re-interpretata in modi differenti, in relazione al ruolo professionale, alla sede di lavoro, all'anzianità di servizio, alle rappresentazioni individuali; - Disomogeneità significative di prassi tra le RSA della Civica; - Promuovere la diffusione di buone pratiche assistenziali e gestionali; - Fare rete con i vari soggetti coinvolti nella rete dei servizi		- Conoscere le linee strategiche e le attività correlate definite dalla Direzione, al fine di allineare la comprensione e la rappresentazione istituzionale del compito primario. - Rinforzare la conoscenza reciproca dei diversi ruoli in termini di attribuzioni di competenze e responsabilità specifiche, riconoscendo e valorizzando l'interdipendenza reciproca. - Attivare un processo di valutazione delle competenze sistematico e programmato. - Organizzare occasioni ludico ricreative rivolte a tutto il personale per "conoscersi oltre la divisa".

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
CONOSCENZA RECIPROCA - Insufficiente conoscenza sul funzionamento dei diversi servizi caratteristici e di supporto: come sono impostati, quali obiettivi perseguono, quali attività svolgono. - Chiarezza di ruoli e meccanismi organizzativi: le informazioni su "come fare le cose" o su "chi è responsabile di cosa" sono confuse, disomogenee, parziali.		- Partecipare allo sviluppo di reti assistenziali integrate che garantiscano la continuità delle cure, anche attuando sinergie tra enti e istituzioni, modelli organizzativi e percorsi diagnostici terapeutici assistenziali. - Introdurre meccanismi di rotazione tra piani e strutture almeno per le figure di coordinamento assistenziale. - Creare occasioni di incontro extra-lavorative ludico-ricreative, per favorire processi di conoscenza reciproca (<i>"Conoscersi oltre la divisa"</i>).
ÈQUIPE - Consapevolezza dell'importanza del lavoro in équipe per la presa in carico globale del Residente; - Assenza di occasioni per una riflessione consapevole sul lavorare in gruppo: responsabilità individuale, interdipendenza, riconoscimento di obiettivi comuni, ecc...;	- Acquisire consapevolezza rispetto all'entità "gruppo di lavoro" e alle dinamiche interne che possono favorire o ostacolare il perseguimento di un compito comune. - Rinforzare le competenze di coordinatori e responsabili sulla valutazione e restituzione di feedback, formali e informali	
RUOLO: IDENTITÀ, RICONOSCIMENTO, VALORIZZAZIONE - Vissuto di isolamento/solitudine rispetto all'identità del proprio ruolo: ci si sente soli nel definire cosa è prioritario, quali sono i valori di riferimento che devono guidare la pratica lavorativa, cosa è opportuno fare per gestire le situazioni critiche - Sentimento generalizzato di demotivazione verso il lavoro, attribuito alla mancanza di riconoscimento e valorizzazione da parte dei responsabili.	- Rinforzare le competenze di coordinatori e responsabili sulla valutazione e restituzione di feedback, formali e informali - Essere in grado di progettare e realizzare azioni di miglioramento a partire dal processo di analisi delle criticità, valorizzando il coinvolgimento del personale.	Attivare un processo di valutazione delle competenze sistematico e programmato.

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
- Sentimento diffuso di mancata valorizzazione del ruolo degli OSS - Carenze nel monitoraggio e valutazione del lavoro svolto (assenza di una consolidata cultura del feedback).	Conoscere e sapere applicare i principi fondamentali per un'efficace gestione delle risorse umane.	
CLIMA ORGANIZZATIVO - Presenza di <i>appartenenze</i> diverse in relazione ai ruoli, alla propria storia professionale e di vita, all'interpretazione del compito primario; - Creare occasioni di incontro extra-lavorative ludico-ricreative, per favorire processi di conoscenza reciproca. - Ascolto delle <i>fatiche</i> emotive e psicologiche dell'esperienza lavorativa. - Tendenza a uno story-telling negativo. - Chiarezza di ruoli e meccanismi organizzativi: le informazioni su "<i>come fare le cose</i>" o su "<i>chi è responsabile di cosa</i>" sono confuse, disomogenee, parziali. - Tendenza a lavorare in modo reattivo piuttosto che progettuale. - Chiarire le linee di responsabilità gerarchica e funzionale - Sentimento di poco coinvolgimento del personale nelle decisioni organizzative. - Sentimento diffuso di sfiducia verso l'organizzazione - Scarsa attrattività delle RSA per i professionisti della salute.	- Conoscere i principi guida del Total Quality Management e acquisire competenze specifiche per condurre analisi organizzative e sviluppare una capacità progettuale per la gestione dei processi organizzativi. - Saper progettare e realizzare azioni di miglioramento a partire dal processo di analisi delle criticità, valorizzando il coinvolgimento del personale. - Conoscere e saper applicare metodologie e strumenti per la valutazione della <i>competence</i> professionale	- Conoscere i profili professionali delle diverse figure professionali dell'équipe (competenze, compiti e responsabilità) e riconoscere l'interdipendenza reciproca tra ruoli e servizi - Definire e attuare un sistema di valutazione della <i>competence professionale</i> (valutazione formativa) - Creare occasioni di incontro extra-lavorative ludico-ricreative, per favorire processi di conoscenza reciproca ("<i>Conoscersi oltre la divisa</i>"). - Consolidare i rapporti tra la Civica di Trento, l'APSS, l'Upipa, le Associazioni dei cittadini e di volontariato - Promuovere verso l'esterno la conoscenza delle RSA: attività, - Curare l'aggiornamento costante della Carta dei Servizi

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
NORME, REGOLE E INDICAZIONI AZIENDALI - Disallineamenti nel rispetto di regole e indicazioni diverse: norme in materia di sicurezza e salute sul lavoro (es. utilizzo dei DPI); indicazioni di mobilitazione/movimentazione (sicurezza del Residente e sicurezza del Lavoratore); procedure per la corretta gestione del momento del pasto; - Aggiornamento continuo: T.U. 81/08, antincendio, primo soccorso, anticorruzione, trasparenza, privacy	- Acquisire consapevolezza rispetto ai rischi generali e specifici correlati alle diverse mansioni - Sviluppare e mantenere nel tempo il costante aggiornamento delle conoscenze in materia di anticorruzione, trasparenza e privacy; attuare gli adempimenti previsti; adottare comportamenti conformi agli obblighi previsti. - Conoscere i diritti e doveri previsti dal Codice del dipendente - Favorire l'acquisizione di consapevolezza rispetto alla responsabilità individuale nella messa in atto di comportamenti sicuri per sé e per i Residenti.	Formalizzare il processo, i compiti e le responsabilità per la gestione dei rischi (clinical governance)
BENESSERE PSICO-FISICO Curare il benessere psico-fisico degli operatori, che sono sottoposti a sollecitazioni emotive, fisiche e psicologiche importanti nello svolgimento della loro attività lavorativa, anche in considerazione dell'invecchiamento progressivo della popolazione lavorativa.	Conoscere i benefici derivanti dall'adozione di sani stili di vita e promozione del benessere	Promuovere attività motorie per proporre esercizi posturali e di rilassamento, funzionali alla prevenzione dei rischi psico-fisici
INFORMATICA E DIGITALIZZAZIONE Mind-set organizzativo poco orientato all'utilizzo della tecnologia informatica per la gestione dei processi clinico-assistenziali	- Conoscere e saper utilizzare software gestionali aziendali (CBA) - Utilizzare e-mail, compilare moduli on-line, registrare informazioni su supporti informatici, consultare documenti, ecc.. (orientamento del mind-set organizzativo verso una maggiore	Sostenere il miglioramento progressivo dell'informatizzazione dei processi sanitari e amministrativi: gestione della documentazione sanitaria, raccolta di dati per l'analisi dei processi clinici, diffusione tra i coordinatori dell'utilizzo del documentale per l'archiviazione, ...

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
	familiarità con la digitalizzazione e l'utilizzo di servizi on-line).	
COORDINAMENTO Sostenere competenze metodologiche diverse per i ruoli di coordinamento: analisi, progettazione, monitoraggio, valutazione, TQM, valutazione della <i>competence</i> professionale, gestione delle risorse umane	• Conoscere i principali modelli organizzativi di riferimento in ambito sanitario. • Conoscere i principi guida del Total Quality Management e la terminologia specialistica adottata in qualità. • Acquisire competenze specifiche di analisi organizzativa; • Essere in grado di progettare e realizzare azioni di miglioramento a partire dal processo di analisi delle criticità, valorizzando il coinvolgimento del personale. • Conoscere e saper applicare metodologie e strumenti per la valutazione della <i>competence</i> professionale • Conoscere e sapere applicare i principi fondamentali per un'efficace gestione delle risorse umane.	• Formalizzare il processo, i compiti e le responsabilità per la gestione dei rischi (clinical governance) • Conoscere i profili professionali delle diverse figure professionali dell'équipe (competenze, compiti e responsabilità) e riconoscere l'interdipendenza reciproca tra ruoli e servizi • Definire e attuare un sistema di valutazione della <i>competence professionale</i> (valutazione formativa)

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
GESTIONE DEL DOLORE Processo di presa in carico del dolore: integrare il ruolo degli OSS nella valutazione del dolore	• Conoscere il processo di presa in carico del dolore e le motivazioni di fondo che rendono questo processo particolarmente rilevante per la qualità di vita dei Residenti • Riconoscere il sintomo dolore, essere in grado di effettuarne la valutazione in modo appropriato (strumenti, tempi) e le relative registrazioni.	• Attivare modalità di fruizione a distanza di contenuti tecnico-professionali a sostegno di processi di autoformazione nella logica della <i>learning organization</i>: realizzazione di video-tutorial, convenzioni con piattaforme per la gestione della formazione a distanza, realizzazione di un'area intranet aziendale dove caricare contenuti dedicati ai dipendenti, ecc...
CONTENZIONI Attivare programmi strutturati per il superamento del ricorso alle contenzioni.	• Conoscere i contenuti dei principali riferimenti scientifici sul ricorso alla contenzione fisica e farmacologica, le figure professionali coinvolte nel processo di valutazione, prescrizione e gestione della contenzione e le relative attribuzioni di responsabilità. • Conoscere e saper applicare la procedura aziendale in vigore • Acquisire consapevolezza rispetto ai rischi potenziali per il Residente correlati all'utilizzo della contenzione (danni fisici, comportamentali, emotivi, psicologici).	
GESTIONE DELLA TERAPIA Necessità di aggiornare e migliorare il processo di gestione della terapia: preparazione e somministrazione terapia a cura dello stesso infermiere, adozione della Raccomandazione nr. 19 per la prescrizione di forme farmaceutiche alternative	• Conoscere le Raccomandazioni Ministeriali riferite al processo di gestione della terapia, le figure professionali coinvolte e i rispetti ambiti di responsabilità	

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
IGIENE DEL CAVO ORALE Presidiare l'attività di igiene del cavo orale per tutti i Residenti e in particolare i Residenti disfagici (almeno due volte al giorno).	• Aggiornare le conoscenze sui rischi connessi a una carente igiene del cavo orale nell'anziano fragile.	• Attivare modalità di fruizione a distanza di contenuti tecnico-professionali a sostegno di processi di autoformazione nella logica della <i>learning organization</i>: realizzazione di video-tutorial, convenzioni con piattaforme per la gestione della formazione a distanza, realizzazione di un'area intranet aziendale dove caricare contenuti dedicati ai dipendenti, ecc... • Promuovere la formalizzazione di una procedura specifica per la gestione del cavo orale in RSA
IDRATAZIONE Migliorare il processo e la documentazione del monitoraggio idrico, in particolare dei Residenti a rischio disidratazione.	• Aggiornare le conoscenze sui rischi connessi a una carente idratazione nell'anziano fragile. • Favorire l'acquisizione di consapevolezza rispetto all'importanza di un monitoraggio attento e di una corretta registrazione del dato relativo all'idratazione.	• Attivare modalità di fruizione a distanza di contenuti tecnico-professionali a sostegno di processi di autoformazione nella logica della <i>learning organization</i>: realizzazione di video-tutorial, convenzioni con piattaforme per la gestione della formazione a distanza, realizzazione di un'area intranet aziendale dove caricare contenuti dedicati ai dipendenti, ecc... • Promuovere la formalizzazione di una procedura specifica per la gestione dell'idratazione in RSA
PATOLOGIE FREQUENTI IN RSA Rinforzare la formazione sull'assistenza a persone con deterioramento cognitivo, disturbi del comportamento associato a demenza, patologie psichiatriche	• Approfondire la conoscenza delle patologie più frequenti in RSA e gli accorgimenti utili nell'assistenza quotidiana: demenze, disturbi del comportamento associati a demenza, patologie psichiatriche.	• Attivare modalità di fruizione a distanza di contenuti tecnico-professionali a sostegno di processi di autoformazione nella logica della <i>learning organization</i>: realizzazione di video-tutorial, convenzioni con piattaforme per la gestione della formazione a distanza, realizzazione di un'area intranet aziendale dove caricare contenuti dedicati ai dipendenti, ..

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
PREVENZIONE DEL RISCHIO MALTRATTAMENTO Avviare un programma strutturato per la prevenzione del rischio di maltrattamento, partendo dalla sensibilizzazione dei responsabili nell'intercettare e riconoscere casi di maltrattamento ed estendendo a tutto il personale la formazione specifica su questo argomento.	• Conoscere in che cosa consiste il maltrattamento e saperlo riconoscere nei comportamenti propri e altrui. • Sviluppare la sensibilità dei coordinatori nel riconoscere, intercettare e prevenire comportamenti maltrattanti.	• Promuovere la formalizzazione di una procedura specifica per la gestione del rischio di maltrattamento in RSA attraverso la contestualizzazione delle linee guida promosse da UPIPA a conclusione del progetto "Maltrattamento Zero".
INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA Attivare azioni di prevenzione, sorveglianza e controllo delle infezioni correlate all'assistenza.	• Aggiornare le conoscenze sui comportamenti professionali attesi per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza.	• Promuovere la formalizzazione di una procedura specifica per la gestione delle infezioni correlate all'assistenza in RSA, valorizzando le conoscenze acquisite a seguito della partecipazione al progetto di ricerca con l'APSS sulle ICA
FINE VITA Favorire partecipazione del personale della RSA, in particolare dei Medici e degli Infermieri, ai percorsi formativi per la gestione della fase avanzata di malattia e di fine vita.	• Sviluppare competenze di équipe per una gestione appropriata dell'accompagnamento al fine vita. • Diffondere nuovamente il vademecum interno IL MOMENTO DELL'ADDIO realizzato nel 2012;	• Sostenere/favorire la partecipazione al progetto RSA NODO DELLE CURE PALLIATIVE • Attivare modalità di fruizione a distanza di contenuti tecnico-professionali a sostegno di processi di autoformazione nella logica della <i>learning organization</i>: realizzazione di video-tutorial, convenzioni con piattaforme per la gestione della formazione a distanza, realizzazione di un'area intranet aziendale dove caricare contenuti dedicati ai dipendenti, ecc...

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA E QUALITÀ DI VITA - Migliorare il processo di personalizzazione dell'assistenza, attraverso il coinvolgimento del Residente e dei suoi Familiari nelle decisioni relative al percorso di cura, valorizzando il PAI come strumento progettuale. - Migliorare la raccolta e registrazione di dati e informazioni sul Residente, attraverso l'integrazione in itinere di nuove informazioni e la loro confluenza negli obiettivi del PAI.		- Conoscere le linee strategiche e le attività correlate definite dalla Direzione, al fine di allineare la comprensione e la rappresentazione istituzionale del compito primario. - Conoscere i profili professionali delle diverse figure professionali dell'équipe (competenze, compiti e responsabilità) e riconoscere l'interdipendenza reciproca tra ruoli e servizi - Definire e attuare un sistema di valutazione della <i>competence professionale</i> (valutazione formativa) - Promuovere la partecipazione al PAI da parte di tutte le figure professionali
COINVOLGIMENTO - Necessità di individuare modalità concordate di coinvolgimento di Familiari e Assistenti private nell'assistenza al Residente, in una reciproca assunzione di responsabilità - Favorire una maggiore presa in carico del Familiare		- Diffondere Linea guida per la gestione della collaborazione di familiari e assistenti private nell'assistenza - Conoscere le linee strategiche e le attività correlate definite dalla Direzione, al fine di allineare la comprensione e la rappresentazione istituzionale del compito primario.

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
DATI E INFORMAZIONI - Migliorare la registrazione di informazioni clinico-assistenziale e la successiva fase di analisi degli indicatori clinici: quali informazioni registrare, come, quando, dove. - Poca cultura del dato, come base fondamentale della continuità delle cure. - Uso di linguaggi spesso diversi, non unificati nella descrizione dei fenomeni osservati.	- Acquisire e/o consolidare le conoscenze sui diversi approcci per la selezione e l'organizzazione delle informazioni clinico-assistenziali da trasmettere e sulle modalità più appropriate di documentazione in relazione alla tipologia di informazione - Conoscerne i contenuti e gli obiettivi di <i>Clinical Governance</i> e le relative procedure	- Formalizzare il processo, i compiti e le responsabilità per la gestione dei rischi (clinical governance) - Costruire delle linee guida condivise per un'appropriata gestione di dati e informazioni relativi al processo clinico-assistenziale, a partire dalle indicazioni per una consegna di qualità, elaborate in occasione del percorso formativo "<i>Comunicare bene per lavorare meglio</i>" realizzato nel 2018 - Sostenere il miglioramento progressivo dell'informatizzazione dei processi sanitari e amministrativi: gestione della documentazione sanitaria, raccolta di dati per l'analisi dei processi clinici, diffusione tra i coordinatori dell'utilizzo del documentale per l'archiviazione, ... - Attivare modalità di fruizione a distanza di contenuti tecnico-professionali a sostegno di processi di autoformazione nella logica della <i>learning organization</i>: realizzazione di video-tutorial, convenzioni con piattaforme per la gestione della formazione a distanza, realizzazione di un'area intranet aziendale dove caricare contenuti dedicati ai dipendenti, ecc...
EVIDENCE BASED MEDICINE I Professionisti sanitari devono operare secondo criteri di appropriatezza e qualità, sulla base di evidenze scientifiche.	Diffondere le conoscenze necessarie per favorire lo sviluppo di una cultura della cura basata sulle evidenze (Evidence Based Medicine).	Formalizzare il processo, i compiti e le responsabilità per la gestione dei rischi (clinical governance)

RICLASSIFICAZIONE DEGLI EMERGENTI	TRADUZIONE IN OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
	Obiettivi formativi <i>Piano della formazione</i>	Obiettivi di sviluppo organizzativo <i>Piano della Qualità</i>
SEGNALAZIONE DEGLI EVENTI CRITICI Accrescere la sensibilità verso la segnalazione degli eventi critici e la conoscenza degli strumenti e metodi per la loro analisi in una logica di miglioramento continuo.	- Conoscere e utilizzare in modo appropriato la scheda di segnalazione degli eventi critici - Saper applicare le metodologie di Clinical Governance più appropriate per l'analisi, la gestione e la comunicazione degli eventi critici	- Diffondere l'utilizzo della scheda di segnalazione - Attivare modalità di fruizione a distanza di contenuti tecnico-professionali a sostegno di processi di autoformazione nella logica della <i>learning organization</i>: realizzazione di video-tutorial, convenzioni con piattaforme per la gestione della formazione a distanza, realizzazione di un'area intranet aziendale dove caricare contenuti dedicati ai dipendenti, ..
METODOLOGIE - Rilevare in modo più puntuale i bisogni formativi dei Professionisti e orientare la formazione verso attività che abbiano una diretta efficacia nella pratica (trasferibilità degli apprendimenti, <i>implementation science</i>). - Le modalità di lavoro sono ispirate dalla reazione dettata dal momento contingente, ciò aumenta la difficoltà di gestione del rischio. Spesso la paura delle responsabilità frena la condivisione di eventi avversi o potenziali, aumentando il livello del rischio del verificarsi di eventi critici.	- Conoscere i principali modelli organizzativi di riferimento in ambito sanitario. - Conoscere i principi guida del Total Quality Management e la terminologia specialistica adottata in qualità. - Acquisire competenze specifiche di analisi organizzativa; - Essere in grado di progettare e realizzare azioni di miglioramento a partire dal processo di analisi delle criticità, valorizzando il coinvolgimento del personale. - Conoscere e saper applicare metodologie e strumenti per la valutazione della <i>competence</i> professionale - Conoscere i principi della <i>implementation science</i>.	

