

**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona**  
**“SANTA MARIA” CLES**  
Via Eusebio Chini, 37  
CLES

**VERBALE DI DELIBERAZIONE**

**delibera n 10**

**del 26/02/2025**

Prot. 0001921 2025

Addì 26/02/2025 alle ore 20.30, in Cles, presso la sala consigliare dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Santa Maria” Cles, convocato dalla Presidente con avvisi recapitati ai singoli componenti, si è riunito il Consiglio di Amministrazione,

**OGGETTO: Approvazione integrazione al Piano Triennale della Formazione A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles - anni 2024/2026.**

<b>Presente</b>	<b>Assente giustificato</b>	<b>Nominativo</b>
<b>si</b>		<b>Avv. Flor Laura</b>
	<b>si</b>	<b>Dott. Franch Renzo</b>
<b>si</b>		<b>Dott.ssa Larcher Luisa</b>
<b>si</b>		<b>Arch. Mascotti Andrea</b>
<b>si</b>		<b>Sig.ra Pinamonti Serafina</b>
<b>si</b>		<b>Dott.ssa Zanon Arianna</b>
<b>si</b>		<b>Dott.ssa Zanoni Irenella</b>

Assiste il Direttore: Cattani dott. Luca

E' designato per la firma del verbale della seduta la Consiglieria – sig.ra Pinamonti Serafina

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, la Presidente dichiara aperta la seduta alle ore 20.30 e invita il Consiglio a deliberare in merito all'argomento in oggetto.

**OGGETTO: Approvazione integrazione al Piano Triennale della Formazione A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles - anni 2024/2026.**

**Il Consiglio di Amministrazione**

Premesso che:

Richiamato il D.Lgs. 165 del 30/03/2001 ad oggetto: "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche " e successive modificazioni;

Dato atto che la predisposizione e l'aggiornamento del piano annuale di formazione del personale, con l'indicazione degli obiettivi, e delle metodologie formative da adottare, tenuto conto delle competenze necessarie in relazione agli obiettivi, alle innovazioni normative e tecnologiche, sono indispensabili anche per rispondere alle normative vigenti in materia di sicurezza ( D.Lgs. 81/2008) e di crediti ECM;

Rilevato inoltre che la formazione dei dipendenti è leva strategica per lo sviluppo organizzativo dell'Amministrazione;

Ribadito che le esigenze formative richiedono la definizione di un adeguato piano formativo, che va ben oltre il mero adempimento di legge e nel quale devono essere rappresentati gli interventi formativi curati dall'amministrazione, definite le indicazioni per l'utilizzo di nuove tecnologie nella formazione dei vari dipendenti, riportando ai percorsi formativi e di evoluzione professionale le varie iniziative;

Evidenziato che tale piano è da intendersi come strumento a contenuto organizzativo rivolto ai dipendenti dell'Amministrazione;

dato atto che il documento che viene approvato in questa sede rappresenta una integrazione del Piano triennale della formazione approvato con deliberazione del consiglio di Amministrazione n. 6 del 22.02.2024;

considerato che la predetta integrazione al Piano triennale, dopo opportuna lettura e discussione, risulta conforme nei contenuti e nella forma alle esigenze di tutela previste dalle disposizioni legislative ed alle specificità di questa A.P.S.P.;

In base alle precedenti disposizioni, considerazioni e specificazioni, l'A.P.S.P. "Santa Maria" ritiene opportuno procedere all'integrazione del "Piano triennale della Formazione anni 2024 - 2026";

vista la L.R. 21 settembre 2005, n. 7, come modificata dalla L.R. 28 settembre 2016, n. 9 concernente l'ordinamento delle aziende pubbliche di servizi alla persona e i regolamenti regionali attuativi della stessa;

visto lo Statuto dell'Azienda;

accertata la propria competenza all'adozione della presente determina in ottemperanza a quanto disposto dallo Statuto dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Maria" di Cles, approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo "Santa Maria" di Cles di data 21 giugno 2007, n. 53 e successive modifiche (da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 20 di data 28/10/2021, approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 226 del 09/12/2021);

visto il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.) approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 1 di data 29/01/2024 per il periodo 2024-2026;

visto il Codice di comportamento approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 25 del 24 luglio 2024, reperibile all'indirizzo: <https://www.apspcles.it/Amministrazione-Trasparente/Disposizioni-general/Atti-general/Codice-disciplinare-e-codice-di-condotta>;

considerato che nel procedimento in oggetto il Responsabile del procedimento unitamente ai consiglieri di amministrazione dichiarano l'insussistenza di situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse e di non presentare altre cause di incompatibilità ai sensi della normativa vigente in materia, del Codice di comportamento e del Piano triennale per la prevenzione della corruzione adottati dall'A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles;

acquisito, sulla presente proposta di deliberazione, il parere favorevole del Direttore sotto il profilo della regolarità tecnico-amministrativa e contabile;

con voti unanimi espressi nelle forme di legge,

## **DELIBERA**

1. di approvare, l'integrazione al "Piano triennale della Formazione 2024/2026" nel testo che, allegato al presente provvedimento, ne forma sua parte integrante e sostanziale;
2. di autorizzare il Direttore, qualora venga ritenuto necessario, ad aderire a proposte formative diverse a quelle previste nel piano, che si presentino in corso d'anno;
3. di dare atto che nel presente procedimento il Responsabile del procedimento, unitamente ai Consiglieri di amministrazione, dichiarano l'insussistenza di situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse e di non presentare altre cause di incompatibilità ai sensi della normativa vigente in materia, del Codice di comportamento e del Piano triennale per la prevenzione della corruzione adottati dall'A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles;
4. di pubblicare, ai sensi dell'articolo 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, il presente atto sul sito internet istituzionale dell'A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles, [www.apspcles.it](http://www.apspcles.it);
5. di dare evidenza, ai sensi dell'art. 5 della L.R. 31 luglio 1993 n. 13, che avverso alla presente delibera sono ammessi i seguenti ricorsi da parte di chi abbia un interesse concreto ed attuale:
  - ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale di Trento, entro 60 gg., ai sensi dell'art. 22 e seguenti del D.Lgs. 02 luglio 2010 n. 104;
  - ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, entro 120 giorni, ai sensi dell'art. 8 del D.P.R. 24 novembre 1971 n. 1199.

Letto, confermato e sottoscritto.

F.to: La Presidente  
FLOR avv. LAURA

F.to: La Consigliera designata  
PINAMONTI sig.ra SERAFINA

F.to: Il Direttore  
CATTANI dott. LUCA

#### **ESPRESSIONE PARERE**

Si attesta la regolarità tecnico-amministrativa e contabile del presente provvedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 9, comma 4 della L.R. 21 settembre 2005, n. 7.

Cles, li 26/02/2025

F.to: Il Direttore  
CATTANI dott. LUCA

#### **ITER PUBBLICAZIONE ED ESECUTIVITÀ**

La presente deliberazione viene pubblicata in data 27/02/2025 all'albo della A.p.s.p. "Santa Maria" di Cles per dieci giorni consecutivi, ai sensi del combinato disposto dell'art.32 della L.69/2009 e dell'art.20 della L.R. n. 7/2005 così come modificato dall'art.1 lettera e) della L.R. N.9/2016.

Cles, li 27/02/2025

F.to: Il Direttore  
CATTANI dott. LUCA

Copia conforme all'originale, in carta libera, per uso amministrativo.

Cles, li 27/02/2025

Il Direttore  
CATTANI dott. LUCA



**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona**  
**“SANTA MARIA”**  
Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)



# PIANO DELLA FORMAZIONE 2025

*INTEGRAZIONE AL PIANO TRIENNALE DELLA FORMAZIONE 2024-2026*



A cura del Responsabile del Servizio Formazione  
*dott.ssa Stefania Rigotti*



## INDICE

PREMESSA.....	3
OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI DELLA FORMAZIONE.....	4
FABBISOGNI INDIVIDUALI E DI CONTESTO.....	5
OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL CORSO DEL 2024, PROSPETTIVE E STRATEGIE DI SVILUPPO/MIGLIORAMENTO D'ENTE.....	8
INDIVIDUAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI/ARGOMENTI, ATTORI E TEMPI DI REALIZZAZIONE.....	11
VALUTAZIONE DELLA RICADUTA FORMATIVA.....	17
PROGRAMMAZIONE TEMPORALE E RISORSE FINANZIARIE.....	17
<b>ALLEGATI:</b>	
1. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.....	19
2. REPORT ANALISI BISOGNI FORMATIVI 2025.....	26
3. REPORT FORMAZIONE REALIZZATA 2024.....	31



## Premessa

Il Piano annuale della Formazione per l'anno 2025 si sviluppa coerentemente a quanto contenuto nel piano triennale della formazione 2024/2026, diventandone parte integrante. Il piano riporta quelli che sono stati i cambiamenti in atto da un punto di vista organizzativo e conseguentemente formativo.

In premessa risulta importante evidenziare un cambiamento di contesto sostanziale rispetto all'anno precedente, che è legato a quanto contenuto nelle direttive RSA 2025. Per l'A.p.s.p. S. Maria di Cles i posti letto di RSA convenzionati sono passati da 124 a 138; questa trasformazione è dettata dalla presa d'atto a livello provinciale del forte squilibrio fra la popolazione anziana e i posti letto di RSA presenti sul territorio. Si tratta di un fatto di rilievo per la struttura, ma soprattutto per i cittadini della Valle di Non. Questo tipo di cambiamento ha avuto dei risvolti importanti sull'organizzazione della struttura, che sono contenuti più nel dettaglio all'interno del Piano Programmatico 2025/2027<sup>1</sup>.

Il piano programmatico inoltre evidenzia, come riportato in sintesi nelle pagine a seguire, gli obiettivi raggiunti nel corso dell'anno precedente e le linee d'indirizzo future. Esse rappresentano la traiettoria da seguire per le quali il piano della formazione non può esserne avulso, bensì in stretto collegamento, oltre che intrecciato con i feed-back del personale rispetto ai bisogni individuali di aggiornamento continuo e alla normativa vigente in materia di sicurezza.

L'analisi della formazione erogata nel 2024 ha prodotto una valutazione sull'andamento generale rispetto a quanto programmato, delineando con più precisione l'investimento formativo per l'anno in corso.