4. IL PIANO DELLA FORMAZIONE 2020-2022

01 Area comunicazione e integrazione

01-01 Competenze comunicative

01-02 Dinamiche di gruppo

02 - Area Promozione del benessere e della sicurezza sul lavoro

02-01 Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa

02-02 Gestione emergenze

02-03 Formazione specifica per i preposti T.U. 81/08

02-04 Formazione generale T.U. 81/08

02-05 Formazione sui rischi specifici correlati alle diverse mansioni

02-06 Corso di formazione per addetti antincendio – formazione base

02-07 Corso di aggiornamento per addetti antincendio

02-08 Privacy: nuovo Regolamento UE 16/679; Anticorruzione; Trasparenza

02-09 Guida alla gestione del momento del pasto e norme HACCP

02-10 Aggiornamento continuo utilizzo presidi per l'incontinenza

02-11 Movimentazione manuale dei malati (12 ore)

02-12 Movimentazione manuale dei malati (3 ore)

02-13 Prevenzione del rischio biologico

02-14 BLSD per operatori sanitari

02-15 Codice del dipendente

03 Area competenze tecnico-professionali

03-01 Processo di gestione della terapia: principali Raccomandazioni Ministeriali e procedura organizzativa

03-02 Rischi correlati a una carente igiene del cavo orale nell'anziano fragile

03-03 Rischi correlati a una carente idratazione nell'anziano fragile

03-04 Le patologie più frequenti in RSA e gli accorgimenti utili nell'assistenza quotidiana: demenze, disturbi del comportamento associati a demenza, patologie psichiatriche

03-05 Formazione tecnico-professionale specifica per le diverse figure professionali su temi emergenti

03-06 Modelli organizzativi e comportamenti professionali per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza

03-07 Alfabetizzazione digitale: utilizzo della tecnologia nel contesto professionale

03-08 Approfondimento sul software CBA per la gestione della cartella clinica informatizzata

04 Area Umanizzazione delle cure

- 04-01 Processo di presa in carico del dolore: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa
- 04-02 Processo di gestione delle contenzioni: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa
- 04-03 Il rischio di maltrattamento nella relazione di cura
- 04-04 Il momento dell'addio: conoscenza e applicazione del vademecum interno

05 Area Competenze manageriali

- 05-01 Modelli organizzativi in ambito sanitario
- 05-02 Principi del TQM, strumenti e metodologie orientate al miglioramento continuo
- 05-03 Gestione delle risorse umane: prassi, strategie, strumenti e modelli, valutazione della competence professionale
- 05-04 Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti manageriali per la gestione dei rischi

06 SPECIAL 2020: formazione prevista nell'ambito del percorso di selezione dei coordinatori di nucleo

- 06-01 Il ruolo del coordinatore di nucleo in Civica

ATTIVITÀ FORMATIVA		MODALITÀ	DESTINATARI	Tipologia
01-01	Competenze comunicative	AULA	ÈQUIPE	S
01-02	Dinamiche di gruppo	AULA	COORDINATORI	S
	Dinamiche di gruppo	AULA	ÈQUIPE CENTRO DIURNO ALZHEIMER	S
02-01	Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa	AULA	TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI	NO
02-02	Gestione emergenze	AUTOFORMAZIONE	TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI	O
02-03	Formazione specifica per i preposti T.U. 81/08	AULA	COORDINATORI	O
02-04	Formazione generale T.U. 81/08	AULA	TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI	O
02-05	Formazione sui rischi specifici correlati alle diverse mansioni	AULA	TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI	O
02-06	Corso di formazione per addetti antincendio – formazione base	AULA	TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI	O
02-07	Corso di aggiornamento per addetti antincendio	AULA	TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI	O
02-08	Privacy: nuovo Regolamento UE 16/679; Anticorruzione; Trasparenza	AULA	TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI	O
02-09	Guida alla gestione del momento del pasto e norme HACCP	AULA	OSS COORDINATORI NUCLEO	O
02-10	Aggiornamento continuo utilizzo presidi per l'incontinenza	AULA	COORDINATORI NUCLEO	O
02-11	Movimentazione manuale dei malati (12 ore)	AULA	OSS	O
02-12	Movimentazione manuale dei malati (3 ore)	AULA	OSS INFERMIERI	O
02-13	Prevenzione del rischio biologico	AUTOFORMAZIONE	OSS INFERMIERI	O
02-14	BLSD per operatori sanitari	AULA	INFERMIERI	O
02-15	Codice del dipendente	AUTOFORMAZIONE	ÈQUIPE	O
03-01	Processo di gestione della terapia: principali Raccomandazioni Ministeriali e procedura organizzativa	AUTOFORMAZIONE	COORDINATORI INFERMIERI	S

ATTIVITÀ FORMATIVA		MODALITÀ	DESTINATARI	Tipologia
03-02	Rischi correlati a una carente igiene del cavo orale nell'anziano fragile	AULA	COORDINATORI INFERMIERI OSS	S
03-03	Rischi correlati a una carente idratazione nell'anziano fragile	AUTOFORMAZIONE	COORDINATORI INFERMIERI OSS	S
03-04	Le patologie più frequenti in RSA e gli accorgimenti utili nell'assistenza quotidiana: demenze, disturbi del comportamento associati a demenza, patologie psichiatriche	AULA	ÈQUIPE	S
03-05	Formazione tecnico-professionale specifica per le diverse figure professionali su temi emergenti	AULA	TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI	S
03-07	Modelli organizzativi e comportamenti professionali per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza	AUTOFORMAZIONE	COORDINATORI	S
03-08	Alfabetizzazione digitale: utilizzo della tecnologia nel contesto professionale	AULA	TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI	S
03-09	Approfondimento sul software CBA per la gestione della cartella clinica informatizzata	AULA	COORDINATORI	S
04-01	Processo di presa in carico del dolore: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	AULA	COORDINATORI DI NUCLEO OSS	S
		AUTOFORMAZIONE	COORDINATORI SERVIZI	
04-02	Processo di gestione delle contenzioni: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	AULA	ÈQUIPE	S
04-03	Il rischio di maltrattamento nella relazione di cura	AULA	ÈQUIPE	S
04-04	Il momento dell'addio: conoscenza e applicazione del vademecum interno	AUTOFORMAZIONE	ÈQUIPE	S
05-01	Modelli organizzativi in ambito sanitario	AUTOFORMAZIONE	COORDINATORI	S
05-02	Principi del TQM, strumenti e metodologie orientate al miglioramento continuo	AULA	COORDINATORI	S
05-03	Gestione delle risorse umane: prassi, strategie, strumenti e modelli, valutazione della <i>competence professionale</i>	AULA	COORDINATORI	S
05-04	Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti manageriali per la gestione dei rischi	AULA	COORDINATORI	S

LEGENDA: O= OBBLIGATORIO DA NORMA - S= STRATEGICO PER MIGLIORAMENTO CONTINUO - NO = NON OBBLIGATORIO

5. DAGLI OBIETTIVI ALLE AZIONI FORMATIVE PIANIFICATE PER PROFILO PROFESSIONALE

COORDINATORE DEI SERVIZI

In Civica sono previste due diverse figure di coordinamento in RSA:

6. *Coordinatore dei servizi sociosanitari*

- Risponde gerarchicamente al Direttore
- Collaboratori coordinati: personale assistenziale
- Formazione di base: Infermiere o Educatore

7. *Coordinatore infermieristico*

- Risponde gerarchicamente al Dirigente Sanitario
- Collaboratori coordinati: personale infermieristico
- Formazione di base: Infermiere

Si assimila al ruolo di Coordinatore dei servizi sociosanitari anche il ruolo di Coordinatore del Centro Diurno Alzheimer.

Profilo delle competenze

Il Coordinatore dei Servizi dispone di conoscenze specifiche sulle modalità organizzative e di funzionamento dei contesti sociosanitari, compresi i riferimenti per adottare interventi basati su evidenze cliniche e risultati scientifici (EBM). Conosce le principali normative di riferimento che regolamentano il funzionamento organizzativo e le disposizioni contrattuali per la gestione del personale. Dispone di attitudini manageriali per la presa di decisioni, il coordinamento efficace delle risorse disponibili, il lavoro di gruppo, la motivazione e il supporto del personale, la risoluzione di problemi. Possiede capacità di relazione e comunicazione utili alla costruzione di rapporti di collaborazione con i collaboratori, con i diversi servizi dell'organizzazione, con i residenti, i loro familiari e tutti gli *stakeholders*.

Fonti

- Direttive Sanitarie RSA 2020, All.1 Parte 1
- Progetto "Mappatura delle competenze" (2012)
- Progetto "Introduzione sperimentale della figura del Responsabile Tecnico dell'Assistenza" (2019)

Per la descrizione dettagliata di attività e competenze, si rimanda al documento "*Profili professionali: job description*".

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022		
					Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari
Comunicazione e Integrazione	Promozione del benessere	Comunicazione	Competenze comunicative	2	0	7	0	0	0	0	12	3	0	0	0	3
		Équipe	Dinamiche di gruppo	4	4	0	0	6	24	0	0	0	0	0	0	6
		Benessere psico-fisico	Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa	8	0	8	0	0	0	0	0	4	0	32	0	4
	Promozione del benessere	Norme, Regole e indicazioni aziendali	Gestione emergenze	1	0	0	1	6	0	0	6	0	0	0	0	0
			Formazione specifica per i preposti T.U. 81/08	6	0	6	0	6	0	36	0	0	0	0	0	0
			Formazione generale T.U. 81/08	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Privacy: nuovo Regolamento UE 16/679; Anticorruzione; Trasparenza	2	2	0	0	2	4	0	0	2	4	0	0	2
			Codice del dipendente	1	0	0	1	6	0	0	6	0	0	0	0	0
			Guida alla gestione del momento del pasto e norme HACCP	1	0	0	1	6	0	0	6	0	0	0	0	0
Competenze tecnico-professionali	Terapia		Processo di gestione della terapia: principali Raccomandazioni Ministeriali e procedura organizzativa	1	0	0	1	6	0	0	6	6	0	0	6	6
	Igiene del cavo orale		Rischi correlati a una carente igiene del cavo orale nell'anziano fragile	7	0	7	0	4	0	28	0	2	0	14	0	0

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022					
					Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UPIPA	Autoformazione
	Idratazione		Rischi correlati a una carente idratazione nell’anziano fragile	1	0	0	1	6	0	0	6	6	0	0	6	6	0	0	6
	Patologie frequenti in RSA		Le patologie più frequenti in RSA e gli accorgimenti utili nell’assistenza quotidiana: demenze, disturbi del comportamento associati a demenza, patologie psichiatriche	15	7	7	1	2	14	14	2	2	14	14	2	2	14	14	2
	Infezioni correlate all’assistenza		Modelli organizzativi e comportamenti professionali per la prevenzione delle infezioni correlate all’assistenza	2	0	0	2	6	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0
	Informatica e digitalizzazione	Alfabetizzazione digitale		2	2	0	0	0	0	0	0	3	6	0	0	3	6	0	0
		Approfondimento sul software CBA per la gestione della cartella clinica informatizzata		4	4	0	0	6	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Competenze tecnico-professionali	Umanizzazione delle cure	Gestione del dolore	Processo di presa in carico del dolore: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	1	0	0	1	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
		Contenzioni	Processo di gestione delle contenzioni: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	1	0	0	1	6	0	0	6	6	0	0	6	6	0	0	6

AREA DI CONTENUTO				ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022					
						Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UPIPA	Autoformazione
		Prevenzione del rischio di maltrattamento		Il rischio di maltrattamento nella relazione di cura	9	2	7	0	6	12	42	0	6	12	42	0	6	12	42	0
		Fine vita		Il momento dell’addio: conoscenza e applicazione del vademecum interno	1	0	0	1	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
	Competenze manageriali	Clinical Governance	Coordinamento	Modelli organizzativi in ambito sanitario	2	0	0	2	6	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0
			Qualità	Principi del TQM, strumenti e metodologie orientate al miglioramento continuo	3	2	0	1	6	12	0	6	6	12	0	6	6	12	0	6
			Ruolo: identità, riconoscimento, valorizzazione	Gestione delle risorse umane: prassi, strategie, strumenti e modelli, valutazione della competence professionale	9	7	0	2	6	42	0	12	6	42	0	12	6	42	0	12
			Metodologie e strumenti	Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti manageriali per la gestione dei rischi	6	4	0	2	6	24	0	12	6	24	0	12	6	24	0	12
						34	39	20		156	120	116		114	102	50		138	88	50

Stima investimento formazione per COORDINATORE DEI SERVIZI DI RSA

	Ore formazione annuali	Investimento stimato (costi diretti + indiretti)
2020	276	€ 7.900,00
2021	237	€ 7.925,00
2022	247	€ 8.175,00
Totale investimento stimato per il triennio		€ 24.000,00

INFERMIERE

Profilo delle competenze

In ciascuna RSA è presente la figura dell'INFERMIERE. Rientra tra le figure a parametro finanziate dalla Provincia Autonoma di Trento.

L'Infermiere:

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore del Servizio Infermieristico
- Collaboratori diretti: nessuno.

Nello specifico: dal punto di vista organizzativo non sussistono rapporti gerarchici con gli operatori di assistenza; tali rapporti sussistono però dal punto di vista professionale, in quanto l'infermiere è responsabile del processo assistenziale.

- Formazione di base: Laurea in Scienze Infermieristiche

L'infermiere ha competenze di anatomia, fisiologia e patologia, fisica; ha competenze di base in materia di scienze mediche e cliniche e delle scienze infermieristiche. Ha conoscenze in materia di valutazione clinica delle condizioni del Residente e collabora in equipe alla formulazione di obiettivi e strategie assistenziali. Ha competenza in materia di gestione del processo assistenziale e della presa in carico globale del Residente, gestendo in maniera collaborativa le relazioni con gli operatori di assistenza e in generale con tutte le figure professionali dell'equipe. Sa attuare interventi di sua competenza in materie proprie dell'assistenza infermieristica ed è in grado di applicarle in situazioni concrete. Ha competenze in materia di relazione, utili a creare rapporti di fiducia e compliance con i Residenti e Familiari, per una assistenza volta ad una buona qualità di vita. Ha conoscenza in materia di sicurezza e di promozione della salute ed è in grado di trasferirne le competenze agli altri operatori e ai Residenti. Ha consapevolezza del proprio ruolo e del proprio percorso di accrescimento delle competenze specifiche in un'ottica di formazione continua. L'infermiere ha conoscenze etiche, deontologiche e giuridiche.

Fonti

- Direttive 2020, All.1 Parte 1
- Profilo Professionale dell'infermiere
- Scheda di valutazione del neoassunto
- Progetto "Mappatura delle competenze" (2012)

Per la descrizione dettagliata di attività e competenze, si rimanda al documento "*Profili professionali: job description*".

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022					
					Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione
Comunicazione e integrazione	Promozione del benessere	Comunicazione	Competenze comunicative	7	0	7	0	0	0	0	0	10	0	70	0	10	0	70	7
		Benessere psico-fisico	Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa	8	0	8	0	0	0	0	0	5	0	40	0	5	0	40	8
	Promozione del benessere	Norme, Regole e indicazioni aziendali	Gestione emergenze	1	0	0	1	15	0	0	15	15	0	0	15	15	0	0	15
			Antincendio corso base 16 ore	16	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Antincendio aggiornamento 8 ore	8	0	8	0	4	0	32	0	4	0	32	0	4	0	32	0
			Formazione generale T.U. 81/08	4	0	4	0	5	0	20	0	5	0	20	0	5	0	20	0
			Rischi specifici per il personale di sanità e assistenza T.U. 81/08	12	0	12	0	10	0	120	0	10	0	120	0	10	0	120	0
			Aggiornamento rischi specifici per il personale di sanità e assistenza T.U. 81/08	6	0	6	0	7	0	42	0	7	0	42	0	7	0	42	0
			Privacy: nuovo Regolamento UE 16/679; Anticorruzione; Trasparenza	2	2	0	0	10	20	0	0	10	20	0	0	10	20	0	0

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022					
					Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UPIPA	Autoformazione
			Codice del dipendente	1	0	0	1	40	0	0	40	40	0	0	40	40	0	0	40
			Movimentazione manuale dei malati (3 ore)	3	3	0	0	10	30	0	0	10	30	0	0	10	30	0	0
			Prevenzione del rischio biologico	1	0	0	1	40	0	0	40	40	0	0	40	40	0	0	40
			Blsd per operatori sanitari	5	0	5	0	10	0	50	0	10	0	50	0	10	0	50	0
Competenze tecnico-professionali	Terapia	Processo di gestione della terapia: principali Raccomandazioni Ministeriali e procedura organizzativa	1	0	0	1	40	0	0	40	40	0	0	40	40	0	0	40	
	Igiene del cavo orale	Rischi correlati a una carente igiene del cavo orale nell'anziano fragile	7	0	7	0	10	0	70	0	10	0	70	0	10	0	70	0	
	Idratazione	Rischi correlati a una carente idratazione nell'anziano fragile	1	0	0	1	40	0	0	40	40	0	0	40	40	0	0	40	
	Patologie frequenti in RSA	Le patologie più frequenti in RSA e gli accorgimenti utili nell'assistenza quotidiana: demenze, disturbi del comportamento associati a demenza, patologie psichiatriche	15	7	7	1	8	56	56	8	8	56	56	8	8	56	56	8	
	Informatica e digitalizzazione	Alfabetizzazione digitale	2	2	0	0	0	0	0	0	10	20	0	0	10	20	0	0	
	Ruolo professionale	Responsabilità dell'infermiere nell'assistenza alla persona fragile	18	0	18	0	5	0	90	0	5	0	90	0	5	0	90	0	

AREA DI CONTENUTO				ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022					
						Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione
Competenze tecnico-professionali	Umanizzazione delle cure	Gestione del dolore		Processo di presa in carico del dolore: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	1	0	0	1	40	0	0	40	40	0	0	40	40	0	0	40
		Contenzioni		Processo di gestione delle contenzioni: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	1	0	0	1	40	0	0	40	40	0	0	40	40	0	0	40
		Prevenzione del rischio di maltrattamento		Il rischio di maltrattamento nella relazione di cura	7	0	7	0	10	0	70	0	10	0	70	0	10	0	70	0
		Fine vita		Vademecum IL MOMENTO DELL'ADDIO: conoscenza e applicazione	1	0	0	1	40	0	0	40	40	0	0	40	40	0	0	40
	Promo zione del benessere	Clinical governance	Metodologie e strumenti	3	2	0	1	10	20	0	10	10	20	0	10	10	20	0	10	10
					16	105	10		126	550	313		146	660	313		146	660	313	315

Stima investimento formazione per INFERMIERE		
	Ore formazione annuali	Investimento stimato (costi diretti + indiretti)
2020	676	€ 14.196,00
2021	806	€ 16.926,00
2022	806	€ 16.926,00
Totale investimento stimato per il triennio		€ 48.048,00

COORDINATORE DI NUCLEO ASSISTENZIALE

Profilo delle competenze

In ciascuna RSA è presente la figura del Coordinatore di Nucleo assistenziale. Si considera assimilabile al ruolo di Coordinatore di Nucleo assistenziale il ruolo di Coordinatore di Nucleo assistenziale in Casa Soggiorno.