In premessa è fondamentale riportare l'attenzione sulla Mission dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Santa Maria” Cles, che è quella di contribuire, in coerenza ed armonia con gli obiettivi del Piano Socio Sanitario Provinciale, all'assistenza dei cittadini che ne hanno bisogno, garantendo, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità della vita il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia, i servizi del territorio ed il volontariato.<sup>2</sup>

I valori sono basati sul principio che la persona anziana è il centro di interesse di tutto il personale e delle attività dell'A.P.S.P. Questi valori vengono esplicitati attraverso: la centralità dell'anziano nel rispetto delle credenze e della libertà; l'unicità della persona valorizzando le risorse e le competenze attraverso percorsi comunicativi ed operativi; la qualità della vita e la promozione della salute; ruolo sociale dell'anziano anche se istituzionalizzato.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Si veda delibera n. 42 del 30.12.2024 “Approvazione del Bilancio pluriennale e dell'allegato Piano programmatico (o piano delle attività) per gli esercizi finanziari 2025/2026/2027 dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Santa Maria di Cles”.

<sup>2</sup> Si veda Carta dei Servizi, p. 13

<sup>3</sup> Ibidem, p. 15



Il piano è costruito in armonia con i valori e la Mission che fungono da punto di riferimento per tutte le attività svolte dall'ente, che sono sinergicamente interconnesse.

La formazione viene considerata una delle leve di maggiore incisività nell'ambito della gestione delle risorse umane, rappresentando una sorta di *file rouge* attraverso cui apportare valore aggiunto al “Sapere” tecnico-professionale, organizzativo e relazionale, con una finalità di sviluppo complessivo dell'organizzazione per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Per favorire un servizio rispondente ai requisiti di qualità ed efficienza, orientati alla qualificazione delle prestazioni erogate, vi è l'esigenza di una pianificazione attenta e coerente con gli obiettivi strategici dell'organizzazione, di un processo formativo organico e progettuale.

Si riprendono dal piano triennale della formazione 2024/2026 gli obiettivi generali e specifici che l'ente si prefigge di raggiungere, che divengono i riferimenti che guidano la pianificazione e la progettazione delle singole attività formative.

## Obiettivi generali e specifici della formazione

Gli **obiettivi generali** che si desidera raggiungere attraverso gli interventi formativi sono:

- a) Adempiere agli obblighi legislativi in materia di sicurezza per tutto il personale, in particolare rispetto ai rischi specifici, al rischio biologico, e di prevenzione alla corruzione ai sensi della lg 6/11/2012 n. 190.
- b) Presidiare il trasferimento degli apprendimenti e la ricaduta degli investimenti formativi attraverso il supporto al rafforzamento, nella quotidianità, delle conoscenze e competenze attraverso momenti di supporto individualizzato, lavoro di gruppo e formazione sul campo.
- c) Promuovere percorsi formativi di qualità attraverso progettualità ricche che consentono di coinvolgere il più possibile i destinatari della formazione attraverso attività ex ante, in itinere ed ex post, utilizzando un ventaglio di metodi e tecniche differenti.
- d) Garantire il bilanciamento delle competenze tra *obiettivi tecnico-professionali* (finalizzati all'acquisizione di conoscenze e competenze specifiche di ciascuna professione e disciplina), *obiettivi di processo* (riferiti all'acquisizione di attività e procedure idonee a promuovere il miglioramento della qualità, efficienza, efficacia, appropriatezza e sicurezza degli specifici processi di produzione delle attività sanitarie), *obiettivi di sistema* (relativi all'acquisizione di attività e procedure idonee a promuovere il miglioramento della qualità, efficienza, efficacia, appropriatezza e sicurezza degli specifici processi di produzione delle attività sanitarie).
- e) Sostenere la motivazione e il benessere di tutto il personale e la capacità di interazione tra le varie figure professionali per favorire il lavoro in team verso obiettivi e modalità di lavoro condivise.





Gli **obiettivi specifici** che l'ente si prefigge di raggiungere, in linea con gli obiettivi generali sopra esposti sono:

- a) Promuovere il benessere del personale, legato alla gestione dello stress e delle emozioni, attraverso il supporto costante di una psicologa che, oltre a fornire supporto ai singoli attraverso colloqui individuali se richiesti, fornisce sostegno alla rielaborazione dei vissuti in momenti strutturati e cadenzati di gruppo (focus group) con il personale;
- b) Supportare le équipes dei diversi nuclei attraverso momenti strutturati e programmati di riunione, al bisogno anche con supervisione della psicologa, al fine di rilevare e analizzare tutte quelle situazioni che emergono come critiche anche dal punto di vista relazionale;
- c) Supportare l'équipe infermieristica nella revisione delle procedure, attraverso la creazione di gruppi di lavoro condotti dalle figure di coordinamento interne;
- d) Migliorare le competenze tecniche e trasversali del personale sanitario, favorendo la loro partecipazione a corsi di formazione esterni accreditati che vertono su tematiche rilevate come bisognose di approfondimento e/o aggiornamento ed emerse dall'analisi dei bisogni formativi da loro raccolti e attivando momenti di raccordo e divulgazione degli apprendimenti;
- e) Migliorare le competenze specifiche, tecniche e trasversali degli operatori d'assistenza, attraverso la programmazione di percorsi formativi interni atti a rispondere ai bisogni emersi in fase di analisi e creando momenti di verifica della ricaduta formativa interna;
- f) Proseguire con i progetti interni di sviluppo strategico e miglioramento continuo, in particolare la creazione di un nucleo Alzheimer interno, l'approfondimento su base condivisa di alcuni fattori del Marchio Q&B e il proseguimento del progetto Maltrattamento;
- g) Adempiere agli obblighi formativi imposti dal legislatore e dal CCPL in vigore, in materia di sicurezza, anticorruzione, trasparenza, privacy, codice di comportamento dei dipendenti.

## Fabbisogni individuali e di contesto

Il Servizio Formazione del Personale presidia l'erogazione formativa e l'accesso alle iniziative di aggiornamento al fine di salvaguardare i valori che spingono l'Azienda ad investire nella formazione del proprio personale. Il mandato è di curare e valorizzare la formazione permanente del personale, attraverso l'analisi approfondita dei fabbisogni da cui si declina una programmazione annuale in coerenza con gli



## Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SANTA MARIA"

Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)



obiettivi aziendali. Il valore dell'aggiornamento professionale va cercato nella qualificazione degli operatori secondo obiettivi di mantenimento delle competenze, di miglioramento e di sviluppo definiti dall'Azienda.

L'analisi dei bisogni formativi è collegata in particolare:

1. Alla programmazione generale e agli obiettivi strategici d'ente;
2. Alle esigenze formative rilevate a livello di staff di coordinamento e direzione per migliorare i processi di erogazione del servizio e il clima interno;
3. All'analisi dei bisogni formativi del personale.

A fine 2024 è stata realizzata l'analisi dei bisogni formativi del personale tramite la somministrazione di un questionario a tutti i dipendenti della struttura<sup>4</sup>, che ha permesso di definire il fabbisogno formativo complessivo, e verificare come il bisogno si evoluto/modificato nel tempo, in particolare rispetto all'anno precedente.

Al questionario analisi bisogni formativi hanno risposto 62 professionisti, si allega al presente piano della formazione la rielaborazione di dettaglio del questionario. In sintesi si può affermare quanto segue:

- **Per l'area della relazione e comunicazione:** una buona parte del personale rispondente riporta un bisogno formativo sulla gestione dei conflitti e l'assertività nel ruolo professionale. Emerge inoltre un bisogno collegato a tutta la sfera della comunicazione con familiari e Residenti e alla relazione tra colleghi e all'interno del gruppo di lavoro, compreso il passaggio di informazioni.
- **Per l'area tecnico/professionale:** emergono con più forza i temi legati alle malattie respiratorie, le ulcere da pressione, la depressione, la gestione delle cadute, la persona terminale, i disturbi del comportamento, il PAI, la stimolazione basale e l'utilizzo dell'ecografo per problemi muscolo-scheletrici, oltre alla gestione del dolore.
- **Per l'area giuridico-amministrativa:** la responsabilità in uscita e in caso di fuga del Residente, la gestione dei contratti di servizi e forniture, public speaking, buste paga e sistema Contracta.
- **Per l'area organizzativo-gestionale:** il lavoro di équipe, le procedure operative e l'approfondimento dei fattori del Marchio Q&B.
- **Per l'area del benessere e della sicurezza:** emergono i temi legati alla gestione dello stress, tecniche di respirazione, gestione del sonno, gestione dei comportamenti aggressivi da parte del Residente, la sicurezza sul lavoro e sulla guida degli automezzi della struttura, gruppo di supervisione sui vissuti.

---

<sup>4</sup> Si veda All. 2 – Report analisi bisogni formativi del personale per il 2025.



## Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SANTA MARIA"

Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)



- **Altri argomenti specifici:** formazione sull'uso e manutenzione dei macchinari di cucina, corso sulle diete, affiancamento ai nuovi assunti, corso annuale di primo soccorso, aromaterapia base.

In riferimento all'aggiornamento professionale i dipendenti, attraverso l'esplicitazione dei loro bisogni formativi durante l'anno, hanno modo di partecipare alle iniziative proposte da Enti formativi esterni, e nel caso di bisogni specifici riguardanti un gruppo di persone, l'ente è attento ad organizzare corsi interni ritagliati sulle esigenze del proprio personale e di contesto.

L'azienda è altresì convinta che il coinvolgimento di tutte le figure professionali nell'analisi dei bisogni formativi e di sviluppo professionale e di contesto, sia fondamentale e possa restituire una cornice più ampia e ricca, nella convinzione che la formazione continua per tutto l'arco della carriera di ciascuno rappresenti una leva fondamentale per il miglioramento continuo dei servizi socio-assistenziali ed educativi.

A inizio 2025 è stata inoltre realizzata un'analisi dei dossier formativi di tutte le figure sanitarie, e quindi una fotografia dei crediti ECM dei singoli professionisti sanitari, prendendo in esame i diversi trienni e verificando il fabbisogno ECM di ogni professionista, dandone a loro adeguata comunicazione. Il 2025 risulta essere l'ultima annualità del triennio ECM 2023/2025, è quindi importante che gli stessi raggiungano il monte crediti previsto dalla Formazione Continua in Sanità, cioè i 150 crediti (salvo esoneri, esenzioni ed eventuali riduzioni derivanti dai trienni precedenti<sup>5</sup>). I professionisti sanitari sono stati invitati a consultare la piattaforma del Co.Ge.A.P.S. per avere una fotografia più chiara e certa della propria situazione crediti, oltre che ad aggiornare periodicamente e costantemente il loro dossier formativo in ECM. L'analisi complessiva dei crediti svolta dal Responsabile Formazione sulla piattaforma ECM Trento riporta un buon quadro complessivo, tranne per alcuni professionisti, che saranno chiamati a fruire di maggiori percorsi formativi nell'anno in corso. In ogni caso dall'analisi della formazione realizzata nel 2024 (si veda report allegato), l'Azienda ha favorito in modo importante la partecipazione alla formazione ECM alle figure sanitarie e non, garantendo l'acquisizione dei 50 crediti annuali.

---

<sup>5</sup> **Specifiche ECM – Educazione continua in medicina:** La delibera della CNFC in materia di crediti Ecm, all'articolo 1, specifica che l'obbligo formativo per il periodo 2023/2025 è di 150 crediti, fatte salve le decisioni della Commissione Nazionale per la Formazione Continua in materia di esoneri, esenzioni ed eventuali altre riduzioni; si considerano inoltre i bonus previsti dalla stessa delibera al punto 3 dell'articolo 1 (i professionisti sanitari che nel precedente triennio hanno acquisito un numero di crediti compreso tra 121 e 150 hanno diritto alla riduzione di 30 crediti, coloro che hanno acquisito un numero di crediti compreso tra 80 e 120 hanno diritto alla riduzione di 15 crediti).



## Obiettivi raggiunti nel corso del 2024, prospettive e strategie di sviluppo/miglioramento d'Ente

### OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 2024

Con il verbale di deliberazione del 30/12/2024 n. 42, è stato approvato da parte del Consiglio di Amministrazione il Piano programmatico dell'ente 2025/2027.

Il piano programmatico riporta in premessa gli importati **obiettivi raggiunti nel corso del 2024**. Gli obiettivi raggiunti che sono strettamente intrecciati al piano della formazione, che quindi hanno coinvolto molto il personale in processi di cambiamento sono:

- **Conclusione della realizzazione del nucleo Alzheimer**, che nel febbraio 2025 verrà ufficialmente inaugurato. Vi è stato un investimento importante sul personale in termini di formazione e d'inserimento di nuove figure dedicate, in particolare una psicologa per 7 ore settimanali e un'educatrice per 20 ore settimanali. Vista la complessità dei Residenti del nucleo è stata inoltre aumentata la presenza notturna degli OSS.
- **Modifica degli orari dei pasti dei Residenti**, grazie al lavoro svolto sul fattore “Rispetto” del Marchio Q&B. Un percorso di cambiamento condiviso che ha coinvolto gran parte del personale e ha determinato da un lato l'anticipazione dell'orario delle colazioni e dall'altro il posticipo di mezz'ora degli orari del pranzo. Questa modifica permette di rendere maggiormente equilibrata la giornata alimentare dei residenti con la possibilità di svolgere maggiori attività.
- **Introduzione della figura del Coordinatore di nucleo OSS**; questa figura è stata introdotta in via sperimentale all'interno del primo piano, con l'idea di estenderla nel corso del 2025 anche al secondo e al terzo piano; questa figura dovrebbe migliorare la presa in carico a 360 gradi dei Residenti e supportare migliorandolo il passaggio di consegne fra operatori, che rappresenta da sempre uno degli aspetti più problematici per garantire la continuità della presa in carico dei Residenti.
- **Creazione di una Carta Valoriale di struttura**, che ha visto partecipare una buona parte di personale, con altresì il coinvolgimento dei familiari.



## LINEE PROGRAMMATICHE GENERALI

Le linee programmatiche generali, nel rispetto di quanto evidenziato nelle premesse, che orienteranno lo sviluppo dell'Ente nei prossimi anni possono essere così riassunte:

- processi di miglioramento e ottimizzazione della gestione e riqualificazione delle attività istituzionali;
- ampliamento e miglioramento dell'offerta dei servizi esterni;
- innovazione organizzativa e strutturale, riqualificazione della struttura e dei servizi;
- collaborazioni e partecipazione alle attività territoriali e di sistema.

Per il 2025 e per il prossimo triennio l'attenzione è posta in particolare ad alcuni aspetti che orientano le azioni della struttura. In breve le “linee di azione” vedono l'azienda impegnata su tre fronti:

1. realizzare un nucleo al 4° piano per poter accogliere 9/10 residenti non autosufficienti (conseguentemente alle novità contenute nelle Direttive RSA 2025, specificate in premessa);
2. inserire la figura del coordinatore di Nucleo OSS su tutti i piani e incrementare il personale per poter gestire in modo unitario i Residenti del 4 piano;
3. orientare gli obiettivi annuali assegnati al personale assistenziale ai principi del Primary Nursing.

## PROCESSI DI MIGLIORAMENTO INTERNO

Per quanto riguarda i progetti interni di struttura, in coerenza con le linee d'indirizzo generali sopra esposte, il 2025 vedrà la struttura impegnata sui seguenti progetti:

- a. Introduzione del modello del Primary Nursing (sistema di assegnazione degli obiettivi e di monitoraggio dei risultati);
- b. Revisione dell'organizzazione interna (scelta dei coordinatori di Nucleo, implementazione del personale in turnistica, gestione dei Residenti del quarto piano);
- c. Progetto maltrattamento (implementare le azioni previste dalle linee guida UPIPA sul maltrattamento);
- d. Marchio Qualità & Benessere (creazione gruppi interni di lavoro su uno/due fattori del Marchio, come avvenuto nel 2024 per i fattori “Rispetto” e “Umanizzazione”);
- e. Carta dei Servizi e dei documenti aziendali (revisione dei documenti in riferimento al lavoro svolto sulla Carta dei Valori aziendale);



- f. ottenere l'accreditamento istituzionale di tutti i 147 posti letto di cui è dotata la struttura., sfruttando il processo di accreditamento per migliorare la gestione del rischio clinico.

La formazione supporta e traghetta i processi sopra delineati verso la loro realizzazione.

## **OBIETTIVI GENERALI ASSEGNATI AL PERSONALE PER L'ANNO 2025**

In coerenza con il Piano Programmatico 2024/2026, con delibera n. 1 dd. 27/01/2025, sono stati definiti gli **obiettivi generali per l'anno 2025 assegnati al personale**, riportati di seguito:

- **Partecipazione attiva e responsabilizzante al modello assistenziale del "Primary Nursing"**: il modello si basa sulla responsabilizzazione del personale e sulla relazione, mettendo al centro il residente. L'introduzione e adozione di questo modello è un obiettivo generale di struttura che coinvolge tutto il personale. Richiede quindi una partecipazione attiva e attenta dello stesso, con la consapevolezza che la responsabilizzazione individuale nel processo e nella pianificazione delle cure sia fondamentale per migliorare e personalizzare l'assistenza erogata ai Residenti;
- **la partecipazione costante alle riunioni di servizio**, strumento fondamentale per il passaggio delle informazioni e per la condivisione delle scelte gestionali;
- **gli strumenti di rilevazione**, così come la somministrazione dei questionari, sia interni che esterni, rappresentano uno strumento importante per la programmazione: l'obiettivo deve essere quello di una maggiore partecipazione del personale.

Questi obiettivi sono finalizzati da un lato al miglioramento della qualità di vita al residente nel suo complesso e dall'altro ad aumentare e migliorare il senso di appartenenza alla struttura.

## **PROGETTI IN CORSO**

L'ente inoltre **mantiene e prosegue i seguenti percorsi/progetti** già intrapresi dalla struttura negli ultimi anni:

- Partecipazione al Marchio Q&B di U.P.I.P.A. sc, al fine di monitorare e tendere al miglioramento continuo dei servizi offerti ai residenti.<sup>6</sup>
- Partecipazione ai progetti di sistema con U.P.I.P.A. sc al fine di poter implementare prodotti e risultati degli stessi all'interno dell'Ente.

---

<sup>6</sup> Si veda: <http://marchioge.it/>



## Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SANTA MARIA"

Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)



- Progetto "Indicare salute" con il quale supportare l'ente nello sviluppo di sistemi di qualità volti al miglioramento continuo ed in grado di governare i processi attraverso la misurazione e la valutazione delle prestazioni sanitarie attraverso indicatori (dolore, contenzione, nutrizione, terapia farmacologica, cure di fine vita, cadute), la comparazione con gli esiti di sistema, la pianificazione e attuazione di interventi mirati sulla propria organizzazione con lo scopo di ottimizzazione delle risorse economiche;

L'ente usufruisce dei seguenti servizi:

- **Servizio DPO** – Servizio che consente di avere un supporto per la protezione dei dati e verifica sulla sicurezza del sistema informatico dell'ente.
- **Servizio "RSPP"** - Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione fa capo a Upipa, il quale ha il compito fondamentale di organizzare e gestire il sistema della prevenzione e della protezione dai rischi all'interno dell'A.p.s.p.

### Azioni trasversali e integrate all'ambito "formazione e sviluppo delle risorse umane"

L'ente promuove costantemente interventi di prevenzione e supporto del benessere psicologico mediante il supporto psicologico fornito da parte di due psicologhe. Le attività previste durante gli accessi dello psicologo in struttura sono:

- ✓ supporto psicologico attraverso il colloquio clinico con i residenti (su richiesta);
- ✓ colloqui individuali con i dipendenti (su richiesta);
- ✓ supporto e colloqui con i familiari (su richiesta o su indicazioni dell'équipe);
- ✓ spazio di rielaborazione dei vissuti emotivi con il personale;
- ✓ supervisioni e supporto dedicato al nucleo Alzheimer.

## Individuazione dei percorsi formativi/argomenti, attori e tempi di realizzazione

### Piste di lavoro privilegiate - 2025

Riprendendo i macro-temi inseriti nel Piano della Formazione triennale 2024/2026, si mettono in evidenza i progetti che sono e saranno oggetto di introduzione/rivisitazione o miglioramento per l'anno 2025. Lo schema sotto proposto ha subito delle variazioni rispetto a quello proposto nel piano triennale, in quanto alcuni bisogni emergenti hanno reso necessario inserire nuove progettualità e posticiparne altre. Di seguito



vengono riportati i progetti che richiedono un investimento importante da parte dell'ente, in termini di risorse, ma anche in termini di cambiamento a medio-lungo termine, che determinano un impegno più importante a livello complessivo.