Il Coordinatore di Nucleo assistenziale:

- risponde gerarchicamente al Coordinatore dei Servizi sociosanitari
- collaboratori coordinati: personale assistenziale
- formazione di base: OSS

Il Coordinatore di Nucleo assistenziale dispone di conoscenze specifiche sull'organizzazione del nucleo assistenziale, sui piani di attività adottati dall'Azienda e sulle corrette modalità di svolgimento delle attività assistenziali di base, compresi i riferimenti per adottare interventi basati su evidenze cliniche e risultati scientifici (EBM). Conosce il funzionamento dell'organizzazione in generale e, in particolare, i processi aziendali dei servizi di supporto. Conosce le principali disposizioni contrattuali per la gestione dei turni di lavoro. Dispone di attitudini manageriali per la presa di decisioni, il coordinamento efficace delle risorse affidate, il lavoro di gruppo, la motivazione e il supporto del personale, la risoluzione di problemi. Possiede capacità di relazione e comunicazione utili alla costruzione di rapporti di collaborazione con i propri collaboratori diretti, con i diversi servizi dell'organizzazione, con i Residenti e i loro Familiari.

Fonti

- Direttive Sanitarie RSA 2020, All.1 Parte 1
- Delibera G.P. n.1643, dd. 30/06/2000)

Per la descrizione dettagliata di attività e competenze, si rimanda al documento "*Profili professionali: job description*".

AREA DI CONTENUTO		ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022					
				Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UIPA	Autoformazione
Comunicazione e integrazione	Comunicazione	Competenze comunicative <i>(inserito nel percorso formativo di selezione anno 2020)</i>	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Équipe	Dinamiche di gruppo	4	4	0	0	3	12	0	0	3	12	0	0	3	12	0	0
Promozione del benessere	Benessere psico-fisico	Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa	8	0	8	0	0	0	0	0	3	0	24	0	3	0	24	0
	Norme, Regole e indicazioni aziendali	Gestione emergenze <i>(inserito nel percorso formativo di selezione anno 2020)</i>	1	0	0	1	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0
		Formazione specifica per i preposti T.U. 81/08	6	0	6	0	9	0	54	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Formazione generale T.U. 81/08	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Privacy: nuovo Regolamento UE 16/679; Anticorruzione; Trasparenza	2	2	0	0	3	6	0	0	3	6	0	0	3	6	0	0
		Codice del dipendente <i>(inserito nel percorso formativo di selezione anno 2020)</i>	1	0	0	1	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
		Aggiornamento continuo utilizzo presidi per l'incontinenza	2	2	0	0	6	12	0	0	6	12	0	0	6	12	0	0
		Guida alla gestione del momento del pasto e norme HACCP <i>(inserito nel percorso formativo di selezione anno 2020)</i>	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	18	0	0

AREA DI CONTENUTO		ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022						
				Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UIPA	Autoformazione	
Competenze tecnico-professionali	Terapia	Processo di gestione della terapia: principali Raccomandazioni Ministeriali e procedura organizzativa	1	0	0	1	9	0	0	9	9	0	0	9	9	0	0	9	
	Igiene del cavo orale	Rischi correlati a una carente igiene del cavo orale nell’anziano fragile	7	0	7	0	3	0	21	0	3	0	21	0	3	0	21	0	
	Idratazione	Rischi correlati a una carente idratazione nell’anziano fragile	1	0	0	1	9	0	0	9	9	0	0	9	9	0	0	9	
	Patologie frequenti in RSA	Le patologie più frequenti in RSA e gli accorgimenti utili nell’assistenza quotidiana: demenze, disturbi del comportamento associati a demenza, patologie psichiatriche	15	7	7	1	3	21	21	3	3	21	21	3	3	21	21	3	
	Infezioni correlate all’assistenza	Modelli organizzativi e comportamenti professionali per la prevenzione delle infezioni correlate all’assistenza	2	0	0	2	3	0	0	6	3	0	0	6	3	0	0	6	
	Informatica e digitalizzazione	Alfabetizzazione digitale	2	2	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	2	4	0	0	
		Approfondimento sul software CBA per la gestione della cartella clinica informatizzata	4	4	0	0	9	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Umanizzazione delle cure	Gestione del dolore	Processo di presa in carico del dolore: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	3	2	0	1	9	18	0	9	6	12	0	6	6	12	0	6
		Contenzioni	Processo di gestione delle contenzioni: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	3	2	0	1	9	18	0	9	6	12	0	6	6	12	0	6

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022		
					Interna	UIIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UIIPA	Autoformazione	Nr. destinatari	Interna	UIIPA	Autoformazione	Nr. destinatari
		Prevenzione del rischio di maltrattamento	Il rischio di maltrattamento nella relazione di cura	9	2	7	0	3	6	21	0	3	6	21	0	3
		Fine vita	Il momento dell'addio: conoscenza e applicazione del vademecum interno	1	0	0	1	9	0	0	9	9	0	0	9	9
	Competenze Manageriali	Qualità	Principi del TQM, strumenti e metodologie orientate al miglioramento continuo	3	2	0	1	9	18	0	9	9	18	0	9	9
		Ruolo: identità, riconoscimento, valorizzazione	La gestione del feed-back <i>(inserito nel percorso formativo di selezione anno 2020)</i>	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
		Metodologie e strumenti	Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti manageriali per la gestione dei rischi	3	2	0	1	9	18	0	9	9	18	0	9	9
					35	46	14		165	117	105		121	87	84	

Stima investimento formazione per COORDINATORE DI NUCLEO ASSISTENZIALE		
	Ore formazione annuali	Investimento stimato <i>(costi diretti + indiretti)</i>
2020	282	€ 6.858,00
2021	208	€ 5.452,00
2022	244	€ 6.136,00
Totale investimento stimato per il triennio		€ 18.446,00

SPECIAL 2020: percorso formativo inserito nel processo di selezione dei COORDINATORI DI NUCLEO

AREA DI CONTENUTO		ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE
Comunicazione e Integrazione	Comunicazione	Relazione e comunicazione: la gestione delle relazioni difficili	3
Promozione del benessere	Norme, Regole e indicazioni aziendali	Patto formativo: aspettative, motivazione, presentazione del ruolo atteso dalla Direzione	2
		Il contesto: elementi principali relativi a Direttive Sanitarie RSA, Accreditamento e Statuto; principali procedure di riferimento per i Coordinatori di nucleo; elementi del codice del dipendente	2
		Sicurezza sul lavoro: ruolo del preposto; DPI e attività di controllo; illustrazione del piano gestione emergenze	2
		Servizi di supporto: lavanderia, ristorazione, manutenzione, gestione magazzini, gestione presidi incontinenza	2
		Guida alla gestione del momento del pasto e norme HACCP	2
Competenze tecnico-professionali	Comportamenti di ruolo	Comptenze manageriali (leadership, processo decisionale, feedback, gestione dei conflitti, capacità riflessiva, convivere con l'incertezza, ...)	3
Competenze manageriali		Il ruolo in azione: comportamenti professionali attesi nei principali scenari	4
Totale ore			20

Stima investimento formazione per COORDINATORE DI NUCLEO ASSISTENZIALE (special 2020 – formazione prevista nel percorso di selezione)		
	Ore formazione annuali	Investimento stimato (costi diretti + indiretti)
2020	400	€ 8.600,00
2021	0	€ 0,00
2022	0	€ 0,00
Totale investimento stimato per il triennio		€ 8.600,00

OPERATORE SOCIO SANITARIO

Profilo delle competenze

In ciascuna RSA è presente la figura dell'Operatore Socio-Sanitario (OSS). Rientra tra le figure a parametro finanziate dalla Provincia Autonoma di Trento. La figura professionale dell'OSS è presente anche in Casa Soggiorno e presso il Centro Diurno Alzheimer

L'OSS in RSA:

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore dei servizi e funzionalmente al Coordinatore di Nucleo, a ciascuno per i rispettivi ambiti di competenza.
- Collaboratori diretti: nessuno
- Formazione di base: Corso di formazione professionale OSS

L'OSS in Casa Soggiorno:

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore di Nucleo assistenziale e funzionalmente all'Assistente Sociale, a ciascuno per i rispettivi ambiti di competenza.
- Collaboratori diretti: nessuno
- Formazione di base: Corso di formazione professionale OSS

L'OSS al Centro Diurno Alzheimer:

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore del Centro Diurno Alzheimer
- Collaboratori diretti: nessuno
- Formazione di base: Corso di formazione professionale OSS

L'OSS dispone di conoscenze riguardanti l'attività di assistenza socio-sanitaria di base, l'osservazione e la rilevazione dei bisogni assistenziali del Residente. Ha competenze in tema di osservazione, registrazione e trasferimento delle informazioni rilevanti riguardanti i Residenti. Ha conoscenze di base riguardanti le normative, le procedure e i protocolli adottati in struttura in tema di sicurezza ed è in grado di attuarne i comportamenti idonei. Dispone di capacità di lavoro in equipe, di riconoscimento delle specifiche responsabilità e ruoli in un'ottica di collaborazione e lavoro multidisciplinare. Ha consapevolezza del proprio ruolo e responsabilità, opera in un'ottica di miglioramento della propria formazione.

Fonti

- Direttive Sanitarie RSA 2020, All.1 Parte 1
- Delibera G.P. n.1643, dd. 30/06/2000
- Scheda di valutazione del neoassunto
- Progetto "Mappatura delle competenze" (2012)

Per la descrizione dettagliata di attività e competenze, si rimanda al documento "*Profili professionali: job description*".

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020				2021				2022			
					Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione
Comunicazione e integrazione	Promozione del benessere	Comunicazione	Competenze comunicative: quando le relazioni diventano difficili	7	0	7	0	8	0	56	0	8	0	56	0	8	0	56	0
		Équipe	Il ruolo e le dinamiche di gruppo al Centro Diurno Alzheimer	15	15	0	0	11	165	0	0	11	165	0	0	11	165	0	0
		Benessere psico-fisico	Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa	8	0	8	0	0	0	0	0	8	0	64	0	8	0	64	0
	Promozione del benessere	Norme, Regole e indicazioni aziendali	Gestione emergenze	1	0	0	1	80	0	0	80	80	0	0	80	80	0	0	80
			Antincendio corso base 16 ore	16	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Antincendio aggiornamento 8 ore	8	0	8	0	8	0	64	0	8	0	64	0	8	0	64	0
			Formazione generale T.U. 81/08	4	0	4	0	20	0	80	0	20	0	80	0	20	0	80	0
			Rischi specifici per il personale di sanità e assistenza T.U. 81/08	12	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Aggiornamento rischi specifici per il personale di sanità e assistenza T.U. 81/08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Privacy: nuovo Regolamento UE 16/679; Anticorruzione; Trasparenza	2	2	0	0	15	30	0	0	15	30	0	0	15	30	0	0
			Codice del dipendente	1	0	0	1	80	0	0	80	80	0	0	80	80	0	0	80
			Movimentazione manuale dei malati (12 ore)	12	12	0	0	14	168	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022						
					Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	
			Movimentazione manuale dei malati (3 ore)	3	3	0	0	20	60	0	0	20	60	0	0	20	60	0	0	
			Prevenzione del rischio biologico	1	0	0	1	80	0	0	80	80	0	0	80	80	0	0	80	
			Guida alla gestione del momento del pasto e norme HACCP	2	2	0	0	20	40	0	0	30	60	0	0	30	60	0	0	
Competenze tecnico-professionali	Terapia		Processo di gestione della terapia: principali Raccomandazioni Ministeriali e procedura organizzativa	1	0	0	1	80	0	0	80	80	0	0	80	80	0	0	80	
	Igiene del cavo orale		Rischi correlati a una carente igiene del cavo orale nell’anziano fragile	7	0	7	0	20	0	140	0	20	0	140	0	20	0	140	0	
	Idratazione		Rischi correlati a una carente idratazione nell’anziano fragile	1	0	0	1	80	0	0	80	80	0	0	80	80	0	0	80	
	Patologie frequenti in RSA		Le patologie più frequenti in RSA e gli accorgimenti utili nell’assistenza quotidiana: demenze, disturbi del comportamento associati a demenza, patologie psichiatriche	15	7	7	1	15	105	105	15	15	105	105	15	15	105	105	15	
	Informatica e digitalizzazione		Alfabetizzazione digitale	2	2	0	0	0	0	0	0	8	16	0	0	8	16	0	0	
	Umanizzazione delle cure	Gestione del dolore		Processo di presa in carico del dolore: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	3	2	0	1	20	40	0	20	20	40	0	20	20	40	0	20
		Contenzioni		Processo di gestione delle contenzioni: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	3	2	0	1	20	40	0	20	20	40	0	20	20	40	0	20

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022		
					Interna	UIIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali
		Prevenzione del rischio di maltrattamento	Il rischio di maltrattamento nella relazione di cura	7	0	7	0	20	0	140	0	20	0	140	0	20
		Fine vita	Vademecum IL MOMENTO DELL'ADDIO: conoscenza e applicazione	1	0	0	1	80	0	0	80	80	0	0	80	80
	Promozione del benessere	Clinical governance	Metodologie e strumenti	2	1	0	1	20	20	0	20	20	20	0	20	20
					48	76	10		668	585	555		536	649	555	

Stima investimento formazione per OSS		
	Ore formazione annuali	Investimento stimato (costi diretti + indiretti)
2020	1253	€ 23.807,00
2021	1185	€ 22.515,00
2022	1185	€ 22.515,00
Totale investimento stimato per il triennio		€ 68.837,00

FISIOTERAPISTA

Profilo delle competenze

In ciascuna RSA è presente la figura del Fisioterapista. Rientra tra le figure a parametro finanziate dalla Provincia Autonoma di Trento. La figura professionale del Fisioterapista è presente anche presso il Centro Diurno Alzheimer.

Il fisioterapista:

- Risponde gerarchicamente al Direttore Sanitario
- Collaboratori diretti: nessuno
- Formazione specifica: Laurea in Fisioterapia

Il fisioterapista ha conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia, medicina clinica; ha conoscenza delle diverse forme di terapia fisica (manipolazione, massoterapia, terapia posturale...) e delle terapie strumentali quali laserterapia, magnetoterapia, ultrasuonoterapia ecc. Sa rilevare e valutare i bisogni riabilitativi e le capacità residue del Residente; sa condurre in autonomia interventi di riabilitazione individuali e interventi di promozione del benessere fisico, anche di gruppo. Ha competenza in fase di valutazione e di istruzione all'uso di ausili, ortesi e posizionamenti idonei al Residente. Ha conoscenza delle normative sulla sicurezza, sulla corretta movimentazione dei carichi e in tema di prevenzione delle patologie legate al rachide: sa attuarne i comportamenti idonei e sa trasferire le competenze agli altri operatori sanitari. Ha consapevolezza del proprio ruolo e responsabilità, è in grado di attivarsi per migliorare le proprie competenze in un'ottica di formazione continua.

Fonti

- Direttive 2020, All.1 Parte 1
- Profilo Professionale del fisioterapista
- Scheda di valutazione del neoassunto
- Progetto "Mappatura delle competenze" (2012)

Per la descrizione dettagliata di attività e competenze, si rimanda al documento "*Profili professionali: job description*".

Percorso formativo FISIOTERAPISTA

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022				
					Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA
Comunicazione e integrazione	Promozione del benessere	Comunicazione	Competenze comunicative	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Benessere psico-fisico	Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa	8	0	8	0	0	0	0	5	0	40	0	5	0	40	0
Norme, Regole e indicazioni aziendali		Gestione emergenze	1	0	0	1	2	0	0	2	5	0	0	5	5	0	0	5
		Antincendio corso base 16 ore	16	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Antincendio aggiornamento 8 ore	8	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Formazione generale T.U. 81/08	4	0	4	0	2	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Rischi specifici per il personale di sanità e assistenza T.U. 81/08	12	0	12	0	2	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Aggiornamento rischi specifici per il personale di sanità e assistenza T.U. 81/08	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Privacy: nuovo Regolamento UE 16/679; Anticorruzione; Trasparenza	2	2	0	0	4	8	0	0	4	8	0	0	4	8	0	0
Codice del dipendente	1	0	0	1	12	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0		

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022					
					Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari notenziali	Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari notenziali	Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari notenziali	Interna	UPIPA	Autoformazione
			Movimentazione manuale dei malati (3 ore)	3	3	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Competenze tecnico-professionali	Formazione specifica tecnico-professionale per i fisioterapisti		Contenuti tecnico-specialistici in collaborazione con UPIPA	24	24	0	0	6	144	0	0	6	144	0	0	6	144	0	0
	Patologie frequenti in RSA		Le patologie più frequenti in RSA e gli accorgimenti utili nell’assistenza quotidiana: demenze, disturbi del comportamento associati a demenza, patologie psichiatriche	15	7	7	1	2	14	14	2	2	14	14	2	2	14	14	2
	Informatica e digitalizzazione		Alfabetizzazione digitale	2	2	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	2	4	0	0
			Approfondimento sul software CBA per la gestione della cartella clinica informatizzata	4	4	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Umanizzazione delle cure	Gestione del dolore	Processo di presa in carico del dolore: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	1	0	0	1	12	0	0	12	12	0	0	12	12	0	0	12
		Contenzioni	Processo di gestione delle contenzioni: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	1	0	0	1	12	0	0	12	12	0	0	12	12	0	0	12

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022					
					Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UPIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UPIPA	Autoformazione
		Prevenzione del rischio di maltrattamento	Il rischio di maltrattamento nella relazione di cura	7	0	7	0	4	0	28	0	4	0	28	0	4	0	28	0
		Fine vita	Vademecum IL MOMENTO DELL’ADDIO: conoscenza e applicazione	1	0	0	1	2	0	0	2	2	0	0	2	2	0	0	2
	Clinical Governance	Metodologie e strumenti	Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti di segnalazione	3	2	0	1	4	8	0	4	4	8	0	4	4	8	0	4
					44	75	7		184	74	46		178	82	37		178	82	37

Stima investimento formazione per FISIOTERAPISTA		
	Ore formazione annuali	Investimento stimato (costi diretti + indiretti)
2020	258	€ 5.418,00
2021	260	€ 5.460,00
2022	260	€ 5.460,00
Totale investimento stimato per il triennio		€ 16.338,00

ASSISTENTE SOCIALE

Profilo delle competenze

In ciascuna RSA è presente la figura dell'Assistente Sociale. Non rientra tra le figure a parametro finanziate dalla Provincia Autonoma di Trento. La figura professionale dell'Assistente Sociale è presente anche in Casa Soggiorno.