TEMATICHE	2024	2025	2026
Maltrattamento e umanizzazione della cura		x	x
Kinaesthetics	x	x	x
L'approccio competente alla Persona con Demenza nella realizzazione del nucleo Alzheimer	x	x	x
Primo soccorso per operatori	x	x	
Etica e Deontologia	x		
Il benessere individuale e di gruppo (temi dettagliati di anno in anno, per il 2025, la gestione del sonno)		x	x
L'igiene orale nell'anziano	x		
Rispetto e Umanizzazione: i valori del marchio Q&B (2025, monitorarne l'andamento)	x	x	
Due fattori del Marchio Q&B da individuare		x	x
Le procedure interne (aggiornamento, revisione e coinvolgimento)	x	x	x
Il dolore in età geriatrica	x		
Le principali patologie in fisioterapia	x	x	x
Percorso di costruzione della Carta dei Valori di struttura. I valori come patrimonio comune.	x		
Percorso di comunicazione e modifica dei documenti formali dell'ente in relazione alla Carta dei Valori		x	
Le storie di vita e la condivisione del PAI	x	x	x
Introduzione del Primary Nursing		x	x
La comunicazione e la relazione supportiva con i familiari		x	
Introduzione del Responsabile di nucleo	x	x	x
Formazione familiari e volontari	x	x	x





Introduzione del sistema Ancelia su altri due piani. Formazione Ancelia al personale che non era stato formato nel 2023		x	
---	--	---	--

Si fa presente inoltre che **nel 2024 sono state realizzate le analisi di soddisfazione dei servizi prestati dalla struttura ai familiari e ai Residenti. Nel 2025 è prevista l'analisi stress lavoro correlato dei dipendenti.** Gli esiti delle customer satisfaction hanno dato un contributo nell'indirizzare la programmazione di massima delle attività.

### La programmazione annuale delle attività

In riferimento all'annualità in corso, di seguito viene riportato uno schema che riporta la programmazione di dettaglio delle attività previste nel 2025, suddiviso per area tematica:

- Area organizzativa e della qualità;
- Area del benessere, della salute e sicurezza;
- Area sociale e della relazione
- Area tecnico-sanitaria;
- Area giuridico/amministrativa

I contenuti in esso inseriti sono frutto della mediazione tra gli obiettivi organizzativi e di miglioramento che l'ente si è dato e i bisogni dei professionisti.

Per ogni argomento individuato è stato specificato se il corso verrà organizzato all'interno dell'ente, oppure se organizzato da enti formativi esterni (es. UPIPA o altri fornitori di formazione). È inoltre specificato quali e quante figure professionali parteciperanno ad ogni evento formativo. Si sottolinea che è stata fatta un'ipotesi nel definire le modalità “corso interno” o “corso esterno” e le figure coinvolte. Nel corso dell'anno tali scelte potrebbero subire delle modifiche a causa di esigenze organizzative o delle singole figure professionali.



# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SANTA MARIA"

Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)



AREA	ARGOMENTI	CORSO INTERNO/ESTERNO	NR. di FIGURE COINVOLTE
Organizzativa e della qualità	Presentazione obiettivi annuali e progetti di struttura	Interno	Tutto il personale
	Presentazione Piano della Formazione e Qualità	Interno	Tutto il personale
	Gruppi di lavoro legati al Marchio Qualità & Benessere	Interno	Équipe mista
	Presentazione esiti vista Marchio Q&B e stato dell'arte dei due gruppi di lavoro	Interno	Professionisti misti
	Presentazione esiti rilevazione analisi stress lavoro correlato dipendenti	Interno	Tutto il personale
	Gruppo di lavoro Family Audit	Interno	Équipe mista
	Focus Group Marchio Q&B	Interno	Équipe mista
	Riunioni organizzative di piano	Interno	Équipe piano zero, primo, secondo e terzo
	Riunioni per verificare l'andamento della sperimentazione del Primary Nursing	Interno	Tutto il personale
	Riunioni infermieristiche	Interno	Tutti gli infermieri
	Aggiornamenti Indicare Salute	Esterno	Responsabile Qualità
	Formazione/aggiornamento sull'accreditamento istituzionale	Esterno	Responsabile Qualità e Direttore
	Aggiornamenti Marchio Q&B	Esterno	Auditor del Marchio
	Formazione area manageriale	Esterno	Direttore
Benessere, salute e sicurezza	Lavoratori neo-assunti – Formazione Sicurezza base (4 ore)	Interno	10 professionisti
	Lavoratori neo-assunti – Formazione Rischi specifici (12 ore)	Interno	10 professionisti
	Aggiornamento sicurezza (6 ore)	Interno	Gruppo professionisti misti
	Addetti alla squadra antincendio (corso per nuovi addetti antincendio)	Esterno	10 professionisti e neo-assunti
	Aggiornamento addetti antincendio	Esterno	70 professionisti
	Aggiornamento preposti	Esterno	3 professionisti
	Esame di idoneità tecnica antincendio	Esterno	16 professionisti
	Formazione gestione del sonno	Interno	15 professionisti
	HACCP per la somministrazione del pasto	Interno	Operatori
	HACCP per il personale di cucina	Interno	Tutto il personale di cucina
	Formazione per supporto Ancelia	Interno	Personale misto prevalentemente dei piani primo e secondo
	Laboratori fisioterapici sulla movimentazione dei carichi e utilizzo sollevatori	Interno	Tutti gli operatori



	Formazione sugli agiti aggressivi e la De-escalation	Esterno	Personale interessato
	Addestramento centralina antincendio	Interno	Tutto il personale (tranne coloro che hanno fruito aggiornamento sicurezza nel 2024)
Sociale e della relazione	Spazio di rielaborazione dei vissuti e delle emozioni	Interno	Gruppi di professionisti misti
	Laboratori progetto maltrattamento (da definire)	Interno	Gruppi di professionisti misti
	Disturbi del comportamento e demenza	Interno	Gruppi di professionisti misti
	Gruppo di lavoro con supervisione di caso all'équipe del piano corallo	Interno	Equipe di piano
	La comunicazione e la relazione con i familiari	Interno	Tutto il personale socio-sanitario-assistenziale
	Il Primary Nursing	Interno	Tutto il personale socio-sanitario-assistenziale
	Formazione proposta da Upipa nell'area della relazione	Esterno	Personale interessato
Tecnico-sanitaria	Formazione BLSD	Esterno	22 Infermieri
	Formazione BLS per operatori	Interno	30 operatori
	Formazione terapie fisiche per fisioterapisti	Interno	Fisioterapisti
	Laboratorio per compilazione scheda lesione in CSS	Interno	Infermieri
	Laboratori per formazione sulla cartella sanitaria	Interno	Operatori
	Argomenti legati alle mansioni e a tematiche di rilievo	Esterno	Fisioterapisti
	Argomenti legati alle mansioni di natura tecnico-sanitaria	Esterno	Infermieri
	Argomenti legati alle mansioni di natura tecnico-sanitaria	Esterno	Coordinatori
	Il Parkinson – formazione sulle patologie a livello fisioterapico – primavera 2025	Interno	Tutti gli operatori
	La sclerosi multipla - formazione sulle patologie a livello fisioterapico – autunno 2025	Interno	Tutti gli operatori
	Gruppo di lavoro revisione procedure contenzione, cadute e lesioni	Interno	Équipe mista sanitaria
	Formazione breve a tutti i neo-assunti (CBA, portale ...)	Interno	Tutti i neo-assunti
	Formazione ai neo-assunti ausiliari	Interno	Neo-assunti ausiliari
	Audit clinici improntati sulle competenze infermieristiche	Interno	Infermieri
Giuridico amministrativa	Argomenti legati alla mansione di natura amministrativa	Esterno	Personale amministrativo
	Formazione proposta da TSM – argomenti d'area	Esterno	Personale amministrativo
	Novità fiscali ed amministrative per le Apsp anno 2025	Esterno	Personale amministrativo



## Eventi formativi e informativi rivolti al territorio e formazione volontari

In riferimento agli eventi formativi rivolti al territorio, la struttura si adopera per organizzare **almeno due serate informative all'anno su temi che si rilevano di interesse collettivo** e che possono infondere conoscenze fondamentali legati all'invecchiamento, come ad esempio l'accesso ai servizi per anziani disponibili sul territorio, il ruolo e il supporto dei caregiver e familiari e gli aspetti relazionali, la demenza, utilizzo di tecnologie che sono a disposizione di utenti, caregiver, familiari, volontari (es. controllo glicemia, monitoraggio pressione, ecc...). Ove possibile gli eventi verranno organizzati in collaborazione con la Comunità di Valle.

Sarà inoltre cura del servizio sociale in collaborazione con il servizio formazione, provvedere ad effettuare **la raccolta del fabbisogno formativo per i volontari** che operano in struttura. L'analisi consentirà di definire e valutare nel dettaglio la progettazione delle azioni da intraprendere e garantire una formazione minima di 20 ore nel triennio, all'interno delle quali il volontario potrà anche scegliere di partecipare alla formazione obbligatoria proposta ai dipendenti. L'ente mira inoltre a fare in modo che **almeno metà di questo monte ore, sia organizzato in attività che includano la co-presenza degli operatori di struttura.**

I volontari, così come i familiari, riceveranno inoltre, al loro inserimento, adeguata formazione e supervisione. L'Ente si curerà in ogni caso di mantenere vivo e costante il rapporto con le associazioni volontari del territorio (AVULSS).

Per il personale interno adibito ad eventuali servizi territoriali viene garantita una formazione specifica legata alla mansione al mandato; tali percorsi possono essere estesi anche ai volontari che afferiscono alla struttura.

Inoltre la struttura si impegnerà a svolgere **un'indagine di soddisfazione a tutti i volontari della struttura.**

In particolare sono previste per l'anno 2025 le seguenti attività:

Formazione volontari e familiari sulle cure palliative – 4 ore di formazione	Volontari e familiari della struttura
Formazione ai caregivers su attività assistenziali di base (mobilitazione, imbocco...) – 2 ore	Volontari e familiari della struttura
Momenti di supporto alla relazione con le psicologhe di struttura – 2 incontri di brevi di 30 minuti ciascuno	Volontari



## Valutazione della ricaduta formativa

Come contenuto del piano triennale di riferimento per la formazione, una fase del ciclo della formazione molto importante è la valutazione della ricaduta della formazione, che supporta il Responsabile Formazione e l'organizzazione intera a comprendere quanto l'esperienza di apprendimento si sia rivelata *trasformativa*.

Si parla di un'attività molto complessa in quanto si riferisce alle modificazioni e al cambiamento avvenuto nei singoli, in termini di comportamento, atteggiamento, operatività e nell'organizzazione.

Tuttavia, attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di valutazione ex-ante, in itinere ed ex-post, il servizio formazione curerà con attenzione anche questa fase per recepire il gradimento dei partecipanti rispetto all'attività proposta, l'efficacia del processo di apprendimento, la qualità del contesto operativo di intervento e i cambiamenti generati dalla formazione. La valutazione diviene un processo trasversale e costante durante tutta l'attività formativa.