L'Assistente Sociale:

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore del Servizio Sociale
- Collaboratori diretti: nessuno
 - Formazione di base: Laurea in Servizio Sociale

L'assistente sociale ha competenze in materia di psicologia, sociologia e antropologia, ha poi conoscenze in materia legislativa e istituzionale. Ha competenza in materia di gestione e coordinamento dei servizi, in particolare quelli di assistenza socio-sanitaria e di giustizia sociale. Ha conoscenze etiche, deontologiche e giuridiche. È esperto in materia di progettazione sociale e sa trasferire le sue conoscenze a utenti e operatori in un'ottica di miglioramento continuo. Ha poi competenza in materia di relazione e comunicazione, sia in un'ottica di relazione di aiuto, sia di costruzione di metodologie di lavoro multidisciplinari. Ha consapevolezza del proprio ruolo e del proprio percorso di accrescimento delle competenze specifiche in un'ottica di formazione continua.

Fonti

- Articolo Civica Informa – Ruolo assistente sociale
- Progetto "Mappatura delle competenze" (2012)
- Legge 23 marzo 1993, n.84

Per la descrizione dettagliata di attività e competenze, si rimanda al documento "*Profili professionali: job description*".

EDUCATORE PROFESSIONALE

Profilo delle competenze

In ciascuna RSA è presente la figura dell'Educatore. Rientra tra le figure a parametro finanziate dalla Provincia Autonoma di Trento. La figura professionale dell'Educatore è presente anche presso il Centro Diurno Alzheimer.

L'Educatore:

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore del Servizio Sociale
- Collaboratori diretti: nessuno
- Formazione di base:
 - Laurea in professioni sanitarie della riabilitazione (Educatore Professionale Sanitario),
 - Laurea in scienze dell'educazione e della formazione (Educatore Professionale Socio-Pedagogico o Educatore Sociale)

L'Educatore professionale conosce le teorie pedagogiche, psicologiche e sociali di base e ha conoscenze sanitarie di base. Conosce i sistemi e le pratiche di gestione delle dinamiche di gruppo, della relazione e di comunicazione. Sa contribuire alla generazione di conoscenze sulla base di riflessioni ed esperienze derivanti dalla pratica professionale. Conosce i sistemi organizzativi ed amministrativi e la loro gestione, in modo da poter rispondere in maniera adeguata alle esigenze dei Residenti e dei loro Familiari. Ha competenza in materia di organizzazione e gestione di attività di educazione e animazione. Ha conoscenza delle normative e delle procedure presenti nella struttura e attua comportamenti atti a garantire la sicurezza. Ha consapevolezza del proprio ruolo, della necessità di formazione continua e orienta il suo agire in un'ottica di crescita individuale e collettiva.

Fonti

- Direttive 2020, All.1 Parte 1
- Profilo Professionale dell'Educatore
- Progetto "Mappatura delle competenze" (2012)

Per la descrizione dettagliata di attività e competenze, si rimanda al documento "*Profili professionali: job description*".

OPERATORE DI ANIMAZIONE

Declinazione delle competenze

In Civica (non in tutte le RSA) è presente la figura dell'Operatore di Animazione.

L'operatore di animazione:

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore del Servizio Sociale
- Collaboratori di base: nessuno
- Formazione di base: Corso di formazione professionale OSS

L'operatore di animazione ha conoscenze in ambito dell'assistenza socio-sanitaria diretta alla persona. Sa utilizzare le tecniche di animazione e di gestione delle attività di animazione; è in grado di programmare l'attività educativa definendone risorse, scopo e attività, in collaborazione con l'educatore e l'equipe. Sa gestire i gruppi e le dinamiche di interazione dei diversi gruppi. Conosce la normativa e le procedure di riferimento in tema di sicurezza e attua i comportamenti adeguati a garantirla. Ha consapevolezza del proprio ruolo e responsabilità, orienta il suo percorso formativo in una prospettiva di crescita continua.

Fonti

- Direttive 2020, All.1 Parte 1
- Profilo Professionale dell'Educatore
- Scheda di valutazione del neoassunto
- Progetto "Mappatura delle competenze" (2012)

Per la descrizione dettagliata di attività e competenze, si rimanda al documento " <i>Profili professionali: job description</i> ".

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022					
					Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione
Comunicazione e		Comunicazione	Competenze comunicative	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Benessere psico-fisico	Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa	8	0	8	0	0	0	0	5	0	40	0	5	0	40	0	
	Promozione del benessere	Norme, Regole e indicazioni aziendali	Gestione emergenze	1	0	0	1	10	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	
			Antincendio corso base 16 ore	16	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Antincendio aggiornamento 8 ore	8	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Formazione generale T.U. 81/08	4	0	4	0	2	0	8	0	2	0	8	0	2	0	8	0
			Rischi specifici per il personale del servizio sociale T.U. 81/08	8	0	8	0	2	0	16	0	2	0	16	0	2	0	16	0
			Aggiornamento rischi specifici per il personale del servizio sociale T.U. 81/08	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Privacy: nuovo Regolamento UE 16/679; Anticorruzione; Trasparenza	2	2	0	0	2	4	0	0	2	4	0	0	2	4	0	0
			Codice del dipendente	2	0	0	2	4	0	0	8	4	0	0	8	4	0	0	8

AREA DI CONTENUTO		ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022						
				Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	
Competenze tecnico-professionali	Formazione specifica per operatori del servizio sociale a seconda della qualifica	Contenuti tecnico-specialistici in collaborazione con UIPA	7	0	0	1	4	0	0	4	4	0	0	4	4	0	0	4	
	Patologie frequenti in RSA	Le patologie più frequenti in RSA e gli accorgimenti utili nell'assistenza quotidiana: demenze, disturbi del comportamento associati a demenza, patologie psichiatriche	15	7	7	1	2	14	14	2	2	14	14	2	2	14	14	2	
	Informatica e digitalizzazione	Alfabetizzazione digitale	2	2	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	2	4	0	0	
	Umanizzazione delle cure	Gestione del dolore	Processo di presa in carico del dolore: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	1	0	0	1	4	0	0	4	4	0	0	4	4	0	0	4
		Contenzioni	Processo di gestione delle contenzioni: riferimenti scientifici, rilevanza rispetto alla qualità di vita dei Residenti e procedura organizzativa	1	0	0	1	4	0	0	4	4	0	0	4	4	0	0	4
		Prevenzione del rischio di maltrattamento	Il rischio di maltrattamento nella relazione di cura	7	0	7	0	4	0	28	0	4	0	28	0	4	0	28	0
		Fine vita	Vademecum IL MOMENTO DELL'ADDIO: conoscenza e applicazione	1	0	0	1	4	0	0	4	4	0	0	4	4	0	0	4

AREA DI CONTENUTO			ATTIVITÀ FORMATIVA	TOT. ORE	DURATA STIMATA ATTIVITÀ			2020			2021			2022						
					Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	Nr. destinatari potenziali	Interna	UIPA	Autoformazione	
	Promozione del	Clinical governance	Metodologie e strumenti	Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti di segnalazione	3	2	0	1	4	8	0	4	4	8	0	4	4	8	0	4
						13	71	9		26	66	40		30	106	30		30	106	30

Stima investimento formazione per SERVIZIO SOCIALE		
	Ore formazione annuali	Investimento stimato (costi diretti + indiretti)
2020	92	€ 2.024,00
2021	136	€ 2.992,00
2022	136	€ 2.992,00
Totale investimento stimato per il triennio		€ 8.008,00

8. VALUTAZIONE DELLE AZIONI FORMATIVE:

Valutazione della formazione ex-post

- **Dimensioni oggetto della valutazione ex-post:**
 - Valutazione del gradimento
 - Valutazione degli apprendimenti
 - Valutazione della trasferibilità degli apprendimenti
- **Tempi:**
 - a conclusione di ogni attività formativa
- **Strumenti e modalità di valutazione:**
 - Corsi di formazione realizzati presso provider esterni: sarà richiesto al partecipante di compilare un breve questionario al rientro dalla formazione, finalizzato a raccogliere dati relativi alle dimensioni sopra elencate.
 - Corsi di formazione realizzati internamente: saranno definite le modalità e gli strumenti di valutazione più appropriati a seconda della tipologia di attività formativa.

Valutazione della formazione follow-up

- **Dimensioni oggetto della valutazione di follow-up:**
 - Conoscenza del piano della formazione
 - Autovalutazione delle competenze professionali richieste dal ruolo
 - Riconoscimento dei propri bisogni formativi
- **Tempi:**
 - 1 volta all'anno, entro dicembre
- **Strumenti e modalità di valutazione:**
 - Questionario on-line

9. MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO ORE DI FORMAZIONE

		Riconoscimenti previsti			
Tipologia corso	Sigla	Quota iscrizione	Ore ordinarie	Ore straordinarie	Altro
Corsi obbligatori	O	Sì	Sì	Sì	Eventuale indennità per ritiro riposo o ferie (per corsi di durata superiore alle 5 ore)
Corsi strategici	S				
Corsi non obbligatori previsti nel piano della formazione	NO	Sì	Sì	No	No
Corsi scelti dai dipendenti	D	<i>In base alla valutazione congiunta del Responsabile/Referente diretto e del Responsabile Formazione.</i>			

10. IL PIANO DELLA QUALITÀ

CRITICITÀ RILEVATA

Disomogeneità/disallineamento rispetto alla diffusione delle informazioni nelle diverse strutture della Civica.

La poca informazione è generalmente fonte di aspettative irrealistiche e di conseguenti conflitti, che nascono sul piano organizzativo e si trasformano presto in conflitti interpersonali.

AZIONE 01 – IL PIANO DELLA COMUNICAZIONE

Formalizzare un piano della comunicazione interna per la condivisione sistematica delle informazioni riguardanti i flussi informativi, la reportistica in merito agli obiettivi, ai dati e alle informazioni relativi alla performance, agli esiti e ai programmi di miglioramento della qualità.

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Elaborare e diffondere il piano della comunicazione

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- ACCREDITAMENTO REQ. GEN 4
- ACCREDITAMENTO REQ. GEN 5
- FAMILY AUDIT AZIONE 18
- MARCHIO Q&B – FATTORE 1
- MARCHIO Q&B – FATTORE 12

ESITI AUSPICATI

- a) Conoscere e utilizzare in modo corretto i canali di comunicazione organizzativi formali e informali, per rendere più efficace la comunicazione tra i diversi attori organizzativi e l'Azienda
- b) Incrementare la percezione di coinvolgimento del personale (il coinvolgimento ha ricadute dirette sulla motivazione al lavoro, sul *commitment* aziendale e, in generale, sul benessere lavorativo);
- c) Migliorare la comunicazione in équipe per garantire la continuità assistenziale tra i diversi servizi coinvolti nel processo di presa in carico

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- 01-02 Competenze comunicative

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

--

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Elaborazione del piano della comunicazione (SI/NO)
- Diffusione del piano della comunicazione (SI/NO)
- Realizzazione di incontri di presentazione (SI/NO)
- Realizzazione di attività formative sul tema della comunicazione (SI/NO)
- Esiti indagine di clima (item riferiti alla comunicazione e al passaggio delle informazioni)

CRITICITÀ RILEVATA

Insufficiente conoscenza del compito primario aziendale, delle responsabilità e competenze del proprio ruolo e delle altre figure presenti in equipe.

La poca informazione è generalmente fonte di aspettative irrealistiche e di conseguenti conflitti, che nascono sul piano organizzativo e si trasformano rapidamente in conflitti interpersonali.

AZIONE 02 – DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI

Formalizzare i profili professionali almeno dei professionisti che compongono l'équipe, indicando al minimo:

- descrizione del lavoro
- profilo delle competenze
- comportamenti attesi per livelli di competenza
- caratteristiche di personalità correlate

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Formalizzazione dei profili a partire dalla documentazione esistente (profili normati, documenti interni)
- b) Condivisione delle descrizioni con i titolari di ruolo
- c) Gruppi di lavoro multidisciplinari per la socializzazione e condivisione dei profili
- d) Formalizzazione e approvazione dei profili professionali
- e) Produzione di poster di sintesi dei profili professionali da esporre in struttura
- f) Diffusione del documento al personale: presentazione degli esiti

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- ACCREDITAMENTO REQ. GEN 4
- FAMILY AUDIT – AZIONE 6
- MARCHIO Q&B – FATTORE 12

ESITI AUSPICATI

- a) Riduzione dei conflitti interni grazie a una migliore conoscenza dei profili professionali (competenze, compiti e responsabilità)
- b) Migliorare la qualità del servizio (continuità, appropriatezza) attraverso una maggiore consapevolezza dell'interdipendenza reciproca tra ruoli e servizi

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- a) 05-03 Gestione delle risorse umane: prassi, strategie, strumenti e modelli, valutazione della *competence professionale*.

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- a) Azione 06

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Attivazione del processo di formalizzazione dei profili professionali (SI/NO)

- Realizzazione degli incontri di presentazione (SI/NO)
- Esiti indagine di clima (item riferiti alla chiarezza di ruoli, compiti, responsabilità)

AZIONE 03 - NEOASSUNTI

Formalizzare il "*Libretto di benvenuto*" per il neoassunto:

- Descrizione del compito primario aziendale
- Descrizione del profilo delle competenze
- Comportamenti attesi nel rispetto del Codice del dipendente
- Mappa della formazione standard prevista per il profilo

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Elaborazione del documento
- b) Condivisione del documento con i responsabili/referenti
- c) Formalizzazione e approvazione
- d) Informazione al personale: presentazione degli esiti

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- ACCREDITAMENTO REQ. GEN 4
- FAMILY AUDIT – AZIONE 6
- MARCHIO Q&B – FATTORE 12

ESITI AUSPICATI

- a) Riduzione dei conflitti interni grazie a una migliore conoscenza dei profili professionali (competenze, compiti e responsabilità)
- b) Migliorare la qualità del servizio (continuità, appropriatezza) attraverso una maggiore consapevolezza del compito primario aziendale e di ruolo

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- -

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- Azione 02
- Azione 06

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Formalizzazione del documento (SI/NO)
- Informazione al personale (SI/NO)
- Consegna del documento al neoassunto (SI/NO)
- Esiti indagine di clima (item riferiti alla chiarezza di ruoli, compiti, responsabilità)

CRITICITÀ RILEVATA

Vissuto di isolamento e solitudine rispetto all'identità del proprio ruolo, all'individuazione delle priorità generali e alla gestione delle situazioni critiche.

Presenza di *appartenenze* diverse in relazione ai ruoli, alla propria storia professionale e di vita, all'interpretazione del compito primario;

Sentimento generalizzato di demotivazione determinato dal sentirsi poco riconosciuti e valorizzati in assenza di una consolidata cultura del feedback.

Il feedback permette di essere visti ed è importante che l'organizzazione sia in grado di riconoscere e valorizzare i talenti delle persone, affinché possano anche essere messi a disposizione delle attività e del ruolo professionale (promozione del benessere).

AZIONE 04 – VALUTAZIONE DELLA COMPETENCE PROFESSIONALE

Attivare un processo di valutazione delle competenze sistematico e programmato.

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Acquisizione competenze sul tema della valutazione della *competence professionale* in sanità
- b) Definire e attuare un sistema di valutazione della *competence professionale* (valutazione formativa)

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- ACCREDITAMENTO REQ. GEN 1.3
- ACCREDITAMENTO REQ. GEN 4
- FAMILY AUDIT – AZIONE 6
- MARCHIO Q&B – FATTORE 12

ESITI AUSPICATI

- a) Avviare un sistema di valutazione della *competence professionale* almeno per le figure di coordinamento.

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- a) 05-03 Gestione delle risorse umane: prassi, strategie, strumenti e modelli, valutazione della *competence professionale*

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- Azione 02
- Azione 07
- Azione 08
- Azione 09

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Attivazione del sistema di valutazione (SI/NO)
- Esiti indagine di clima (item riferiti alla chiarezza di ruoli, compiti, responsabilità)

AZIONE 05 – ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE

Organizzare occasioni ludico ricreative rivolte a tutto il personale per "conoscersi oltre la divisa".

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Attivare volontari del gruppo interno di riferimento per il Family Audit per l'organizzazione di attività ludico-ricreative da proporre al personale.

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- FAMILY AUDIT – AZIONE 16
- MARCHIO Q&B – FATTORE 12

ESITI AUSPICATI

- a) Rinforzare il senso di appartenenza e migliorare il clima di fiducia al fine di sostenere la motivazione al lavoro, la soddisfazione e il senso di responsabilità verso Residenti, Familiari, Colleghi, Beni e Strutture della Civica

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- -

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- Azione 06

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Esiti indagine di clima
- Questionari di valutazione ex-post riferiti alle singole attività

CRITICITÀ RILEVATA

Percezione negativa e distanza dei cittadini e del territorio rispetto alle RSA e le persone che vi lavorano

Poca attrattività delle RSA nel mondo del lavoro, in particolare per gli infermieri.

Migliorare l'attrattività delle RSA per i professionisti significa favorire l'acquisizione di competenze professionali elevate, fondamentali per garantire un'assistenza di qualità.

AZIONE 06 – SVILUPPO DI RETI

Partecipare allo sviluppo di reti assistenziali integrate che garantiscano la continuità delle cure, anche attuando sinergie tra enti e istituzioni, modelli organizzativi e percorsi diagnostici terapeutici assistenziali.

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Consolidare i rapporti tra la Civica di Trento, l'APSS, l'Upipa, le Associazioni dei cittadini e di volontariato, la Comunità attraverso:
 - o il rigoroso rispetto di adempimenti e procedure previsti dai diversi soggetti della rete

- la partecipazione a progetti di sistema promossi dai diversi attori della rete
 - attivazione di incontri periodici e sistematici con le Associazioni dei cittadini (es. Associazione Alzheimer)
 - attivazione di progettualità che possono richiamare la Comunità all'interno della RSA
- b) Promuovere verso l'esterno la conoscenza delle RSA: attività svolte, risultati raggiunti, collaborazioni in corso. Nel tempo, arrivare alla redazione del Bilancio Sociale.
- c) Curare l'aggiornamento costante della Carta dei Servizi per fornire al cittadino una puntuale informazione sulle prestazioni e i servizi erogati e sugli impegni che la struttura si assume verso Residenti, Familiari e Cittadini.

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- ACCREDITAMENTO GEN. 1
- ACCREDITAMENTO GEN. 2
- FAMILY AUDIT – AZIONE 33
- FAMILY AUDIT – AZIONE 34
- MARCHIO Q&B – FATTORE 8

ESITI AUSPICATI

- a) Favorire il riconoscimento della RSA come presenza attiva, con un ruolo specifico nel proprio territorio di riferimento
- b) Incrementare le relazioni con istituzioni, associazioni e comunità nel territorio di riferimento

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- -

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- -

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Attività realizzate (SI/NO)
- Nr. Progetti di sistema a cui l'ente partecipa
- Nr. incontri realizzati con Associazioni/Istituzioni del territorio di riferimento
- Stato di aggiornamento della Carta dei Servizi
- Esiti indagine di clima (item riferiti all'orgoglio di lavorare in questo ente)

CRITICITÀ RILEVATA

Disallineamenti nel rispetto di regole e indicazioni diverse: norme in materia di sicurezza e salute sul lavoro (es. utilizzo dei DPI); indicazioni di mobilitazione/movimentazione (sicurezza del Residente e sicurezza del Lavoratore); procedure per la corretta gestione del momento del pasto.

Migliorare la registrazione di informazioni clinico-assistenziale e la successiva fase di analisi degli indicatori clinici: quali informazioni registrare, come, quando, dove.

Poca cultura del dato, come base fondamentale della continuità delle cure.

Uso di linguaggi spesso diversi, non unificati nella descrizione dei fenomeni osservati.

AZIONE 07 – CLINICAL GOVERNANCE

Formalizzare il processo, i compiti e le responsabilità per la gestione dei rischi (clinical governance).

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Formalizzare un documento descrittivo del processo
- b) Diffondere il documento
- c) Definire compiti e responsabilità delle funzioni deputate alla gestione dei rischi.
- d) Attuare, monitorare e valutare la realizzazione delle attività previste.
- e) Effettuare il riesame

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- ACCREDITAMENTO GEN. 6
- FAMILY AUDIT – AZIONE 13
- MARCHIO Q&B – FATTORE 9
- MARCHIO Q&B – FATTORE 12

ESITI AUSPICATI

- a) Favorire l'acquisizione di consapevolezza rispetto alla responsabilità individuale nella messa in atto di comportamenti sicuri per sé e per i Residenti.

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- a) 05-04 Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti manageriali per la gestione dei rischi

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- Azione 02
- Azione 04
- Azione 08
- Azione 09

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Attività realizzate (SI/NO)
- Nr. schede di segnalazione eventi critici registrate
- Nr. audit realizzati
- Esiti indagine di clima (item riferiti alla percezione di sicurezza)

AZIONE 08 – AZIONE DI SUPPORTO PER LA MOVIMENTAZIONE

Proseguire con la realizzazione delle azioni di supporto alla movimentazione realizzate dai fisioterapisti (riferimento alla Procedura PRO SAN 16

Sorveglianza, indirizzo e formazione del personale per la prevenzione dei rischi di sovraccarico del rachide durante la movimentazione e per la sicurezza dei Residenti).

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

Azione di supporto periodico effettuata dai fisioterapisti direttamente al piano: attività strutturata, in cui si prevede la presenza del fisioterapista al piano per l'analisi delle situazioni più critiche rispetto alla movimentazione/mobilizzazione e l'individuazione di strategie adeguate di intervento. L'azione di supporto è un'attività formalizzata, considerata come obbligatoria, con valenza di aggiornamento periodico della formazione dei lavoratori sul rischio di sovraccarico del rachide.

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- ACCREDITAMENTO GEN. 6
- FAMILY AUDIT – AZIONE 13
- MARCHIO Q&B – FATTORE 9

ESITI AUSPICATI

- a) Favorire l'acquisizione di consapevolezza rispetto alla responsabilità individuale nella messa in atto di comportamenti sicuri per sé e per i Residenti.

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- a) 02-11 Movimentazione manuale dei malati (12 ore)
- b) 02-12 Movimentazione manuale dei malati (3 ore)
- c) 05-04 Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti manageriali per la gestione dei rischi

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- Azione 02
- Azione 04
- Azione 07
- Azione 09

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Nr. attività di supporto realizzate
- Nr. schede di segnalazione eventi critici correlati all'attività di mobilizzazione/movimentazione registrate
- Nr. infortuni correlati all'attività di mobilizzazione/movimentazione
- Esiti indagine di clima (item riferiti alla percezione di sicurezza)

AZIONE 09 – DATI E INFORMAZIONI CLINICO-ASSISTENZIALI

Costruire delle linee guida condivise per un'appropriata gestione di dati e informazioni relativi al processo clinico-assistenziale, a partire dalle indicazioni per una consegna di qualità, elaborate in occasione del percorso formativo "*Comunicare bene per lavorare meglio*" realizzato nel 2018. La gestione di dati e informazioni si riferisce tanto al processo di scambio verbale tra professionisti, quanto all'utilizzo appropriato della cartella clinica informatizzata.

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Condividere le indicazioni emerse dal percorso formativo con i coordinatori
- b) Diffondere il documento al personale
- c) Incrementare e migliorare l'utilizzo della cartella clinica informatizzata, ampliando l'utilizzo delle diverse aree di inserimento dati disponibili e curando l'accuratezza della compilazione da parte di tutti i professionisti.
- d) Realizzare incontri formativi con il personale
- e) Monitorare la qualità delle registrazioni nella documentazione sanitaria
- f) Effettuare il riesame

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- ACCREDITAMENTO GEN. 5
- ACCREDITAMENTO GEN. 6
- MARCHIO Q&B – FATTORE 9

ESITI AUSPICATI

- a) Migliorare la registrazione di informazioni clinico-assistenziale e la successiva fase di analisi degli indicatori clinici.

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- a) 03-07 Alfabetizzazione digitale: utilizzo della tecnologia nel contesto professionale
- b) 03-08 Approfondimento sul software CBA per la gestione della cartella clinica informatizzata

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- Azione 06
- Azione 07

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Attività realizzata (SI/NO)
- Nr. monitoraggi sulla qualità delle informazioni clinico-assistenziali e relativi esiti

AZIONE 10 - ROTAZIONE

Introdurre meccanismi di rotazione di piano/struttura almeno per le figure di coordinamento assistenziale.

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Definire i criteri di rotazione
- b) Attuare, monitorare e valutare la realizzazione delle attività previste.
- c) Valutare
- d) Effettuare il riesame

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- ACCREDITAMENTO EXTRA OSP. ANZIANI 2
- FAMILY AUDIT – AZIONE 6
- MARCHIO Q&B – FATTORE 9
- MARCHIO Q&B – FATTORE 12

ESITI AUSPICATI

- a) Favorire l'allineamento di prassi e procedure assistenziali tra piani e strutture della Civica. L'allineamento delle prassi garantisce maggiore sicurezza dei processi e ha ricadute positive sul benessere lavorativo.

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- a) 05-04 Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti manageriali per la gestione dei rischi

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- Azione 02
- Azione 04
- Azione 07
- Azione 08

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Attività realizzate (SI/NO)
- Nr. schede di segnalazione eventi critici registrate
- Nr. audit realizzati
- Esiti indagine di clima (item riferiti alla percezione di sicurezza)

CRITICITÀ RILEVATA

Necessità di mantenere costantemente aggiornate le conoscenze dei diversi professionisti su tematiche critiche per le RSA, quali la gestione del dolore, il ricorso alla contenzione fisica, la gestione della terapia, l'igiene del cavo orale, l'idratazione, la demenza, le patologie a carico della sfera psichica, il maltrattamento correlato alla relazione di cura.

AZIONE 11 – MODALITÀ DI FRUIZIONE DELLA FORMAZIONE A DISTANZA

Attivare modalità di fruizione a distanza di contenuti tecnico-professionali a sostegno di processi di autoformazione nella logica della *learning organization*: realizzazione di video-tutorial, convenzioni con piattaforme per la gestione della formazione a distanza, realizzazione di un'area intranet aziendale dove caricare contenuti dedicati ai dipendenti, ecc...

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Ricognizione della letteratura per ricercare modelli, strumenti e tecnologie disponibili per la gestione delle risorse umane
- b) Verificare le opzioni disponibili nel contesto di riferimento, anche facendo rete con altri enti/istituzioni del sistema
- c) Valutare il mind-set aziendale rispetto alla propensione all'utilizzo della tecnologia
- d) Scegliere le opzioni ritenute più efficaci (in termini di costo, potenziale d'utilizzo, ricadute di apprendimento).
- e) Valutare l'impatto dell'investimento in termini di costi/benefici
- f) Implementare la soluzione individuata
- g) Monitorare, valutare, effettuare il riesame

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- ACCREDITAMENTO – GEN. 6
- ACCREDITAMENTO EXTRA OSP. ANZIANI 1 – 2 - 3
- FAMILY AUDIT – AZIONE 7
- FAMILY AUDIT – AZIONE 15
- FAMILY AUDIT – AZIONE 20
- MARCHIO Q&B – FATTORE 9
- MARCHIO Q&B – FATTORE 12

ESITI AUSPICATI

- a) Mantenere un costante livello di aggiornamento delle conoscenze sulle tematiche più critiche per l'assistenza in RSA.

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- a) Tutte le attività formative per le quali è prevista la modalità di autoformazione

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- Azione 02

- Azione 04
- Azione 07
- Azione 09

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Attività realizzate (SI/NO)
- Sistema/i attivato/i
- Esiti indagine di clima (item riferiti alla formazione)

CRITICITÀ RILEVATA

Curare il benessere psico-fisico degli operatori, che sono sottoposti a sollecitazioni emotive, fisiche e psicologiche importanti nello svolgimento della loro attività lavorativa, anche in considerazione dell'invecchiamento progressivo della popolazione lavorativa.

AZIONE 12 – POSTURA E RILASSAMENTO

Promuovere attività motorie per proporre esercizi posturali e di rilassamento, funzionali alla prevenzione dei rischi psico-fisici.

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Individuare professionisti, tempi, spazi
- b) Attuare, monitorare e valutare la realizzazione delle attività previste.
- c) Valutare
- d) Effettuare il riesame

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- FAMILY AUDIT – AZIONE 14
- MARCHIO Q&B – FATTORE 12

ESITI AUSPICATI

- a) Migliorare la percezione di benessere lavorativo da parte dei lavoratori.

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- a) 02-01 Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa
- b) 02-05 Formazione sui rischi specifici correlati alle diverse mansioni
- c) 02-11 Movimentazione manuale dei malati (12 ore)
- d) 02-12 Movimentazione manuale dei malati (3 ore)

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- Azione 02
- Azione 04
- Azione 07
- Azione 08

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Attività realizzate (SI/NO)

- Nr. partecipanti alle attività
- Esiti questionari di soddisfazione/gradimento sulle specifiche attività
- Esiti indagine di clima

AZIONE 13 - COUNSELING

Attivare la possibilità per tutti i lavoratori di accedere a colloqui di counseling/coaching con professionista.

ATTIVITÀ DI DETTAGLIO

- a) Individuare professionisti, tempi, spazi
- b) Attuare, monitorare e valutare la realizzazione delle attività previste.
- c) Valutare
- d) Effettuare il riesame

COLLEGAMENTO CON I REQUISITI/RICHIESTE DEL SISTEMA

- FAMILY AUDIT – AZIONE 5
- MARCHIO Q&B – FATTORE 12

ESITI AUSPICATI

- a) Migliorare la percezione di benessere lavorativo da parte dei lavoratori.

COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA FORMAZIONE

- a) 02-01 Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa

COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO DELLA QUALITÀ

- Azione 02
- Azione 04
- Azione 07
- Azione 08

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

- Attività realizzate (SI/NO)
- Nr. partecipanti alle attività
- Esiti indagine di clima

Quadro di sintesi del piano delle azioni e collegamenti con altre azioni organizzative

AZIONE	COLLEGAMENTO AL SISTEMA	COLLEGAMENTO AL PIANO DELLA FORMAZIONE	COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO QUALITÀ	Attività già in corso al momento dell'approvazione del piano
AZIONE 01 – IL PIANO DELLA COMUNICAZIONE	- ACCREDITAMENTO REQ. GEN 4 - ACCREDITAMENTO REQ. GEN 5 - FAMILY AUDIT AZIONE 18 - MARCHIO Q&B – FATTORE 1 - MARCHIO Q&B – FATTORE 12	- 01-02 Competenze comunicative		- Nessuna
AZIONE 02 – DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI	- ACCREDITAMENTO REQ. GEN 4 - FAMILY AUDIT – AZIONE 6 - MARCHIO Q&B – FATTORE 12		- Azione 06	- Profili professionali in corso di elaborazione come allegati al piano della formazione 2020-2022
AZIONE 03 - NEOASSUNTI	- ACCREDITAMENTO REQ. GEN 4 - FAMILY AUDIT – AZIONE 6 - MARCHIO Q&B – FATTORE 12		- Azione 02 - Azione 06	- Nessuna
AZIONE 04 – VALUTAZIONE DELLA COMPETENCE PROFESSIONALE	- ACCREDITAMENTO REQ. GEN 1.3 - ACCREDITAMENTO REQ. GEN 4 - FAMILY AUDIT – AZIONE 6 - MARCHIO Q&B – FATTORE 12	- 05-03 Gestione delle risorse umane: prassi, strategie, strumenti e modelli, valutazione della <i>competence professionale</i>	- Azione 02 - Azione 07 - Azione 08 - Azione 09	- Profili professionali in corso di elaborazione come allegati al piano della formazione 2020-2022 - Partecipazione a corso di formazione sulla valutazione della <i>competence</i> professionale della Responsabile Formazione - Formalizzazione scheda di valutazione delle competenze dei coordinatori dei servizi
AZIONE 05 – ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE	- FAMILY AUDIT – AZIONE 16 - MARCHIO Q&B – FATTORE 12		- Azione 06	- Nessuna
AZIONE 06 – SVILUPPO DI RETI	- ACCREDITAMENTO GEN. 1 - ACCREDITAMENTO GEN. 2 - FAMILY AUDIT – AZIONE 33 - FAMILY AUDIT – AZIONE 34 - MARCHIO Q&B – FATTORE 8			- Partecipazione ai progetti di sistema INDICARE SALUTE, SMART POINT, MALTRATTAMENTO ZERO, RSA NODO DELLE CURE PALLIATIVE
AZIONE 07 – CLINICAL GOVERNANCE	- ACCREDITAMENTO GEN. 6 - FAMILY AUDIT – AZIONE 13 - MARCHIO Q&B – FATTORE 9 - MARCHIO Q&B – FATTORE 12	- 05-04 Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti manageriali per la gestione dei rischi	- Azione 02 - Azione 04 - Azione 08 - Azione 09	- Stesura bozza manuale per la clinical governance e condivisione con direzione e coordinatori - Sperimentazione della scheda di segnalazione degli eventi critici in tutte le RSA

AZIONE	COLLEGAMENTO AL SISTEMA	COLLEGAMENTO AL PIANO DELLA FORMAZIONE	COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO QUALITÀ	Attività già in corso al momento dell'approvazione del piano
AZIONE 08 – AZIONE DI SUPPORTO PER LA MOVIMENTAZIONE	- ACCREDITAMENTO GEN. 6 - FAMILY AUDIT – AZIONE 13 - MARCHIO Q&B – FATTORE 9	- 02-11 Movimentazione manuale dei malati (12 ore) - 02-12 Movimentazione manuale dei malati (3 ore) - 05-04 Clinical governance: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti manageriali per la gestione dei rischi	- Azione 02 - Azione 04 - Azione 07 - Azione 09	- Azione di supporto avviata nel 2017
AZIONE 09 – DATI E INFORMAZIONI CLINICO-ASSISTENZIALI	- ACCREDITAMENTO GEN. 5 - ACCREDITAMENTO GEN. 6 - MARCHIO Q&B – FATTORE 9	- 03-07 Alfabetizzazione digitale: utilizzo della tecnologia nel contesto professionale - 03-08 Approfondimento sul software CBA per la gestione della cartella clinica informatizzata	- Azione 06 - Azione 07	- Percorso formativo 2018 "Comunicare bene per lavorare meglio" - Consulenza da parte di esperto di CBA per incremento nell'utilizzo della cartella clinica informatizzata
AZIONE 10 - ROTAZIONE	- ACCREDITAMENTO EXTRA OSP. ANZIANI 2 - FAMILY AUDIT – AZIONE 6 - MARCHIO Q&B – FATTORE 9 - MARCHIO Q&B – FATTORE 12	- 05-04 <i>Clinical governance</i>: riferimenti teorici, principi, modelli, strumenti manageriali per la gestione dei rischi	- Azione 02 - Azione 04 - Azione 07 - Azione 08	- Inserimento criterio della rotazione nel bando per la selezione dei coordinatori di nucleo
AZIONE 11 – MODALITÀ DI FRUIZIONE DELLA FORMAZIONE A DISTANZA	- ACCREDITAMENTO – GEN. 6 - ACCREDITAMENTO EXTRA OSP. ANZIANI 1 – 2 - 3 - FAMILY AUDIT – AZIONE 7 - FAMILY AUDIT – AZIONE 15 - FAMILY AUDIT – AZIONE 20 - MARCHIO Q&B – FATTORE 9 - MARCHIO Q&B – FATTORE 12	Tutte le attività formative per le quali è prevista la modalità di autoformazione	- Azione 02 - Azione 04 - Azione 07 - Azione 09	- Verifica della possibilità di creare un'area intranet sul sito istituzionale - Disponibilità materiali didattici dei corsi su cartella di rete condivisa visibile da tutti i pc

AZIONE	COLLEGAMENTO AL SISTEMA	COLLEGAMENTO AL PIANO DELLA FORMAZIONE	COLLEGAMENTO CON ALTRE AZIONI DEL PIANO QUALITÀ	Attività già in corso al momento dell'approvazione del piano
AZIONE 12 – POSTURA E RILASSAMENTO	- FAMILY AUDIT – AZIONE 14 - MARCHIO Q&B – FATTORE 12	- 02-01 Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa - 02-05 Formazione sui rischi specifici correlati alle diverse mansioni - 02-11 Movimentazione manuale dei malati (12 ore) - 02-12 Movimentazione manuale dei malati (3 ore)	- Azione 02 - Azione 04 - Azione 07 - Azione 08	Nessuna
AZIONE 13 - COUNSELING	- FAMILY AUDIT – AZIONE 5 - MARCHIO Q&B – FATTORE 12	- 02-01 Sani stili di vita e correlazioni con l'attività lavorativa	Azione 02 Azione 04 Azione 07 Azione 08	- Incarico a counselor per l'anno 2019 - Incarico a counselor per l'anno 2020

11. I PROFILI PROFESSIONALI: JOB DESCRIPTION

COORDINATORE DEI SERVIZI DI RSA

Le funzioni di coordinamento dei servizi sono strategiche per l'organizzazione e la gestione dell'assistenza e del personale. Le principali funzioni del coordinatore dei servizi sono:

- **Contribuire**, in collaborazione con il direttore, il dirigente sanitario, la dirigente amministrativa e i responsabili delle unità operative alla definizione degli obiettivi di servizio, sulla base dell'analisi dei bisogni dei Residenti, delle finalità istituzionali e delle risorse disponibili (organizzative, umane, strumentali...).
- **Assicurare** lo svolgimento del servizio e **determinare** le priorità organizzative secondo principi di appropriatezza, efficienza ed efficacia, attraverso l'organizzazione ottimale delle risorse affidate e delle attività, nel rispetto delle indicazioni organizzative e in collaborazione con le altre figure di coordinamento e le U.O. di riferimento.
- **Predisporre** piani di lavoro coerenti con gli obiettivi del servizio, orientati alla promozione
 - dell'integrazione dei processi clinico-assistenziali;
 - delle figure professionali;
 - del lavoro interprofessionale e multidisciplinare;
 - della valorizzazione della partecipazione e delle capacità di tutto il personale.
- **Promuovere**, in collaborazione con le figure di coordinamento dei servizi e i responsabili delle unità operative, l'elaborazione e/o la applicazione di progetti e/o protocolli organizzativi e tecnici (linee guida, procedure, *best practices*, etc.) Per uniformare e/o innovare le modalità operative clinico-assistenziali, e adottare interventi basati su evidenze cliniche, risultati scientifici (EBM), standard internazionali, atti ad assicurare la qualità delle cure in tutte le sue dimensioni.
- **Garantire** la collaborazione con le diverse figure di coordinamento dei servizi per assicurare il corretto funzionamento dell'équipe, la continuità della presa in carico globale dei Residenti e la continuità informativa.
- **Assicurare** il coinvolgimento dei Residenti e dei loro Familiari nelle scelte che li riguardano, attraverso l'attivazione di processi comunicativi e relazionali costanti, atti a favorire la costruzione di rapporti di fiducia reciproci.
- **Assicurare**, in collaborazione con il responsabile qualità, il perseguimento degli standard e l'applicazione delle procedure del sistema qualità.
- **Contribuire** al miglioramento continuo di tutti i servizi attraverso attività di controllo, supervisione e valutazione degli interventi di presa in carico globale, del clima organizzativo, dei comportamenti e delle condizioni igienico-sanitarie degli ambienti.
- **Garantire**, in collaborazione con le U.O. Preposte, la crescita professionale, la valutazione delle competenze, la motivazione e l'aggiornamento continuo dei collaboratori assegnati in vista degli standard e degli obiettivi di servizio.