**Dispositivi di Monitoraggio della formazione:** esistono degli strumenti di monitoraggio della formazione, tra cui il dossier formativo, ossia la raccolta degli eventi formativi ai quali il dipendente ha partecipato, divisi per anno solare e contenenti: il titolo del corso, l'ente organizzatore, la sede del corso, le ore complessive e gli eventuali crediti ECM erogati. È utile al datore di lavoro per monitorare il numero di crediti per i professionisti sanitari, il numero di ore formative per i professionisti non sanitari e gli argomenti approfonditi. Il personale interessato che desidera prendere visione del proprio dossier formativo può rivolgersi, in qualsiasi momento, al servizio Formazione o collegarsi al sito ECM Trento e accedere con proprio account. È fondamentale ricordare che, per i professionisti sanitari, il dossier formativo di riferimento a livello nazionale, è quello del Co.Ge.A.P.S. (Consorzio Gestione Anagrafica delle Professioni Sanitarie).<sup>7</sup>

## Programmazione temporale e Risorse Finanziarie

La programmazione temporale delle attività formative viene suddivisa in periodi diversi, in relazione alle possibilità di programmazione delle singole iniziative formative. Il periodo invernale è caratterizzato prevalentemente dall'offerta di iniziative formative da parte dei *Provider*. Il periodo primaverile è solitamente il primo periodo utile per l'introduzione dei percorsi formativi di nuova progettazione e consente gli eventuali aggiustamenti di progettazione per la riproposizione dell'attività nel periodo autunnale. Il periodo estivo, appare il meno indicato per la proposta di attività formative in quanto l'ente risulta sotto pressione per la gestione dei piani ferie e congedi parentali estivi, per cui non è possibile in questo periodo proporre percorsi formativi che richiedono frequenza a più giornate magari anche disgiunte tra loro. Verranno perciò privilegiati eventualmente

---

<sup>7</sup> <http://www.cogeaps.it/>



## Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SANTA MARIA"

Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)



i corsi brevi. Il periodo autunnale, pur essendo strutturalmente più denso per quanto riguarda le offerte formative, va reso compatibile con i molteplici impegni che caratterizzano l'organizzazione nell'ultimo periodo dell'anno.

Il finanziamento dei corsi di formazione avviene nel limite dei fondi a disposizione che verranno stanziati appositamente nel Budget secondo quanto previsto dall'art.

91, comma 13 del C.C.P.L. 01/10/2018, che recita *"Alla programmazione, all'organizzazione, alla gestione e al finanziamento delle iniziative di formazione si provvederà con apposito finanziamento, pari almeno allo 0,8% del totale delle*



*retribuzioni lorde dell'anno precedente a quello di riferimento a carico degli Enti firmatari del presente accordo.*

*Gli Enti funzionali e gli altri Enti non dotati di autonomo pacchetto formativo annuale possono accedere e far partecipare il proprio personale dipendente alle iniziative di formazione e aggiornamento di base organizzate direttamente da altre Amministrazioni o soggetti idonei e ricomprese nei programmi operativi annuali, regolando con convenzione il pagamento di detta attività".* Le potenziali ulteriori fonti di finanziamento da prendere in considerazione per la costruzione del piano della formazione dell'anno sono le seguenti:

- ✓ i corsi organizzati all'interno dell'Azienda con l'ausilio di docenti interni saranno finanziati in economia;
- ✓ i corsi organizzati da Upipa, con diritto di accesso in qualità di soci, finanziati in parte con contributi delle amministrazioni pubbliche e per una quota residuale a carico dell'Azienda;
- ✓ con finanziamento a progetto del Fondo Sociale Europeo o di altri Istituti (INAIL, ecc.).

Va ricordato che il Piano individua le linee guida all'interno delle quali si svilupperà l'offerta formativa ed è pertanto considerato uno strumento flessibile in grado di adattarsi con tempestività ad eventuali mutamenti del quadro di riferimento che dovessero presentarsi in conseguenza di riforme legislative od organizzative e dell'individuazione di nuove priorità da parte dell'Amministrazione.

Le attività formative dovranno rispondere a standard elevati di qualità e assicurare il controllo del raggiungimento degli obiettivi di crescita professionale dei dipendenti e il miglioramento dei servizi resi dalla APSP.

Non ultimo la pubblicazione del Piano della Formazione diviene funzionale per valorizzarne il ruolo di strumento di comunicazione interna, di confronto e dialogo con le risorse umane dell'Azienda.

**Budget da destinarsi alla formazione:** a budget per l'anno 2025 sono state previste spese per formazione per € 20.000,00.

IL DIRETTORE  
Dott. Luca Cattani



## All. 1 – Quadro normativo di riferimento

Lo scopo di questa sezione è riportare tutta la formazione considerata obbligatoria, con riferimento agli atti normativi le cui disposizioni impongono la programmazione e la realizzazione di eventi formativi e di descrivere quali siano gli obblighi che in generale afferiscono alla formazione come diritto/dovere da parte del lavoratore, ma anche da parte del datore di lavoro.

### 1.1 - C.C.P.L. (CONTRATTO COLLETTIVO PROVINCIALE DI LAVORO) 2016-2018 DELL'AREA NON DIRIGENZIALE DEL COMPARTO AUTONOMIE LOCALI, ART. N. 87 – FORMAZIONE.

Il comma 2 prevede che “La partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento costituisce un diritto e un dovere per il personale, in quanto funzionale alla piena realizzazione e allo sviluppo delle rispettive professionalità”. Il comma 3 che “ciascun dipendente, nell’ambito dei programmi formativi offerti, ha diritto a partecipare mediamente ad almeno 20 ore di iniziative di formazione e aggiornamento l’anno, computate nel triennio successivo alla sottoscrizione del presente accordo, secondo quanto stabilito dai piani annuali di formazione”. Il comma 4 che “L’Amministrazione, nell’ambito dei propri obiettivi di sviluppo e ai fini del costante miglioramento dei livelli di produttività, di efficienza e di efficacia dell’azione amministrativa e gestionale, nonché della qualità del servizio, organizza, con la collaborazione di altri soggetti o società specializzate del settore, iniziative di formazione e aggiornamento di contenuto generale ovvero mirato su specifiche materie sulla base di un piano di formazione (...)”.

### 1.2 - DECRETO LEGISLATIVO N. 502/92, EDUCAZIONE CONTINUA IN MEDICINA (E.C.M.)

Il Programma Nazionale di Educazione Continua in Medicina (ECM) comprende l'insieme organizzato e controllato di tutte quelle attività formative, sia teoriche che pratiche, promosse dai cosiddetti "provider" (UPIPA - Aziende – USL – ASL - società scientifiche - società professionali, etc.) con lo scopo di mantenere elevate ed aggiornate conoscenze, competenze e professionalità degli operatori sanitari.

Il decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, come integrato dal decreto legislativo 19 giugno 1999, n. 229 ha istituzionalizzato anche in Italia l’ECM.

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



A seguito dell'accordo Stato – Regioni dd. 20 dicembre 2002, la Provincia Autonoma di Trento ha attivato le procedure per assicurare, nel proprio territorio, l'attivazione del sistema per la formazione continua. Come primo intervento la Giunta Provinciale, con proprio provvedimento n. 579 dd. 22 marzo 2002, ha costituito la Commissione Provinciale per la formazione continua individuandone obiettivi e competenze.

Tale Commissione ha definito le procedure per l'accreditamento degli eventi formativi.

Il programma nazionale ECM riguarda tutto il personale appartenente alle Professioni Sanitarie, dipendente o libero professionista, operante nella sanità, sia privata che pubblica.

I crediti sono espressi in numeri, e ad ogni "evento formativo" sarà assegnato un numero di crediti formativi ECM calcolato sulla base di una serie di indicatori di qualità messi a punto dalla Commissione Nazionale per la Formazione Continua.

Essi rappresentano una misura dell'impegno e del tempo che ogni operatore della Sanità ha dedicato annualmente all'aggiornamento ed al miglioramento del livello qualitativo della propria professionalità.

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

Dal 2003 è entrato a regime anche l'accreditamento di eventi formativi che utilizzano sistemi di formazione a distanza (FAD). Con riferimento alla FAD, gli organizzatori dell'evento formativo devono segnalare ai partecipanti il valore dei crediti formativi ECM assegnati dalla Commissione. L'attestato deve essere conservato dall'interessato per essere presentato, ai fini della registrazione dei crediti, all'Ordine, Collegio o Associazione professionale secondo le istruzioni che indicherà successivamente la Commissione Nazionale per la formazione continua.

### 1.3 - CREDITI FORMATIVI ECM PER IL TRIENNIO 2020 - 2022

Per quanto riguarda l'acquisizione dei crediti ECM da parte dei professionisti sanitari, la Commissione nazionale ECM ha deliberato di:

- mantenere l'obbligo formativo, pari a 150 crediti, per il triennio 2020-2022;
- consentire l'acquisizione dei crediti formativi relativi al triennio 2017/2019 sino al 31 dicembre 2020.

### 1.4 - DETERMINA DELLA COMMISSIONE NAZIONALE PER LA FORMAZIONE CONTINUA (CNFC) DEL 17 LUGLIO 2013

Con la delibera del 17 luglio 2013 la Commissione Nazionale per la Formazione Continua regola gli "Esoneri, Esenzioni, Tutoraggio Individuale, Formazione all'estero, Autoapprendimento, Modalità di registrazione e





Certificazione” dove risulta particolarmente rilevante quanto scritto al punto 2 delle Esenzioni, in cui si precisa che “sono esentati dall’obbligo formativo ECM, nella misura di 4 crediti per ogni mese nel quale il periodo di sospensione dell’attività professionale sia superiore a 15 giorni, i professionisti sanitari che sospendono l’esercizio della propria attività professionale” in particolare per:

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

I periodi di esonero e di esenzione sono cumulabili ma non sovrapponibili nell’ambito del triennio. È da sottolineare, inoltre, che come riportato in delibera “l’unità mese è considerato il periodo di sospensione dell’attività professionale non inferiore a 16 e non superiore a 31 giorni. Ad esempio, il professionista sanitario che sospende l’attività professionale per un mese e 10 giorni ha diritto all’esenzione di 4 crediti ECM”.

Pertanto, nella sezione 6 – Modalità di registrazione viene riportato che “l’Ordine, il Collegio e l’Associazione professionale di riferimento sono competenti a riconoscere gli esoneri, le esenzioni e i crediti ECM acquisiti tramite gli istituti di cui alla presente determina, previa presentazione, da parte del professionista sanitario, della relativa documentazione [...]. L’Ordine, il Collegio e l’Associazione professionale di appartenenza provvedono



alla valutazione di coerenza con le vigenti disposizioni in materia di ECM e alla registrazione nella banca dati Co.Ge.A.P.S. della posizione del proprio iscritto in riferimento a esoneri, esenzioni e ai crediti ECM acquisiti tramite gli istituti di cui alla presente determina.” Sarà cura del professionista sanitario farsi carico di quanto previsto dal precedente punto.

Maggiori dettagli e indicazioni per i professionisti sanitari sono descritti nel “Manuale sulla formazione continua del professionista sanitario” consultabile e scaricabile dal portale [www.ecmtrento.it](http://www.ecmtrento.it), nella homepage, sezione documentazione/documenti utili.

**1.5 - DECRETO LEGISLATIVO 9 APRILE 2008, N. 81. ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 1 DELLA LEGGE 3 AGOSTO 2007, N. 123, IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.**

La legge, che disciplina l'igiene e la sicurezza dei luoghi di lavoro, individua nella formazione uno dei fattori di successo della normativa stessa, la quale specifica i soggetti destinatari, l'aspetto quantitativo e la periodicità degli eventi formativi.

Con gli Accordi tra il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, il Ministro della salute, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano per la formazione dei lavoratori ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del Decreto Legislativo del 9 aprile 2008, n.8 del 21 dicembre 2011 e n. 128/cR del 7 luglio 2016 vengono definiti i contenuti, le modalità e la durata, nonché la tipologia della formazione da svolgere per tutti i lavoratori in riferimento alle mansioni svolte. Ordinariamente detta formazione assorbe in via ciclica una buona parte del monte formativo minimo previsto per il personale di nuova assunzione.

**1.6 - DECRETO LEGISLATIVO DEL 21 GIUGNO 2013, N. 69 COSIDDETTO DECRETO DEL FARE**

Con questo Decreto, voluto per “la straordinaria necessità ed urgenza di emanare disposizioni per la crescita economica e per la semplificazione del quadro amministrativo e normativo, nonché misure per l'efficienza del sistema giudiziario e la definizione del contenzioso civile, al fine di dare impulso al sistema produttivo del Paese attraverso il sostegno alle imprese, il rilancio delle infrastrutture, operando anche una riduzione degli oneri amministrativi per i cittadini e le imprese” nell'ambito della sicurezza sul lavoro riporta modifiche importanti in ambito formativo, in particolare agli articoli 32 e 35:

Art. 32: per quanto riguarda la formazione prevista per RSPP, addetti SPP, lavoratori, dirigenti, preposti e RLS, i cui contenuti si sovrappongono, è riconosciuto il credito formativo per la durata e i contenuti della formazione e dell'aggiornamento corrispondenti. Ciò significa che RSPP, RLS o preposti possono partecipare agli stessi programmi formativi di aggiornamento purché nel programma e nel titolo vengano specificati che i contenuti sono previsti per queste precise figure.



Art. 35: “sono definite misure di semplificazione degli adempimenti relativi all'informazione, formazione e sorveglianza sanitaria previsti dal presente decreto applicabili alle prestazioni che implicano una permanenza del lavoratore in azienda per un periodo non superiore a cinquanta giornate lavorative nell'anno solare di riferimento, al fine di tener conto, mediante idonee attestazioni, degli obblighi assolti dallo stesso o da altri datori di lavoro nei confronti del lavoratore durante l'anno solare in corso”. Ricordo che la formazione del neoassunto secondo l'Accordo Stato/Regioni del 21.12.2011 prevede la formazione prima dell'assunzione o, quando non possibile, contestualmente all'assunzione e comunque entro i 60 giorni successivi.

#### 1.7 - DECRETO MINISTERIALE 2 SETTEMBRE 2021 e DECRETO MINISTERIALE 3 SETTEMBRE 2021

“Criteri per la gestione dei luoghi di lavoro in esercizio ed in emergenza e caratteristiche dello specifico servizio di prevenzione e protezione antincendio”, e “Criteri generali di progettazione, realizzazione ed esercizio della sicurezza antincendio per luoghi di lavoro, ai sensi dell'articolo 46, comma 3, lettera a), punti 1 e 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81”.

Ai corsi per addetti antincendio viene regolamentata anche la formazione per l'aggiornamento degli addetti con precise note sulla durata ed i contenuti da svolgere. Gli addetti antincendio delle strutture residenziali, che hanno l'abilitazione di livello 3, devono svolgere otto ore di formazione comprensive di tre ore specifiche tecnico pratiche.

#### 1.8 - DELIBERAZIONE G.P. N. 1848 DEL 5 OTTOBRE 2018 – NUOVI REQUISITI DI QUALITÀ PER L'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

Con la deliberazione della Giunta Provinciale n. 1848 del 5 ottobre 2018 con oggetto “Approvazione, ai sensi del D.P.G.P. n. 30-48/2000 articolo 11 comma 3, dei nuovi requisiti ulteriori di qualità e dei criteri di verifica del loro possesso per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie, e contestuale approvazione del Disciplinare generale dell'Organismo Tecnicamente Accreditante (OTA) della Provincia Autonoma di Trento, sono stati approvati i nuovi requisiti ulteriori di qualità ed i criteri di verifica del loro possesso ed è stata aggiornata la regolamentazione attinente le modalità di verifica dei requisiti medesimi.

Tra i vari requisiti previsti dall'Accreditamento Istituzionale, il requisito GEN. 4 – COMPETENZE DEL PERSONALE, prevede che “l'organizzazione deve curare che il personale possieda/acquisisca e mantenga le conoscenze e le abilità necessarie alla realizzazione in qualità delle specifiche attività”. In particolare, si deve garantire che:

- l'organizzazione disponga di un “sistema per la programmazione e la verifica della formazione necessaria al fine del mantenimento e dello sviluppo delle competenze” per garantire al personale la formazione continua e altre



opportunità di apprendimento affinché le capacità professionali degli operatori sanitari e le competenze corrispondano ai bisogni delle persone assistite sia inizialmente che a distanza di tempo.

#### 1.9 - LEGGE N.190 DEL 26 NOVEMBRE 2012 E SS. MM. - DISPOSIZIONI PER LA PREVENZIONE E LA REPRESSIONE DELLA CORRUZIONE E DELL'ILLEGALITÀ NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La normativa in questione ha posto nuovi obblighi e adempimenti per le amministrazioni pubbliche. Come precisa la relazione illustrativa del disegno di legge relativo, l'obiettivo è la prevenzione e la repressione del fenomeno della corruzione attraverso un approccio multidisciplinare, nel quale gli strumenti sanzionatori si configurano solamente come alcuni dei fattori per la lotta alla corruzione e all'illegalità nell'azione amministrativa.

Nello specifico, si pongono a sostegno del provvedimento legislativo motivazioni di trasparenza e controllo proveniente dai cittadini e di adeguamento dell'ordinamento giuridico italiano agli standards internazionali. La relazione illustrativa precisa come la corruzione porti danni alla credibilità che si traducono in danni di ordine economico, dal momento che disincentiva gli investimenti anche stranieri, frenando di conseguenza lo sviluppo economico.

Obiettivo strategico dell'intervento è la prevenzione delle cause della corruzione attraverso l'incremento di attività formative.

- l'articolo 1, comma 8, della legge anticorruzione dispone che il responsabile della prevenzione della corruzione definisca “procedure appropriate per selezionare e formare, ai sensi del comma 10, i dipendenti destinati ad operare in settori particolarmente esposti alla corruzione”;
- l'articolo 1, comma 10, della legge anticorruzione prevede che il responsabile della prevenzione della corruzione provveda “c) ad individuare il personale da inserire nei programmi di formazione di cui al comma 11”, vale a dire i programmi sui temi dell'etica e della legalità;
- l'articolo 1, comma 44, introducendo l'art. 54 d.lgs n. 156/2001, rubricato “codice di comportamento”, prescrive che “le pubbliche amministrazioni verificano annualmente lo stato di applicazione dei codici e organizzano attività di formazione del personale per la conoscenza e la corretta applicazione degli stessi”;
- l'articolo 1, comma 9, lettera b) stabilisce che il Piano triennale di prevenzione della corruzione debba prevedere “meccanismi di formazione idonei a prevenire il rischio di corruzione”;
- il carattere imprescindibile dell'attività formativa è desumibile anche dalla finalità della stessa, richiamata nell'allegato 1 al Piano nazionale anticorruzione, ove si prevede che “la formazione riveste un'importanza cruciale nell'ambito della prevenzione della corruzione”.



**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"SANTA MARIA"**

**Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)**



Il Datore di lavoro date le seguenti premesse ha quindi il dovere di informare e formare tutte le persone che sono interessate dai presenti testi normativi e in particolare quei collaboratori espressamente richiamati nel proprio Piano Aziendale.

**1.10 - REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI (GDPR): REGOLAMENTO (UE) 2016/679**

Il regolamento europeo all'art. 29 "Trattamento sotto l'autorità del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento", stabilisce che il responsabile del trattamento, o chiunque agisca sotto la sua autorità o sotto quella del titolare del trattamento, che abbia accesso a dati personali non può trattare tali dati se non è istruito in tal senso dal titolare del trattamento, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o degli Stati membri.

Inoltre, all'art. 39, sempre del Regolamento, elencando i compiti del Responsabile della protezione dei dati, definisce alla lett. b): sorvegliare l'osservanza del presente regolamento, di altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati nonché delle politiche del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento in materia di protezione dei dati personali, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo.



## All. 2 - REPORT ANALISI BISOGNI FORMATIVI DEL PERSONALE PER IL 2025

L'analisi dei bisogni formativi del personale dell'ApSP S. Maria di Cles per il 2025 è stata svolta tramite questionario a domande aperte suddivise per area di analisi, in particolare il questionario è stato costruito tenendo in considerazione le seguenti aree:

- Socio-relazionale
- Tecnico-sanitaria
- Giuridico-amministrativa
- Organizzativo-gestionale
- Benessere e sicurezza
- Altri argomenti specifici collegati al ruolo professionale

All'interno del questionario è comunque stato contemplato uno spazio aperto in cui il personale aveva modo di esplicitare altre esigenze o temi non appartenenti alle aree sopra riportate.