Profilo delle competenze

In Civica sono previste due diverse figure di coordinamento in RSA:

Coordinatore dei Servizi Sociosanitari

- Risponde gerarchicamente al Direttore
- Personale coordinato: Personale assistenziale
- Formazione di base: Infermiere o Educatore

Coordinatore sanitario (servizio infermieristico)

- Risponde gerarchicamente al Dirigente Sanitario
- Personale coordinato: Personale infermieristico
- Formazione di base: Infermiere

Il Coordinatore dei Servizi dispone di conoscenze specifiche sulle modalità organizzative e di funzionamento dei contesti sociosanitari, compresi i riferimenti per adottare interventi basati su evidenze cliniche e risultati scientifici (EBM). Conosce le principali normative di riferimento che regolamentano il funzionamento organizzativo e le disposizioni contrattuali per la gestione del personale. Dispone di attitudini manageriali per la presa di decisioni, il coordinamento efficace delle risorse disponibili, il lavoro di gruppo, la motivazione e il supporto del personale, la risoluzione di problemi. Possiede capacità di relazione e comunicazione utili alla costruzione di rapporti di collaborazione con i collaboratori, con i diversi servizi dell'organizzazione, con i Residenti, i loro Familiari e tutti gli *stakeholders*.

Conoscenze

- Conosce i modelli organizzativi di funzionamento dei contesti sociosanitari e le principali normative di riferimento.
- Conosce le principali caratteristiche dell'utenza dei servizi che coordina ed è in grado di adattarne coerentemente l'erogazione.
- Conosce e sa applicare gli aspetti principali della normativa di riferimento per la gestione del personale (turnistica, ferie, recuperi, lavoro straordinario, congedi).
- Conosce e sa applicare i principi base dell'analisi organizzativa.
- Conosce e sa applicare principi, metodologie e strumenti di *clinical governance*.
- Conosce e sa applicare i principi generali che caratterizzano i sistemi di qualità.
- Conosce il sistema di accreditamento istituzionale.

Capacità

- È in grado di organizzare e pianificare le attività, considerando le risorse disponibili, definendo le priorità e delegando al personale i diversi compiti.
- È in grado di gestire efficacemente il processo decisionale, anche in situazioni critiche o di difficoltà.
- È in grado di motivare, supportare e valutare il personale, creando le condizioni favorevoli al lavoro di team.
- È in grado di affrontare situazioni critiche e di proporre interventi per la loro risoluzione.
- È in grado di effettuare analisi organizzative e progettare e realizzare azioni di miglioramento applicando in principi del miglioramento continuo.

- È in grado di agire modalità relazionali e di comunicazione costruttive, atte a favorire la costruzione di rapporti di collaborazione reciproca sia con l'organizzazione che con il proprio *sistema cliente* (Residenti, Familiari, *stakeholders* diversi).

Abilità

- Gestisce in modo appropriato riunioni e colloqui con il personale coordinato e con i Familiari dei Residenti finalizzati a raccogliere suggerimenti e/o reclami e ad attività di monitoraggio e valutazione.
- Applica disposizioni normative, contrattuali e organizzative
- Applica principi, metodi, tecniche e strumenti di analisi organizzativa, progettazione, clinical governance e TQM
- Utilizza correttamente i sistemi informatici a disposizione.

Caratteristiche di personalità

- Empatia, disposizione all'ascolto
- Propensione al lavoro di gruppo
- Flessibilità e disposizione al cambiamento
- Capacità organizzative e di gestione del tempo
- Autorevolezza
- Capacità di gestire lo stress
- Propensione all'apprendimento e alla crescita professionale

Indicatori di performance

- Raggiungimento degli obiettivi annuali affidati dalla direzione
- Grado di soddisfazione dei dipendenti
- Grado di soddisfazione di Residenti e/o Familiari
- Nr. Schede di segnalazione di quasi eventi e/o eventi critici
- Nr. eventi o quasi eventi gestiti direttamente o in collaborazione con altre figure di coordinamento
- Nr. riunioni effettuate con il personale coordinato
- Nr. partecipazioni alle riunioni di coordinamento

Strumenti di rilevazione degli indicatori

- Esiti delle indagini di clima sulla soddisfazione dei dipendenti
- Esiti delle indagini sulla soddisfazione di Familiari e/o Residenti
- Focus group
- Verbali riunioni
- Schede di segnalazione degli eventi critici

INFERMIERE

L'infermiere è l'operatore sanitario che assiste, cura e si prende cura del Residente in maniera globale, instaurando con esso una relazione di fiducia. L'infermiere svolge funzioni di prevenzione, assistenza, educazione alla salute, educazione terapeutica, gestione, formazione e ricerca.

Le principali funzioni dell'infermiere sono:

- **Presa in carico globale del Residente** secondo i principi del caring, favorendo la partecipazione della persona nelle decisioni assistenziali e nell'organizzazione della sua vita all'interno della struttura, nel rispetto della biografia personale;
- **Pianificare ed erogare l'assistenza basandosi su evidenze scientifiche** accreditate e sulle buone pratiche, in collaborazione con l'equipe e secondo le indicazioni mediche;
- **Garantire la qualità di vita dei Residenti**, il mantenimento delle capacità residue, la prevenzione dei rischi legati alle condizioni di dipendenza e la promozione della sicurezza dell'ambiente di vita e della gestione delle prestazioni sanitarie, in particolare terapeutiche, sempre nel rispetto delle libertà della persona.
- **Partecipare ai programmi di miglioramento** della qualità e della sicurezza promossi dalla struttura.

Le principali attività svolte dall'infermiere sono le seguenti:

- Pianifica, gestisce e valuta il processo assistenziale, in un'ottica di presa in carico globale del Residente;
- Partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e ne gestisce, conserva e riporta le informazioni per garantire la continuità assistenziale e conservarne la privacy;
- Identifica e aggiorna i bisogni clinico-assistenziali del Residente, partecipa in maniera attiva alla stesura del PAI e aiuta a definire i nuovi obiettivi;
- Identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e gestisce autonomamente l'intervento, personalizzando le attività in base al quadro clinico e alla volontà del Residente;
- Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche, secondo le indicazioni mediche e coinvolgendo il Residente nel comprenderle e attuarle;
- Gestisce l'organizzazione delle visite mediche di routine e specialistiche dei Residenti;
- Collabora con gli altri operatori sanitari e sociali e con i Familiari per garantire un buon livello di qualità di vita dei Residenti;
- Per l'espletamento delle funzioni assistenziali si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto;
- Gestisce l'ambulatorio infermieristico, nel rispetto delle norme di sicurezza, seguendo le procedure indicate per la gestione e il rifornimento di terapie, farmaci, strumenti e presidi utili all'assistenza.

Profilo delle competenze

L'infermiere:

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore sanitario (servizio infermieristico).
- Personale coordinato: dal punto di vista organizzativo, l'infermiere non ha responsabilità di coordinamento, ovvero non sussistono rapporti organizzativi gerarchici con gli operatori di assistenza. Dal punto di vista del profilo professionale, l'infermiere è comunque la figura professionale responsabile del processo assistenziale e, come tale, è legittimato a fornire indicazioni tecnico-professionali all'operatore di assistenza.
- Formazione di base: laurea in Scienze Infermieristiche

L'infermiere dispone di conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia, fisica; ha competenze di base in materia di scienze mediche e cliniche e delle scienze infermieristiche, nonché in materia di valutazione clinica. Dispone di conoscenze tecniche e scientifiche specifiche per la presa in carico globale del Residente. Sa attuare interventi di specifica competenza infermieristica ed è in grado di pianificare, gestire e valutare l'andamento del processo assistenziale a partire dall'identificazione dei bisogni clinico-assistenziali del Residente e, più nello specifico, dei bisogni di assistenza infermieristica. È in grado di personalizzare l'assistenza nel rispetto delle indicazioni mediche e favorendo il coinvolgimento del Residente. Sa collaborare con tutte le figure professionali dell'équipe e favorisce l'instaurarsi di relazioni professionali orientate alla collaborazione. Ha conoscenze in materia di sicurezza e di promozione della salute ed è in grado di trasferirne le competenze agli altri Operatori e ai Residenti. Applica in modo attento e scrupoloso le indicazioni di sicurezza sia rispetto alla gestione degli ambulatori, sia rispetto all'esecuzione delle diverse procedure sanitarie. Ha consapevolezza del proprio ruolo e del proprio percorso di sviluppo delle competenze specifiche in un'ottica di formazione continua. Dispone di conoscenze etiche, deontologiche e giuridiche.

Conoscenze

- Conosce le basi di anatomia, fisica, fisiologia e patologia; ha fondamenti di medicina clinica.
- Ha conoscenze specifiche in tema di processi diagnostici e terapeutici.
- Conosce le tecniche infermieristiche, le basi del primo soccorso e le tecniche di assistenza primaria.
- Ha conoscenze in tema di patologie più frequenti nell'anziano, comorbidità e demenze.
- Conosce la gestione dei regimi dietetici e criticità legate all'alimentazione e all'idratazione.
- Ha conoscenze in tema di organizzazione sanitaria e processi assistenziali.
- Conosce normative, procedure e prassi *evidence based* adottate in struttura.
- Ha conoscenze in materia di relazione e comunicazione.
- Ha conoscenza dei ruoli presenti in equipe, in particolare del profilo professionale dell'OSS.

Capacità

- È in grado di coordinare il processo assistenziale organizzandolo per priorità in situazioni di routine e straordinarie, quali la gestione delle emergenze e/o delle urgenze.

- È in grado di collaborare con l'équipe sociosanitaria per la presa in carico globale del Residente, garantendo condizioni di sicurezza, di tutela della salute e di promozione delle capacità residue.
- È in grado di attuare interventi di competenza infermieristica in autonomia, gestendo le risorse disponibili e nel rispetto delle procedure aziendali.
- È in grado di gestire i processi di alimentazione, idratazione ed eliminazione dei Residenti.
- È in grado rilevare i bisogni clinici e assistenziali dei Residenti, anche attraverso l'applicazione di scale di valutazione.
- È in grado di gestire, in collaborazione con l'équipe, le varie fasi di permanenza del Residente in struttura: ingresso, definizione e aggiornamento del PAI, visite specialistiche e di routine, trasferimenti, fino al momento dell'accompagnamento nella fase finale della vita e il decesso. In ogni fase ha presente la rete relazionale del Residente, coinvolgendo e rilevando aspettative e richieste dei Familiari.
- È in grado di cogliere, gestire e conservare in maniera appropriata le informazioni riguardanti i Residenti utilizzando gli strumenti previsti a garanzia della continuità assistenziale.
- È in grado di utilizzare correttamente i canali di comunicazione con l'équipe di struttura e con i vari servizi di consulenza (medici di consulenza, guardia medica, numeri di emergenza, ...).
- È in grado di agire modalità comunicative atte a favorire l'instaurarsi di una relazione di fiducia con il Residente e i Familiari.

Abilità

- Gestisce l'esame obiettivo del Residente, l'intervista e il colloquio con i Familiari, per rilevarne i bisogni assistenziali e sanitari.
- Compie interventi assistenziali di base e adotta le giuste pratiche di movimentazione e igiene.
- Attua le tecniche e gli interventi infermieristici
- Utilizza correttamente i presidi e gli strumenti a sua disposizione
- Effettua secondo procedure lo smaltimento dei rifiuti speciali
- Attua correttamente i processi di sterilizzazione delle garze e dei ferri.
- Attua la procedura prevista in caso di assenza imprevista di OSS e infermieri.
- Svolge in autonomia le medicazioni.
- Gestisce il rifornimento e la gestione dei farmaci e la gestione di carico e scarico degli stupefacenti.
- Riporta in maniera corretta e completa le informazioni relative la cartella clinica, utilizzando procedure e modulistica a disposizione.
- Attua interventi di primo soccorso e rianimazione.
- Utilizza correttamente i sistemi informatici a disposizione.

Caratteristiche di personalità

- Empatia, disposizione all'ascolto
- Propensione al lavoro di gruppo
- Flessibilità e disposizione al cambiamento

- Capacità organizzative
- Capacità di gestire lo stress
- Propensione all'apprendimento e alla crescita professionale

Indicatori di performance

-
-
-
-
-

Strumenti di rilevazione degli indicatori

-
-
-
-
-

Fonti per la stesura del profilo

- Direttive 2020, all.1 parte 1
- Profilo professionale D.M. 14 settembre 1994, n. 739
- Scheda di valutazione interna per Neoassunti (Civica, 2017)
- Progetto Mappatura delle competenze (Civica, 2012)

FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista è l'operatore sanitario che svolge in via autonoma o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti a eventi patologici a varia eziologia, congenita od acquisita.

Principali funzioni del fisioterapista sono:

- **valutare** le capacità motorie dei Residenti sia tramite il colloquio diretto con la persona e/o i suoi familiari sia tramite la valutazione funzionale. Tale valutazione viene condivisa con l'equipe per garantire la continuità assistenziale;
- **elaborare**, anche in collaborazione con l'equipe, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione del bisogno specifico di salute del Residente, così come al mantenimento delle sue funzionalità residue;
- **praticare** autonomamente attività terapeutica specifica individuale o collettiva, anche attraverso terapie manuali, massoterapiche e ginnastica dolce;
- **fornire** attività di supporto, di consulenza e di formazione al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per garantire continuità nelle azioni di mantenimento dell'autonomia del residente;
- **valutare** e **proporre** al medico specialista l'adozione di dispositivi e ausili specifici necessari per garantire una postura corretta e confortevole e l'autonomia possibile al residente addestrandone all'uso il residente stesso, il *caregiver* e gli operatori addetti all'assistenza;
- **partecipare** ai programmi di miglioramento della qualità e della sicurezza promossi dalla struttura.

Le principali attività svolte dal fisioterapista sono le seguenti:

- Verifica le capacità motorie funzionali e i bisogni riabilitativi del Residente, definendo obiettivi e interventi necessari
- Svolge, anche attraverso l'utilizzo di scale idonee (Tinetti, Morse, Barthel mobilità), le valutazioni su capacità motorie funzionali residue, dolore, capacità cognitive, valutazione posturale e dell'ausilio di mobilità più idoneo, valutazione del rischio caduta, modalità di trasferimento in relazione alle capacità motorie residue dell'utente.
- Organizza e svolge in autonomia attività terapeutiche specifiche sia individuali, che di gruppo.
- Propone ausili, ortesi e posizionamenti (carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche, corsetti, busti, palmari, tutori, ausili posturali e antidecubito) idonei al quadro clinico del Residente, istruendo all'uso l'assistito, i Familiari e gli altri Operatori.
- Svolge attività di formazione, aggiornamento e supporto per OSS e Infermieri, in materia di sicurezza nella mobilizzazione e prevenzione delle patologie del rachide.
- Partecipa al lavoro di equipe e alla stesura/aggiornamento del PAI, contribuendo con le valutazioni di competenza e partecipando alla definizione degli obiettivi assistenziali, dei relativi interventi e degli indicatori di verifica.
- Verifica l'adeguatezza di dotazione delle risorse per l'ottimale svolgimento delle attività terapeutiche e l'assegnazione di ausili, attivando, in caso di necessità, le prassi/procedure previste.

- Gestisce gli spazi in dotazione, garantendo un ambiente confortevole e sicuro per Residenti e Operatori.
- Adotta le misure necessarie per la corretta conservazione/archiviazione di materiali e documenti e di mantenere aggiornate le relative registrazioni cartacee e informatiche.
- Collabora alla realizzazione di processi comunicativi e relazionali con il Personale assistenziale, i Residenti, i Familiari e le altre figure professionali dell'organizzazione atti a favorire la costruzione di rapporti di fiducia reciproci.

Profilo delle competenze

Il fisioterapista:

- Risponde gerarchicamente al Direttore Sanitario
- Personale coordinato: nessuno
- Formazione specifica: Laurea in Fisioterapia

Il fisioterapista ha conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia, medicina clinica; ha conoscenza delle diverse forme di terapia fisica (manipolazione, massoterapia, terapia posturale...) e delle terapie strumentali quali laserterapia, magnetoterapia, ultrasuonoterapia ecc. Sa rilevare e valutare i bisogni riabilitativi e le capacità residue del Residente; sa condurre in autonomia interventi di riabilitazione individuali e interventi di promozione del benessere fisico, anche di gruppo. Ha competenze di valutazione e di istruzione all'uso di ausili, ortesi e posizionamenti idonei al Residente. Ha conoscenza delle normative sulla sicurezza, sulla corretta movimentazione dei carichi e in tema di prevenzione delle patologie legate al rachide: sa attuare i comportamenti appropriati e sa trasferire le competenze agli altri operatori sanitari. Ha consapevolezza del proprio ruolo e delle responsabilità correlate. È in grado di attivarsi per migliorare le proprie competenze in un'ottica di formazione continua.

Conoscenze

- Conosce il proprio profilo professionale, il proprio ruolo e le responsabilità correlate.
- Ha conoscenza specifica della disciplina riabilitativa e varie tecniche di terapia.
- Conosce i concetti base di fisica, statistica, informatica, chimica, biologia e genetica.
- Conosce l'anatomia, la fisiologia, la patologia, la medicina clinica delle diverse specialità mediche e chirurgiche.
- Conosce le scale di valutazione della mobilità ed è in grado di applicarle
- Ha cognizioni relative alle scienze umane e sociali.
- Conosce il modello organizzativo adottato dall'Azienda.
- Conosce e sa applicare i principi di base della *clinical governance*, le procedure e gli strumenti organizzativi a disposizione per la gestione dei rischi.
- Conosce le direttive relative alla sicurezza.

Capacità

Il fisioterapista è in grado di:

- Stabilire correttamente i bisogni riabilitativi del Residente, di definire gli interventi necessari e dividerne obiettivi e strategie in sede di PAI.
- Organizzare e pianificare le attività terapeutiche secondo priorità, sulla base delle risorse disponibili e in coerenza con gli obiettivi e i valori di riferimento.

- Svolgere correttamente le attività terapeutiche necessarie, applicando le tecniche riabilitative più idonee.
- Proporre presidi e ausili ritenuti necessari alle condizioni del Residente e di valutarne l'efficacia.
- Istruire gli operatori sanitari in tema di sicurezza e di prevenzione delle patologie del rachide.
- Auto-valutare il proprio operato, di ricercare feed-back e di collaborare nelle attività di verifica degli interventi assistenziali, nella prospettiva del miglioramento continuo.
- Identificare i propri bisogni formativi per il miglioramento delle competenze.
- Agire modalità relazionali e di comunicazione costruttive, atte a favorire la creazione di rapporti di collaborazione e fiducia reciproca con tutte le figure professionali, i Residenti e i Familiari.
- Gestire in maniera appropriata le risorse in dotazione e l'approvvigionamento di nuove ritenute necessarie.
- Applicare tutte le misure necessarie per la corretta conservazione/archiviazione di materiali e documenti e di mantenere aggiornate le relative registrazioni cartacee e informatiche.

Abilità

- Applica correttamente le scale di valutazione di propria competenza
- Applica in maniera competente interventi terapeutici fisici, manuali, massoterapici, usando anche metodologie e approcci di trattamento specifici.
- Applica correttamente metodi, tecniche e procedure per la movimentazione dei malati e per la mobilizzazione dei carichi.
- Utilizza correttamente presidi e ausili, operando anche piccole riparazioni.
- Utilizza gli strumenti informativi in dotazione dall'ente (software vari, mail, portale del personale CBA, ...).
- Utilizza la modulistica corretta (cartacea e informatica) secondo le procedure previste.

Caratteristiche di personalità

- Empatia, disposizione all'ascolto
- Propensione al lavoro di gruppo
- Flessibilità e disposizione al cambiamento
- Capacità organizzative
- Capacità di gestire lo stress
- Propensione all'apprendimento e alla crescita professionale

Indicatori di performance

- Grado di soddisfazione di Residenti e Familiari
- Nr di valutazione in ingresso e in itinere effettuate
- Nr. partecipazione riunione di PAI
- Nr. ore di formazione e azioni di supporto erogate
- Esiti delle indagini sulla soddisfazione di Familiari e/o Residenti

Strumenti di rilevazione degli indicatori

- Documentazione sociosanitaria
- Focus group
- Report ore formazione
- Report indagini qualità
- Report standard qualità

Fonti per la stesura del profilo

- Decreto Ministeriale 14 settembre 1994, n. 741
- Direttive PAT 2019, All. 1 Parte 1
- Scheda di valutazione interna per Neoassunti (Civica, 2017)
- Progetto Mappatura delle competenze (Civica, 2012)

COORDINATORE DI NUCLEO

Il Coordinatore di nucleo assicura adeguato supporto al processo clinico-assistenziale, collaborando attivamente con il coordinatore dei servizi sociosanitari e infermieristico - e il Responsabile Tecnico dell'Assistenza, ove presente - per garantire la disponibilità delle risorse assistenziali (personale, risorse strumentali e tecnologiche) e lo svolgimento appropriato di tutti i servizi di supporto (ristorazione, pulizie, manutenzione, approvvigionamenti).

Le principali funzioni del Coordinatore di nucleo sono:

- **Assicurare** la presenza del personale, collaborando con il coordinatore dei servizi alla gestione dei turni di lavoro e delle assenze impreviste.
- **Presidiare** il corretto svolgimento delle attività di supporto all'interno della struttura (pulizie, ristorazione, lavanderia, manutenzione).
- **Collaborare** con il Coordinatore dei Servizi sociosanitari - e con il responsabile tecnico dell'assistenza, ove presente - nel monitoraggio e verifica delle condizioni organizzative esistenti e dell'applicazione delle procedure e indicazioni di assistenza, dell'effettuazione degli interventi assistenziali previsti e del clima relazionale all'interno della RSA, nella prospettiva del miglioramento continuo.
- **Garantire** la collaborazione con tutte le figure professionali per assicurare il corretto funzionamento dell'équipe, la continuità della presa in carico globale dei Residenti e la continuità informativa.
- **Collaborare** alla realizzazione di processi comunicativi e relazionali costanti con il personale assistenziale, i Residenti, i Familiari e le altre figure professionali dell'organizzazione atti a favorire la costruzione di rapporti di fiducia reciproci.
- **Collaborare** con il Coordinatore dei Servizi sociosanitari all'individuazione dei bisogni formativi del personale assistenziale per la crescita professionale e l'aggiornamento continuo, alla valutazione delle competenze e al sostegno della motivazione al lavoro.

Le principali attività svolte dal Coordinatore di nucleo sono:

- Collaborare con il coordinatore dei servizi all'elaborazione della turnistica del personale assistenziale (organizzare turni, sostituzioni, ferie).
- Gestire, in collaborazione con il coordinatore dei servizi eventuali assenze impreviste del personale assistenziale.
- Verificare l'adeguatezza di dotazione delle risorse (umane, strumentali, materiali) per l'ottimale svolgimento del servizio all'interno del proprio nucleo e attivare, in caso di necessità, le prassi/procedure previste.
- Pianificare, organizzare e supervisionare le attività di pulizia del piano, in accordo con il personale della ditta appaltatrice e secondo le indicazioni generali del Coordinatore dei servizi sociosanitari.
- Gestire gli approvvigionamenti e il magazzino di strumenti e materiali di carattere assistenziale necessari per l'assistenza (biancheria letterecchia, tovagliato, pannoloni, prodotti per l'igiene e pulizia e personale, ...);
- Svolgere funzioni di coordinamento del personale assistenziale, in particolare:
 - fornire indirizzi e disposizioni agli OSS per attuare strategie e decisioni assunte dalla Direzione, dal Coordinatore dei servizi sociosanitari o dal gruppo di coordinamento (ove presente), al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati;

- attuare le direttive impartite dalla Direzione, dal Coordinatore dei servizi sociosanitari e/o dal gruppo di coordinamento (ove presente), condividendo le strategie gestionali e organizzative e gli obiettivi da raggiungere;
 - verificare che il piano di lavoro sia svolto correttamente, secondo le consegne e le indicazioni impartite e nel rispetto degli standard di qualità dichiarati;
 - supervisionare il rispetto da parte degli operatori delle norme igieniche previste;
 - supervisione sull'attività di distribuzione del pasto, quando svolta dagli operatori;
 - gestire gli eventuali conflitti e le dinamiche interne tra operatori, direttamente o in collaborazione con le altre figure professionali;
 - curare l'inserimento dei nuovi operatori, introducendoli al lavoro e definendo, anche in collaborazione con il coordinatore dei servizi, l'operatore di affiancamento;
 - collaborare con il Coordinatore dei servizi sociosanitari nella valutazione delle prestazioni professionali degli OSS (personale neoassunto, personale già in servizio);
 - accogliere e gestire la presenza dei tirocinanti OSS in struttura e i rapporti con il tutor della scuola, in collaborazione con il Coordinatore dei servizi sociosanitari.
- Curare l'accoglienza del nuovo Residente in ingresso;
 - Partecipare ai PAI, contribuendo con le valutazioni di competenza e partecipando alla definizione degli obiettivi assistenziali, dei relativi interventi e degli indicatori di verifica;
 - Collaborare con l'infermiere in turno e/o con RTA, ove presente, alla pianificazione delle attività, fornendo e ricevendo indicazioni/informazioni da trasmettere agli OSS;
 - Collaborare con il Coordinatore dei servizi sociosanitari nelle attività di monitoraggio e verifica delle condizioni organizzative; della corretta applicazione di procedure e indicazioni di assistenza; della qualità del clima organizzativo.
 - Riportare effetti e risultati delle strategie intraprese, fornendo spunti per interventi ulteriori o modifiche necessarie;
 - Segnalare eventuali difficoltà riguardanti Residenti, Familiari e personale operante nella struttura;
 - Nelle strutture in cui è attivato, partecipare attivamente agli incontri del gruppo di coordinamento;
 - Collaborare con il Coordinatore dei servizi sociosanitari - e RTA, ove presente - alla diffusione di procedure e indicazioni di assistenza per assicurare l'appropriatezza e la sicurezza dell'assistenza di base; alla realizzazione di riunioni, attività di formazione, audit clinici/organizzativi, ecc. per orientare le pratiche assistenziali di tutto il personale; alla raccolta dei dati utili per la verifica degli indicatori di processo e di esito secondo indicazioni.
 - Effettuare l'ordine dei pasti dei Residenti, in accordo con le indicazioni clinico-assistenziali e secondo le modalità organizzative previste da U.O. Economato – servizio ristorazione.

- Essere punto di riferimento per Familiari e Personale su questioni riguardanti i servizi di supporto di carattere alberghiero (gestione del guardaroba dei Residenti, pasti, pulizie, manutenzione).
- Collaborare alla realizzazione di processi comunicativi e relazionali con il personale assistenziale, i Residenti, i Familiari e le altre figure professionali dell'organizzazione atti a favorire la costruzione di rapporti di fiducia reciproci
- Farsi carico delle richieste di informazioni / chiarimenti provenienti da Residenti e/o Familiari e collaborare con le altre figure professionali alla definizione congiunta di corrette modalità di risposta;
- Curare le relazioni con Familiari e Residenti, raccogliendo bisogni e aspettative e svolgendo, al bisogno, attività di mediazione tra loro e gli Operatori.

Profilo delle competenze

Il coordinatore di nucleo:

- Risponde gerarchicamente e funzionalmente al coordinatore dei servizi
- Personale coordinato: OSS - rispondono gerarchicamente al coordinatore dei servizi e funzionalmente al coordinatore di nucleo, a ciascuno per i rispettivi ambiti di competenza.
- Formazione di base: Corso professionale OSS

Il Coordinatore di Nucleo assistenziale dispone di conoscenze riguardanti l'attività di assistenza socio-sanitaria di base, l'osservazione e la rilevazione dei bisogni assistenziali del Residente. Ha competenze in tema di osservazione, registrazione e trasferimento delle informazioni rilevanti riguardanti i Residenti. Ha conoscenze di base riguardanti le normative, le procedure e i protocolli adottati in struttura in tema di sicurezza ed è in grado di attuarne i comportamenti idonei. Dispone di capacità di lavoro in équipe, di riconoscimento delle specifiche responsabilità e ruoli in un'ottica di collaborazione e lavoro multidisciplinare. Ha consapevolezza del proprio ruolo e delle responsabilità correlate. Dispone di attitudini manageriali per la presa di decisioni, il coordinamento efficace delle risorse disponibili, il lavoro di gruppo, la motivazione e il supporto del personale, la risoluzione di problemi. Possiede capacità di relazione e comunicazione utili alla costruzione di rapporti di collaborazione con il personale coordinato, con i diversi servizi dell'organizzazione, con i Residenti, i loro Familiari e tutti gli *stakeholders*.

Conoscenze

- Conosce il modello organizzativo adottato dall'azienda
- Conosce e sa applicare i principi di base della *clinical governance*, le procedure e gli strumenti organizzativi a disposizione per la gestione dei rischi; i principi generali che caratterizzano i sistemi di qualità; il sistema di accreditamento istituzionale.
- Conosce il funzionamento dei servizi di supporto (ristorazione, lavanderia, manutenzione)
- Conosce e sa applicare le procedure per la corretta effettuazione dell'assistenza di base diretta e a specifico carattere sanitario.
- Conosce e sa adottare comportamenti professionali atti a garantire condizioni di comfort, di igiene e di sicurezza nell'intervento sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura.

- Conosce e sa applicare le principali disposizioni contrattuali e le procedure organizzative per la corretta gestione dei turni di lavoro (ferie, recuperi, lavoro straordinario, congedi, assenze impreviste).
- Conosce i principali strumenti, metodi e tecniche per la valutazione della *competence professionale* e la restituzione di feed-back.

Capacità

Il coordinatore di nucleo è in grado di:

- Organizzare e pianificare le attività assistenziali in collaborazione con le diverse figure professionali presenti, secondo priorità, sulla base delle risorse disponibili e in coerenza con gli obiettivi e i valori di riferimento.
- Affrontare situazioni critiche gestendo in modo efficace il processo decisionale e di proporre interventi per la loro risoluzione.
- Motivare e supportare il personale, collaborando alla creazione di condizioni favorevoli al lavoro di team.
- Applicare metodi e tecniche per la valutazione e la gestione dei feed-back
- Selezionare le informazioni da riferire agli altri operatori dell'équipe perché utili al progetto assistenziale.
- Autovalutare il proprio operato, di ricercare feed-back e di collaborare nelle attività di verifica degli interventi assistenziali, nella prospettiva del miglioramento continuo,
- Collaborare alla definizione dei propri bisogni di formazione e quelli del personale coordinato.
- Collaborare con l'équipe per trasferire innovazioni e cambiamenti nel proprio contesto operativo.
- Agire modalità relazionali e di comunicazione costruttive, atte a favorire la creazione di rapporti di collaborazione e fiducia reciproca con tutte le figure professionali, i Residenti e i Familiari.
- Promuovere l'attuazione da parte del personale di assistenza di interventi volti a favorire la vita di relazione del Residente, tenendo conto dei suoi bisogni e confrontandosi con gli altri operatori dell'équipe.
- Gestire gli approvvigionamenti e il magazzino di strumenti e materiali di carattere assistenziale necessari per l'assistenza (biancheria letterecchia, tovagliato, pannoloni, prodotti per l'igiene e pulizia e personale, ...);

Abilità

- Utilizzare gli strumenti informativi in dotazione dall'ente (software vari, mail, portale del personale CBA, ...)
- Utilizzare la modulistica corretta, cartacea e informatica, secondo le procedure previste
- Applicare correttamente metodi, tecniche e procedure di carattere assistenziale;
- Utilizzare correttamente presidi, ausili, prodotti per l'igiene.

Caratteristiche di personalità

- Empatia, disposizione all'ascolto
- Propensione al lavoro di gruppo

- Flessibilità e disposizione al cambiamento
- Capacità di gestire lo stress
- Capacità di tollerare l'incertezza
- Forte senso di equità e imparzialità
- Curiosità
- Propensione all'apprendimento e alla crescita professionale

Indicatori di performance

- Grado di soddisfazione dei dipendenti
- Grado di soddisfazione di Residenti e/o Familiari
- Grado di rispondenza degli adempimenti previsti nell'ambito dell'HACCP
- Nr. Schede di segnalazione sui pasti inviate a U.O. Ristorazione
- Nr. Partecipazioni agli incontri di aggiornamento Index
- Nr. Di eventi o quasi eventi gestiti direttamente e/o in collaborazione con altre figure di coordinamento
- Nr. Partecipazioni alle riunioni di piano
- Nr. Partecipazioni alle di coordinamento con altre figure
- Ore formazione effettuate

Strumenti di rilevazione degli indicatori

- Esiti delle indagini di clima sulla soddisfazione dei dipendenti
- Esiti delle indagini sulla soddisfazione di Familiari e/o Residenti
- Focus Group
- Verbali riunioni
- Fogli presenze
- Report ore formazione
- Schede di segnalazione pasti
- Esiti verifica interna gestione momento del pasto

Fonti utilizzate per la stesura del profilo

- Deliberazione giunta provinciale n. 1643, 30 giugno 2000
- Direttive 2019, all.1 parte 1
- Progetto Responsabile Tecnico dell'Assistenza (Civica, 2018)
- Progetto Mappatura delle competenze (Civica, 2012)

OSS

L'operatore socio-sanitario è un operatore in grado di intervenire nelle situazioni caratterizzate dalla mancanza di autonomia psicofisica dell'assistito, con un approccio che privilegia l'attenzione alla persona, alle sue esigenze e capacità residue.

L'OSS opera in un contesto di equipe multidisciplinare, collaborando con attività di assistenza diretta volte a soddisfare i bisogni primari del Residente e al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere e autonomia della persona.

Le attività principali dell'Operatore Socio Sanitario afferiscono alle seguenti aree:

- Interventi di assistenza diretta alla persona;
- Interventi di assistenza alla persona di specifico carattere sanitario compreso il supporto alle attività riabilitative erogate da professionisti sanitari;
- Interventi di relazione con l'assistito, la famiglia, l'equipe di lavoro;
- Interventi di comfort, di igiene e di sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura della persona;
- Interventi di organizzazione e verifica delle proprie attività nell'ambito della pianificazione del lavoro e di integrazione con altri operatori e servizi.

Nello specifico:

- Svolge attività di rilevazione dei bisogni assistenziali primari del Residente e li riferisce all'equipe.
- Svolge interventi assistenziali, stimolando la collaborazione del Residente, laddove possibile, promuovendo il mantenimento delle capacità residue. Le attività di intervento sono:
 - Cura e igiene della persona,
 - Mobilizzazione e posizionamento,
 - Alimentazione e idratazione,
 - Espletamento funzioni fisiologiche,
 - Composizione della salma.
- Collabora nell'attuazione di specifiche attività tecnico-sanitarie concordate con i diretti referenti e in base alle necessità organizzative della struttura.
- Mette in atto una relazione professionale con i Familiari e il Residente, favorevole a creare un clima di fiducia e consenso.
- Attua modalità relazionali positive e costruttive, come strumento del processo di aiuto al Residente e volte a mantenere, potenziare e valorizzare le sue risorse.
- Cura le relazioni e la comunicazione con l'equipe in un'ottica di collaborazione e lavoro multidisciplinare.
- Adotta comportamenti atti a garantire la sicurezza e i comfort del Residente e degli altri operatori
- Collabora nella corretta gestione degli alimenti, degli effetti personali dei Residenti e delle risorse presenti
- Verifica il proprio operato e riferisce l'efficacia o meno del proprio intervento.
- Segnala in equipe ogni informazione di carattere rilevante che osserva o viene riferita durante gli interventi assistenziali.

- Partecipa alla stesura del PAI, riportando informazioni per la parte di sua competenza e collaborando poi nel raggiungimento dei suoi obiettivi.

Profilo delle competenze

L'Operatore Socio-Sanitario (OSS):

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore dei servizi sociosanitari e funzionalmente al Coordinatore di nucleo, a ciascuno per i rispettivi ambiti di competenza.
- Personale coordinato: nessuno
- Formazione di base: corso di formazione professionale OSS

L'OSS dispone di conoscenze riguardanti l'attività di assistenza socio-sanitaria di base, l'osservazione e la rilevazione dei bisogni assistenziali del Residente. Ha competenze in tema di osservazione, registrazione e trasferimento delle informazioni rilevanti riguardanti i Residenti. Ha conoscenze di base riguardanti le normative, le procedure e i protocolli adottati in struttura in tema di sicurezza ed è in grado di attuarne i comportamenti idonei. Dispone di capacità di lavoro in equipe, di riconoscimento delle specifiche responsabilità e ruoli in un'ottica di collaborazione e lavoro multidisciplinare. Ha consapevolezza del proprio ruolo e responsabilità, opera in un'ottica di miglioramento della propria formazione.

Conoscenze

- Dispone di conoscenze base dell'organizzazione aziendale e delle metodologie di lavoro di assistenza.
- Dispone di conoscenze base in tema di sicurezza e gestione del rischio.
- Dispone di conoscenze base riguardanti l'anziano e i suoi principali problemi di salute.
- Conosce le modalità di comunicazione e di relazione adatte a costruire un clima di fiducia con Residenti, Familiari e altri operatori.