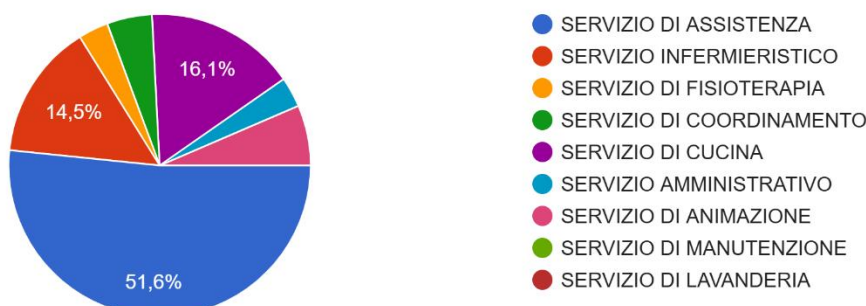
Le risposte prevalenti emerse sono fondamentali per la costruzione del Piano della Formazione del 2025 che andrà ad integrazione del piano triennale della formazione, esse verranno infatti considerate nella definizione di un fabbisogno formativo complessivo d'ente e nella programmazione delle attività formative secondo criteri di priorità e sostenibilità del carico formativo spalmato sull'anno.

Al questionario di analisi dei bisogni formativi per l'anno 2025 hanno risposto in totale 62 professionisti, di cui:

- 32 servizio assistenza
- 9 servizio infermieristico
- 10 servizio cucina
- 3 servizio di coordinamento
- 2 servizio amministrativo
- 4 servizio di animazione
- 2 servizio di fisioterapia

PROFESSIONE (barrare con una "X" il servizio di appartenenza)

62 risposte





## Esiti dell'analisi

L'area socio-relazionale ha ottenuto 34 risposte in totale, dalle quali prevalgono i seguenti temi:

Gestione dei conflitti (più risposte)

Assertività nel ruolo (più risposte)

Desidero di approfondire sulla sicurezza sul lavoro.

Approfondire la comunicazione e tecniche a sostegno dei famigliari, strategie per la gestione del gruppo (più risposte)

Relazione con il gruppo di lavoro (più risposte)

Tecniche di conduzione di gruppo

Animazione, comunicazione

Collaborazione tra colleghi

Comunicazione con il residente

Comunicazione con il residente depresso e o psichiatrico

Comunicazione con gruppo lavoro, familiari

Comunicazione efficace tra colleghi

Gruppo di lavoro

Comunicazione con i familiari e rispetto delle regole nei reparti

Comunicazione con famigliari del nucleo Alzheimer

Comunicazione con il familiare, gestione dei conflitti, tecniche di lavoro in equipe

comunicazione efficace-passaggio informazioni all'interno del gruppo

Gestione dell'aggressività fisica

Dinamiche di gruppo



**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"SANTA MARIA"**

**Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)**



L'area tecnico-sanitaria ha ottenuto 38 risposte, delle quali prevalgono i seguenti temi:

Fisioterapia respiratoria, stimolazione basale, utilizzo dell'ecografo per problemi muscolo scheletrici

Ulcere da pressione, assistenza alla persona in stato terminale e morente.

PAI e sua conduzione

Gestione cadute, assistenza alla persona terminale

Malattie respiratorie lesioni da pressione e diabete residente terminale

Gestione disturbi del comportamento e demenza

Depressione e dolore

Gestione del dolore nel paziente che non può esprimerlo a parole

Per l'area giuridico-amministrativa (7 risposte) sono emersi i seguenti temi:

Responsabilità in uscita e in caso di fuga

Equipe

Gestione contratti servizi forniture modulo base

public speaking

Buste paga

Sistema Contracta

L'area organizzativo-gestionale ha ottenuto 15 risposte. I temi prevalenti emersi sono:

Lavoro d'equipe (più risposte)

Approfondire i fattori del marchio qualità e benessere (più risposte)

Approfondimenti in merito procedure operative

Presentazione delle procedure tramite riunione

Marchio qualità e benessere

Procedura uscita Residente dal piano





Per l'area del benessere e sicurezza (26 risposte) sono emersi i seguenti temi dalle 48 persone che hanno risposto:

Gestione dello stress (più risposte)

Aggiornamenti specifici sulla sicurezza nel luogo di lavoro (più risposte)

Respirazione

Gruppi di supervisione sui vissuti

Più che un bisogno formativo è un focus su cui mettere attenzione e fare prevenzione. Essere UN SOLO operatore in certi momenti non è più sicuro.

Gestione della nostra incolumità fisica e psicologica

Uso olii essenziali nell'approccio ai malati con Demenza e malati terminali

Gestione del sonno

Gestione del sonno dopo le notti

Sicurezza sul lavoro e sulla guida degli automezzi della struttura

Gestione aggressività da parte dei residenti

Altri argomenti specifici e collegati al ruolo professionale (addetti alla cucina, addetti alla lavanderia, addetti al servizio manutenzione) o non appartenenti alle aree citate (7 risposte):

Più collaborazione tra i reparti di cucina tra cuochi e ausiliari.

Corso di cucina

Credo che si potrebbe migliorare il tempo e i modi di affiancamento dei nuovi assunti. Un periodo di affiancamento più chiaro e strutturato potrebbe aiutare i nuovi arrivati ad adattarsi meglio e più velocemente al lavoro.

Corsi sulle Diete

Formazione sull'uso/manutenzione dei macchinari di cucina/lavaggio

Corso aggiornamento cucina



## **Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SANTA MARIA"**

**Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)**



### Eventuali suggerimenti per migliorare la qualità e l'efficacia dell'offerta formativa (8 risposte):

Per migliorare la qualità di lavoro bisogna insistere sulla formazione del lavoro d'équipe.

Lavorare di qualità

Corso annuale di primo soccorso

Corso di pasticceria

Dare qualche giorno di affiancamento per quelli che entrano al fine di lavorare bene

Aumentare i compensi dei lavoratori

Aromaterapia base

### Considerazioni finali:

Il questionario di analisi bisogni formativi inviato a tutto il personale in data 7 novembre 2024, con richiesta di rispondere entro il 20 dicembre 2024, ha visto una partecipazione ridotta rispetto a quello somministrato l'anno precedente dove allo stesso avevano risposto 81 professionisti rispetto agli attuali 62. Rispetto all'anno precedente prevale il bisogno collegato all'area socio-relazionale, dove ritornano da più persone temi riferiti alla gestione dei conflitti, all'assertività nel proprio ruolo professionale, al lavoro di gruppo e collaborazione tra colleghi, alla relazione con i familiari. Anche per l'area sanitaria sono aumentate il numero di risposte e i bisogni prevalenti sono legate al tema della depressione, diabete, ulcere da pressione, assistenza al morente, alimentazione e nutrizione, malattie respiratorie, PAI, disturbi del comportamento, ecografia infermieristica, PEG, fisioterapia respiratoria, stimolazione basale. In merito all'area organizzativa gestionale emerge il bisogno di condividere le procedure, di approfondire il marchio Qualità & Benessere e torna anche in quest'area il lavoro di équipe. Per quanto riguarda l'area del benessere e sicurezza (meno risposte rispetto all'anno precedente) emergono temi come la gestione dello stress, la supervisione al gruppo rispetto alla gestione dei vissuti, gestione dell'aggressività da parte del Residente, la sicurezza sul lavoro e per coloro che guidano i mezzi della struttura. Tra gli altri argomenti da approfondire viene riportato il bisogno di un maggior affiancamento ai neo-assunti. Particolare attenzione al servizio cucina che riporta il tema della collaborazione tra colleghi e la necessità di attivare una formazione e aggiornamento per il personale di quel servizio.

Responsabile Qualità e Formazione  
*Dott.ssa Stefania Rigotti*



### All. 3 - Relazione formazione realizzata anno 2024

Di seguito si riportano i dati della formazione realizzata nell'anno 2024.

ORE DI FORMAZIONE COMPLESSIVE	3459,4	ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER PERSONA <sup>8</sup>	23,8
CREDITI ECM EROGATI A FIGURE SANITARIE	1824,1	CREDITI MEDI PER PROFESSIONISTA SANITARIO <sup>9</sup>	57
ORE DI FORMAZIONE DA CORSI INTERNI	1518	ORE MEDIE PER PERSONA DA CORSI INTERNI	10,4
ORE DI FORMAZIONE DA CORSI ESTERNI	1941,4	ORE MEDIE PER PERSONA DA CORSI ESTERNI	13,4
CREDITI ECM EROGATI DA CORSI INTERNI	411	CREDITI MEDI PER PROFESSIONISTA SANITARIO DA CORSI INTERNI	12,8
CREDITI ECM EROGATI DA CORSI ESTERNI	1413,1	CREDITI MEDI PER PROFESSIONISTA SANITARIO DA CORSI ESTERNI	44,2
ORE DI FORMAZIONE PER AREA		TECNICO- SANITARIA	1836,4
		ORGANIZZATIVA-GESTIONALE	121
		SOCIALE E RELAZIONALE	664,5
		BENESSERE E SICUREZZA	763
		GIURIDICO AMMINISTRATIVA	74,5

Il totale delle ore di formazione erogate nel 2024 sono state 3459,4, quasi 1000 ore in più rispetto all'anno precedente (nel 2023 totale delle ore di formazione erogate 2412,8); per il calcolo delle ore medie di formazione sono state conteggiate 145,4 unità, calcolo derivante dalla presenza media del personale in servizio nell'anno 2024. Bisogna però considerare che la formazione non è equamente distribuita tra i vari professionisti, come si può notare dalle aree formative maggiormente coinvolte.

<sup>8</sup> Nota: considerata una presenza media di professionisti presenti in servizio nell'arco del 2024 pari a 145,4 unità

<sup>9</sup> Nota: considerati 32 professionisti sanitari (compreso il medico di struttura).



I crediti ECM complessivamente erogati nel 2024 sono stati 1824,1, anche in questo caso con una sostanziale differenza rispetto al 2023 (892,4 crediti erogati); i crediti ECM medi per professionista sanitario sono 57; durante il corso dell'anno 2024 sono stati conteggiati 32 professionisti sanitari che hanno svolto almeno un'attività formativa, di cui 2 coordinatori dei servizi, 4 fisioterapisti, 22 infermieri, 3 educatori professionali, 1 medico.

I percorsi interni all'ente, vale a dire organizzati internamente e autonomamente dall'ente, sono stati 14 con più edizioni realizzate. Nei corsi interni non sono stati considerati gli incontri rivolti a tutto il personale a scopo di aggiornamento/informazione (attività in plenaria di durata massima di un'ora). I corsi frequentati all'esterno dell'ente, vale a dire quelli organizzati da un altro provider, sono stati 76.