Capacità

- È in grado di effettuare interventi assistenziali di base, tenendo conto delle indicazioni d'equipe e delle patologie dell'assistito.
- Sa adottare comportamenti professionali atti a garantire condizioni di comfort, di igiene e di sicurezza nell'intervento sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura.
- È in grado di utilizzare correttamente il materiale a disposizione, nel rispetto del criterio dell'economicità e della sicurezza.
- È in grado di gestire in maniera corretta lo smaltimento dei rifiuti.
- È in grado di pianificare le attività e valutare l'intervento effettuato.
- È in grado di instaurare relazioni positive con l'utente e i suoi Familiari e di gestire, anche in collaborazione con l'equipe, i momenti di criticità, in un'ottica di costruzione di rapporti di fiducia.
- È in grado di ricercare feed-back e di collaborare con l'equipe nella prospettiva del miglioramento continuo.
- È in grado di gestire correttamente le informazioni che ricava e riceve durante il suo lavoro, nel rispetto della privacy e della persona.
- Assume comportamenti professionali e rispetta le regole dell'organizzazione.

- Ha consapevolezza del proprio percorso di formazione e delle modalità di miglioramento delle competenze.

Abilità

- Applicare correttamente metodi, tecniche e procedure di carattere assistenziale.
- Utilizzare correttamente presidi, ausili, prodotti per l'igiene.
- Utilizzare gli strumenti informativi in dotazione dall'ente (software vari, mail, portale del personale CBA, ...).
- Utilizzare la modulistica corretta (cartacea e informatica) secondo le procedure previste, per riportare i dati utili alla continuità assistenziale.

Caratteristiche di Personalità

- Empatia
- Predisposizione all'ascolto
- Capacità di instaurare relazioni positive e costruttive
- Predisposizione alla relazione di aiuto
- Propensione al lavoro di gruppo
- Propensione all'apprendimento e alla crescita professionale

Indicatori di performance

-
-
-

Strumenti di rilevazione degli indicatori

-
-
-

Fonti utilizzate per la stesura del profilo

- Deliberazione giunta provinciale n. 1643, 30 giugno 2000
- Direttive 2019, all.1 parte 1
- Scheda di valutazione interna per Neoassunti (Civica, 2017)
- Progetto Mappatura delle competenze (Civica, 2012)

ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente Sociale è la figura che si occupa della promozione dell'autonomia e la valorizzazione delle risorse personali e sociali delle persone in condizione di vulnerabilità. L'assistente sociale opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi del suo intervento di prevenzione, sostegno e recupero delle situazioni di bisogno. I focus principali del lavoro dell'assistente sociale sono la persona, l'organizzazione in cui la persona risiede e il contesto sociale e territoriale di riferimento.

Le finalità principali del ruolo dell'Assistente Sociale sono:

- **collaborare** con l'équipe alla presa in carico globale del Residente e dei suoi Familiari per garantire una buona qualità di vita;
- **collaborare** alla definizione di obiettivi e interventi che tengano conto dei bisogni del Residente, dei Familiari e della struttura dove vengono accolti;
- **attivare** una relazione di supporto al Residente che tenga conto delle sue capacità residue e dell'espressione della sua volontà;
- **favorire** le relazioni con i servizi del territorio, in un'ottica di collaborazione tra diverse realtà;
- **partecipare** ai programmi di miglioramento della qualità e della sicurezza promossi dalla struttura.

Le attività principali dell'Assistente Sociale sono:

- Instaurare rapporti con il Residente e i suoi Familiari prima dell'ingresso in struttura, attraverso le riunioni di UVM e le visite a domicilio, nell'ottica di favorire un primo contatto quanto più sereno e per condividere il progetto di inserimento.
- Nella fase di accoglienza, gestire il momento dell'ingresso in struttura, raccogliendo i dati sanitari, assistenziali e amministrativi necessari per la formalizzazione dell'ingresso e accompagnando la persona e la Famiglia a conoscere il nuovo ambiente.
- Durante la permanenza, realizzare colloqui periodici e/o al bisogno con i Familiari e il Residente, per consolidare la costruzione del rapporto di fiducia e favorire la raccolta di bisogni assistenziali, sanitari, relazionali, sociali, emotivi, psicologici, che si dovessero presentare nel tempo, collaborando alla ricerca delle modalità di soddisfazione tramite i servizi della struttura o esterni.
- Fornire, tramite i canali previsti, le informazioni utili all'équipe per la gestione appropriata della prima accoglienza e della quotidianità del Residente, al fine di favorire la personalizzazione degli interventi.
- Provvedere, quando necessario, ad azioni di informazione e accompagnamento di Residenti e Familiari per le pratiche di tutela dei diritti, per la gestione pratiche amministrative, per l'attivazione richiesta amministratore di sostegno.
- Collaborare all'aggiornamento documentazione socio-sanitaria per le parti di propria competenza, al fine di garantire la continuità assistenziale.

Profilo delle competenze

L'assistente sociale

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore dei Servizi Sociali
- Personale coordinato: nessuno

- Formazione di base:
 - Laurea in Servizio Sociale o Laurea Magistrale in Servizio Sociale e Politiche Sociali
 - iscrizione all'Ordine Professionale degli Assistenti sociali.

L'Assistente Sociale dispone di conoscenze in materia di psicologia, sociologia e antropologia e in materia legislativa e istituzionale. Ha competenze specifiche di gestione e coordinamento di servizi di assistenza socio-sanitaria e di giustizia sociale. Ha conoscenze etiche, deontologiche e giuridiche. È esperto in materia di progettazione sociale e sa trasferire le sue conoscenze a Utenti e Operatori in un'ottica di miglioramento continuo. Ha competenze in materia di relazione e comunicazione nell'ambito della relazione di aiuto e della mediazione, queste ultime anche rivolte a favorire la capacità di lavoro in équipe. Ha consapevolezza del proprio ruolo e delle responsabilità correlate. È responsabile della propria competenza professionale ed è in grado di valutare i propri bisogni formativi.

Conoscenze

- Conosce l'organizzazione e i principi del servizio sociale e delle reti territoriali.
- Ha conoscenze di psicologia, sociologia, antropologia e diritto.
- Conosce la metodologia della ricerca sociale, le tecniche di progettazione degli interventi.
- Conosce le metodologie d'intervento in area sociale.
- Conosce le teorie e le tecniche di comunicazione interpersonale.
- Ha conoscenza dei servizi, delle figure di riferimento e dell'organizzazione in cui opera.
- Conosce le norme essenziali di sicurezza e igiene.

Capacità

L'Assistente Sociale è in grado di:

- Rilevare i bisogni di Residenti e Familiari e di definire interventi appropriati, individuando gli interlocutori appropriati, interni ed esterni all'organizzazione e in collaborazione con l'équipe e la Direzione.
- Adottare modalità comunicative e relazionali funzionali alla costruzione di un clima accogliente, orientato all'ascolto e alla collaborazione reciproca.
- Porsi come mediatore tra istanze diverse per favorire la gestione costruttiva del conflitto.
- Supervisionare l'attività dei tirocinanti fornendo feedback costruttivi per il percorso di crescita formativa.
- Dialogare con i servizi del territorio a livello istituzionale per il consolidamento della rete dei servizi; a livello operativo per la gestione di provvedimenti di tutela dei diritti e/o la gestione di pratiche di carattere amministrativo.
- Adottare le misure necessarie per la conservazione e l'archiviazione corretta delle informazioni che gestisce, tutelando la privacy e la riservatezza dei Residenti e dei loro Familiari.

Abilità

- Utilizzare gli strumenti informativi in dotazione dall'ente (software vari, mail, portale del personale CBA, strumenti cartacei, ...).

- Applicare i protocolli e le procedure di servizio socio-sanitario previste dall'organizzazione.
- Condurre colloqui individuali

Caratteristiche di personalità

- Attitudini organizzative
- Predisposizione alla relazione
- Capacità di ascolto
- Sensibilità verso le condizioni di disagio e fragilità
- Flessibilità, capacità di adattamento
- Capacità di autocontrollo e gestione dello stress

Indicatori di performance

-
-
-

Strumenti di rilevazione degli indicatori

-
-
-

Fonti utilizzate per la stesura del profilo

- Legge 23 marzo 1993, n.84
- Progetto Mappatura delle competenze (Civica, 2012)
- Articolo Civica Informa su Assistente Sociale

EDUCATORE PROFESSIONALE

L'Educatore Professionale è l'operatore che attua specifici progetti educativi e riabilitativi per i Residenti, nell'ambito di un progetto terapeutico gestito in modo coordinato e integrato con le altre figure professionali. Nella sua professione è centrale la dimensione relazionale con il Residente e la sua rete Familiare, nonché con la rete dei servizi territoriali che comprende istituzioni, servizi sociali, associazioni, gruppi del volontariato sociale.

Le finalità principali del ruolo dell'Educatore Professionale sono:

- **Valutare** i bisogni socio-relazionali di ciascun Residente per garantirne la qualità di vita, contribuendo alla definizione degli obiettivi di presa in carico che confluiscono nel PAI.
- **Progettare, realizzare e valutare interventi educativi** mirati al recupero e/o mantenimento e/o sviluppo delle potenzialità dei Residenti e delle loro capacità, in autonomia o in collaborazione con l'équipe e/o con realtà esterne.
- **Coordinare** le attività di volontari e operatori esterni (es.: operatori Intervento 19, operatori progetto OccupAzione) in conformità a quanto previsto nei contratti di lavoro, nel progetto di inserimento lavorativo e dall'or nella gestione delle attività dell'équipe e delle figure ad essa esterna (es volontari, operatori intervento 19, ..)
- **Garantire**, insieme all'équipe, il corretto uso delle risorse a disposizione, la sicurezza dei Residenti e degli operatori, e **adottare** misure che garantiscano il comfort e l'igiene dei Residenti

Principali attività dell'educatore sono:

- Collaborare alla valutazione del Residente in ingresso e in itinere, attraverso metodologie e strumenti di valutazione appropriati;
- Collaborare alla stesura del PAI e nella realizzazione degli obiettivi definiti in equipe, per garantire un buon livello di qualità di vita del Residente.
- Collaborare nella fase di accoglienza del nuovo Residente e della sua famiglia;
- Raccogliere le storie di vita dei Residenti.
- Svolgere e sostenere interventi volti a favorire la vita di relazione dei Residenti, tenendo conto dei suoi bisogni e desideri e confrontandosi con gli altri professionisti;
- Progettare e realizzare attività educative rivolte a singoli e gruppi.
- Gestire e organizzare le risorse (umane, strumentali e materiali) per la realizzazione di eventi, attività, uscite, ecc...
- Monitorare e verificare l'andamento delle attività degli operatori esterni coinvolti in progetti di re-inserimento lavorativo (es. Intervento 19, Progetto OccupAzione) e degli studenti tirocinanti a loro affidati.
- Reclutare, informare per la parte di propria competenza e gestire l'attività dei volontari presenti in struttura
- Favorire il mantenimento e/o i consolidamento delle relazioni con le realtà territoriali e le associazioni di volontariato.

Profilo delle competenze

L'Educatore professionale:

- Risponde gerarchicamente al coordinatore del servizio sociale
- Personale coordinato: nessuno
- Formazione di base:
 - Laurea in professioni sanitarie della riabilitazione (educatore professionale sanitario), con iscrizione all'Ordine
 - Laurea in scienze dell'educazione e della formazione (educatore professionale socio-pedagogico o educatore sociale), in base alla legge 3/2018 con richiesta di accesso agli Elenchi Speciali

L'educatore professionale conosce le teorie pedagogiche, psicologiche e sociali di base e ha conoscenze sanitarie di base. Conosce i sistemi e le pratiche di gestione delle dinamiche di gruppo, della relazione e di comunicazione. Sa contribuire alla generazione di conoscenze sulla base di riflessioni ed esperienze derivanti dalla pratica professionale. Conosce i sistemi organizzativi ed amministrativi e la loro gestione, in modo da poter rispondere in maniera adeguata alle esigenze dei Residenti e dei loro Familiari. Ha competenza in materia di organizzazione e gestione di attività di educazione e animazione. Ha conoscenza delle normative e delle procedure presenti nella struttura e attua comportamenti atti a garantire la sicurezza dei Residenti.

Conoscenze

- Conosce il proprio profilo professionale, il suo ruolo all'interno dell'organizzazione e le responsabilità correlate.
- Ha conoscenze in materia di pedagogia, psicologia, sociologia e conoscenze sanitarie di base;
- Ha conoscenze specifiche in materia di riabilitazione ed educazione.
- Ha conoscenze in materia di valutazione dei bisogni socio-relazionali e psicofisici del Residente
- Conosce le principali scale di valutazione per l'area di propria competenza.
- Conosce i sistemi organizzativi ed amministrativi, compreso quello aziendale.
- Ha conoscenze di base di informatica e sull'uso di strumenti digitali.

Capacità

L'educatore professionale è in grado di:

- Valutare i bisogni socio-relazionali dei Residenti, anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione/rilevazione e definire gli obiettivi del progetto educativo individualizzato.
- Programmare gli interventi necessari per il raggiungimento degli obiettivi definiti, svolgere le attività previste, in autonomia e/o in collaborazione con l'equipe e valutare l'efficacia di quanto messo in atto.
- Utilizzare in modo appropriato i canali informativi aziendali per raccogliere e trasmettere le informazioni necessarie sulle condizioni dei Residenti e sugli eventi significativi che richiedono di essere segnalati, contribuendo a garantire la continuità assistenziale.

- Attuare, in collaborazione con l'équipe, gli interventi di personalizzazione della quotidianità e degli ambienti di vita di ciascun Residente, per garantire un buon livello di qualità di vita
- Adattare e integrare nella propria pratica professionale i riferimenti teorici multidisciplinari derivanti dalla propria formazione di base (teorie educative, psicologiche, sociologiche, antropologiche).
- Definire i fabbisogni di risorse (umane, strumentali, materiali) in relazione alle attività da svolgere previste nei progetti educativi (individuali, di gruppo e di struttura) e con riferimento alla situazione contingente, stabilendone le priorità.
- Pianificare e organizzare interventi educativi in collaborazione con associazioni, gruppi di volontariato sociale e realtà territoriali.
- Reclutare, selezionare e informare in modo appropriato i volontari, assegnando loro attività coerenti con le loro disponibilità e predisposizioni.
- Assegnare a studenti tirocinanti e operatori inseriti in progetti di reinserimento lavorativo (es. operatori intervento 19, progetto OccupAzione) attività coerenti con il loro percorso e supervisionare sulla loro esecuzione, restituendo un feedback costruttivo in chiave di crescita.

Abilità

- Utilizzare gli strumenti informativi in dotazione dall'ente (software vari, mail, portale del personale CBA, ...).
- Utilizzare le schede di valutazione di ambito professionale
- Organizzare e gestire le risorse in dotazione al servizio.
- Scrivere un progetto educativo.
- Applicare i protocolli e le procedure di servizio socio-sanitario previste dall'organizzazione.
- Condurre colloqui individuali

Caratteristiche di personalità

- Empatia
- Disposizione all'ascolto
- Disposizione alla relazione d'aiuto
- Disposizione alla creazione di relazioni costruttive
- Capacità organizzative e di gestione dello stress
- Disposizione all'apprendimento e alla crescita professionale

Indicatori di performance

-
-
-

Strumenti di rilevazione degli indicatori

-
-

Fonti utilizzate per la stesura del profilo

- Direttive 2019, All.1 parte 1
- Profilo professionale D.M. 520/98
- Codice deontologico professionale (2015)
- Scheda di valutazione interna per Neoassunti (Civica, 2017)
- Progetto Mappatura delle competenze (Civica, 2012)

OPERATORE DI ANIMAZIONE

L'operatore di animazione è un professionista che realizza attività di carattere culturale e di intrattenimento, all'interno di progetti di prevenzione, cura, riabilitazione e d'assistenza. L'animatore opera all'interno di un'équipe, svolgendo la propria attività in stretta collaborazione con l'Educatore professionale.

Le finalità perseguite dall'operatore di animazione sono:

- Favorire il mantenimento dei rapporti sociali tra le persone Residenti, tra la persona, la sua famiglia, la rete amicale e la comunità territoriale di appartenenza;
- Mantenere o potenziare le abilità residue nelle attività della vita quotidiana in stretta integrazione con le attività riabilitative ed assistenziali;
- Collaborare alla rilevazione dei bisogni del Residente e delle potenzialità residue;
- Collaborare alla programmazione di interventi socio-culturali-ricreativi individuali o di gruppo;
- Collaborare nella gestione degli operatori e volontari coinvolti.

Le principali attività del ruolo di operatore di animazione sono:

- Realizzare interventi ludico-culturali e socio-educativi coerenti con i progetti educativi individuali e/o di gruppo elaborati dagli educatori, con la pianificazione generale delle attività di animazione dell'organizzazione e in collegamento con le predisposizioni, preferenze e interessi dei Residenti;
- Organizzare, realizzare, monitorare e valutare attività di animazione e/o ricreative, per creare momenti di socializzazione e relazione per i Residenti e i loro Familiari;

Profilo delle competenze

L'operatore di animazione in Civica:

- Risponde gerarchicamente al Coordinatore del Servizio Sociale
- Personale coordinato: nessuno
- Formazione di base: Corso di formazione professionale OSS

L'operatore di animazione ha conoscenze in ambito dell'assistenza socio-sanitaria diretta alla persona. È in grado di condurre attività di animazione di gruppo e di svolgere attività di programmazione. Ha competenze organizzative di base e una predisposizione alle relazioni. Conosce la normativa e le procedure di riferimento in tema di sicurezza e attua i comportamenti adeguati a garantirla. Ha consapevolezza del proprio ruolo e delle responsabilità correlate ed è in grado di orientare il proprio percorso formativo in una prospettiva di crescita continua.

Conoscenze

- Conosce gli elementi di base di psicologia, pedagogia, sociologia.
- Conosce le modalità organizzative e le attività dei servizi socio-assistenziali.
- Conosce le procedure interne per l'organizzazione e la gestione delle attività ricreative.

Capacità

L'operatore di animazione è in grado di:

- Gestire le attività di animazione in modo appropriato rispetto ai partecipanti, al contesto e alla tipologia di attività svolta, favorendo la creazione e il mantenimento di un clima positivo.
- Pianificare le attività di animazione e ricreative, gestendo le risorse in maniera adeguata e organizzando lo spazio in modo sicuro.
- Proporre occasioni ludico-culturali quanto più rispondenti alle propensioni e agli interessi manifestati dai Residenti.
- Collaborare alla gestione degli operatori afferente ai progetti di reinserimento lavorativo (Intervento 19, Progetto OccupAzione) e i volontari.

Abilità

- Utilizzare gli strumenti informativi in dotazione dall'ente (software vari, mail, portale del personale CBA, ...).
- Organizzare e gestire le risorse in dotazione al servizio.
- Organizzare e gestire le risorse in dotazione al servizio.
- Applicare i protocolli e le procedure di servizio socio-sanitario previste dall'organizzazione.

Caratteristiche di personalità

- Capacità organizzative
- Attitudine alla comunicazione, alla relazione e all'ascolto
- Sensibilità verso le condizioni di fragilità
- Flessibilità
- Capacità di adattamento a situazioni e contesti diversi

Indicatori di performance

-
-

Strumenti di rilevazione degli indicatori

-
-

Fonti utilizzate per la stesura del profilo

- Direttive PAT 2019, All. 1 parte 1
- Scheda di valutazione interna per Neoassunti (Civica, 2017)
- Progetto Mappatura delle competenze (Civica, 2012)