#### TIPOLOGIA DI CORSI ORGANIZZATI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

- ✓ FRATTURE DI RACHIDE E BACINO DEDICARSI CON CONSAPEVOLEZZA E RICCHEZZA ALLE PERSONE CON DEMENZA
- ✓ CORSO SICUREZZA 4 ORE GENERALI
- ✓ CORSO SICUREZZA MODULO A
- ✓ CORSO SICUREZZA MODULO B
- ✓ CORSO SICUREZZA MODULO C
- ✓ LA GESTIONE DELLE URGENZE EMERGENZE IN RSA
- ✓ SLA INQUADRAMENTO CLINICO E STRATEGIE ASSISTENZIALI
- ✓ DEDICARSI CON CONSAPEVOLEZZA E RICCHEZZA ALLE PERSONE CON DEMENZA
- ✓ L'IGIENE ORALE NELL'ANZIANO
- ✓ L'APPROCCIO SNOEZELEN E IL CARRELLO MULTISENSORIALE - CORSO BASE
- ✓ DOLORE E SOFFERENZA
- ✓ AGGIORNAMENTO LAVORATORI SICUREZZA SUL LAVORO - 6 ORE
- ✓ AUDIT CLINICI PER INFERMIERI - LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO (ACCREDITATO UPIPA)
- ✓ SELF-EMPOWERMENT E PROFESSIONALITA' - PERCORSO DI COACHING INDIVIDUALE E SVILUPPO PERSONALE

NOTA (altre attività organizzate internamente e non riportate nei dati esposti):

- **Riunioni** di piano, infermieristiche e incontri con le diverse équipe;
- Riunioni fattori **RISPETTO** e **UMANIZZAZIONE** collegate al Marchio Q&B;
- Momenti formativi rivolti ai familiari dei Residenti e ai volontari (attività di prevenzione e informazione svolte dalle psicologhe);
- Incontri Family Audit;
- Incontri di restituzione e/o coinvolgimento con tutto il personale (riunioni plenarie);
- Laboratori fisioterapici per operatori;
- Incontri per la revisione delle procedure;
- La costruzione della Carta dei Valori: incontri gruppo guida, focus group, incontri in plenaria.



## Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SANTA MARIA"

Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)

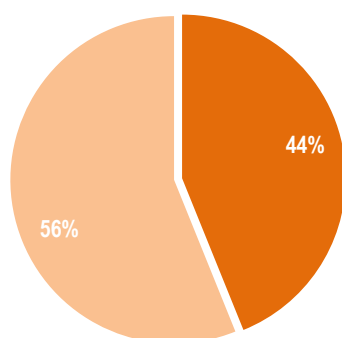


In coerenza con il piano della formazione per l'anno 2024, la struttura si è focalizzata su progetti considerati centrali investendo maggiormente sul potenziare competenze in tema di:

- L'approccio competente alla Persona con Demenza nella realizzazione del nucleo Alzheimer
- L'igiene orale nell'anziano
- Rispetto e Umanizzazione: i valori del Marchio Qualità & Benessere
- Le procedure interne
- Le principali patologie in fisioterapia
- Percorso di costruzione della Carta dei Valori di struttura. I valori come patrimonio comune
- Progetto Kinaesthetics (corso base per gli operatori)

In merito al progetto Maltrattamento nel 2024 l'ente ha sospeso temporaneamente la progettualità, ritenendolo comunque un tema molto importante per la struttura, verrà ripensato nel 2025 coerentemente alle azioni svolte negli anni precedenti. La complessità del tema richiede anche una ripresa delle Linee Guida proposte da Upipa ed una valutazione delle azioni messe in campo fino ad oggi, per mantenere viva la riflessione sull'argomento e monitorare tutti gli aspetti ad esso collegati.

### Distribuzione formazione 2024 *Corsi interni e corsi esterni*



■ ORE DI FORMAZIONE DA CORSI INTERNI ■ ORE DI FORMAZIONE DA CORSI ESTERNI

Grafico n. 1 – Distribuzione formazione 2023 – corsi interni e corsi esterni



**Distribuzione crediti 2024**  
*Crediti corsi interni e crediti corsi esterni*

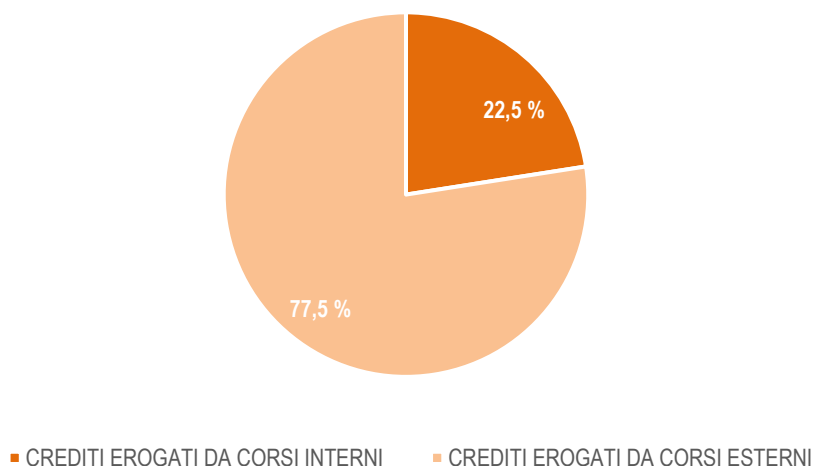


Grafico n. 2 – Distribuzione crediti 2023 – crediti corsi interni e crediti corsi esterni

**Formazione erogata per area**

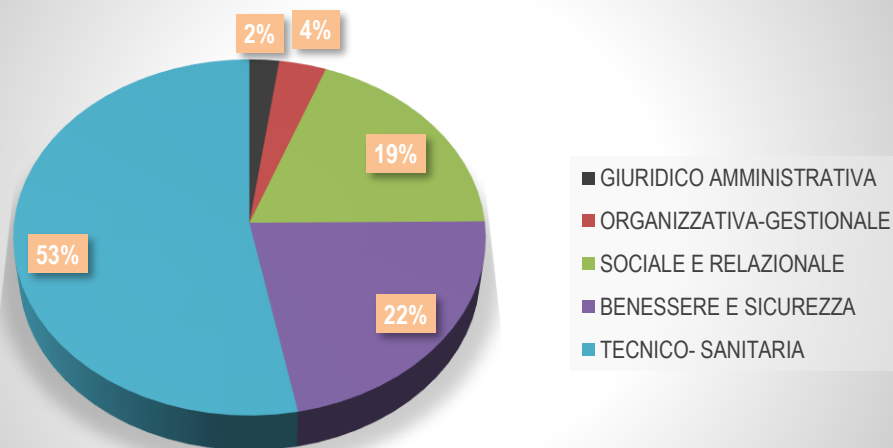


Grafico n. 3 – Formazione erogata per area



# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SANTA MARIA"

Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)



In merito ai singoli servizi dell'A.p.s.p., le ore di formazione e i crediti erogati sono distribuiti come segue:

SERVIZIO	ORE	CREDITI
Servizi Assistenziali <sup>10</sup>	1621	0
<i>104 professionisti OSA/OSS/Ausiliari che hanno svolto almeno un'attività formativa Ore medie di formazione a testa: 15,6</i>		
Servizi Sanitari e Riabilitativi (totale ore e crediti)	1347,9	1842,1
COORDINATORI DEI SERVIZI	92	104,9
INFERMIERI	1019,9	1471,3
MEDICO	22	26,9
FISIOTERAPISTI	79	68
EDUCATORI PROFESSIONALI	131,5	153
<i>32 professionisti sanitari coinvolti in almeno un'attività formativa Ore medie di formazione a testa: 42,12</i>		
Servizi Socio-animativi <sup>11</sup>	53,5	0
Centro Diurno operatori	76	
Servizio Civile	84	
<i>3 professionisti del servizio socio-animativo coinvolti in almeno un'attività formativa 6 professionisti del centro diurno coinvolti in almeno un'attività formativa Ore medie di formazione a testa: 14,3 Considerati 9 professionisti (centro diurno più operatori del sociale)</i>		
Servizi Amministrativi	108,5	0
<i>8 professionisti amministrativi coinvolti in almeno un'attività formativa Ore medie di formazione a testa: 13,6</i>		
Servizi Generali - CUCINA - LAVANDERIA - MANUTENZIONE - RLS - ALTRI PROFESSIONISTI (DIRETTORE, RESP. FORMAZIONE E QUALITA', PRESIDENTE E CONSIGLIERI)	168,5	0

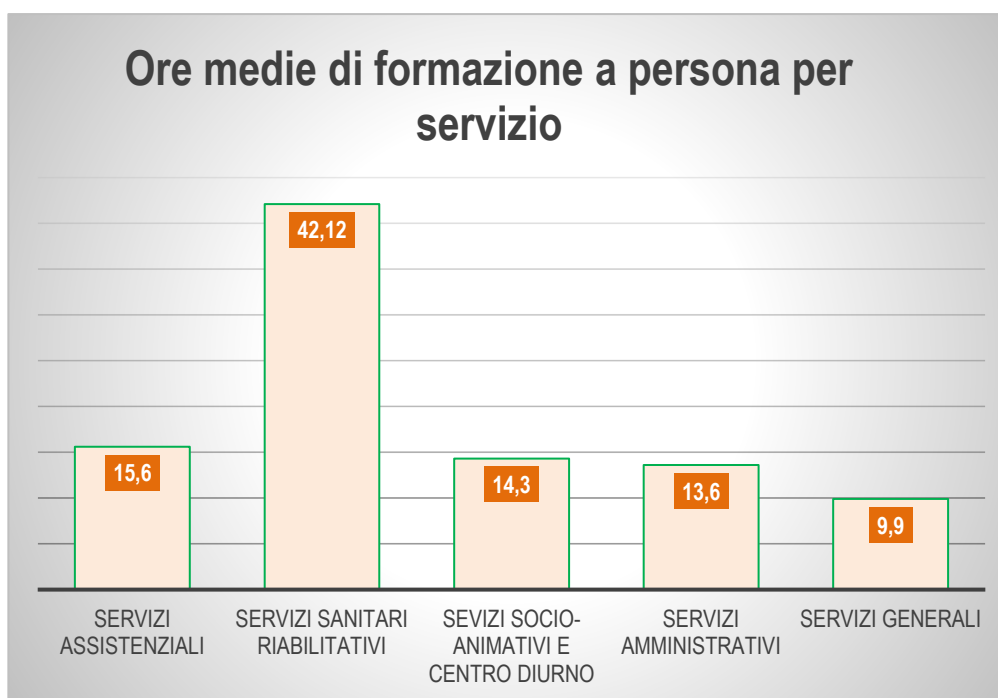


Grafico n. 5 – Ore medie di formazione a persona per servizio

Dall'analisi generale si può notare che nel 2024 l'ente ha investito molto nell'area della formazione tecnico-sanitaria, con una media in termini di ore di formazione erogata a persona molto elevata rispetto alle ore medie di formazione a persona per gli altri servizi. Questo tipo di investimento è collegato in parte ai progetti contemplati nel piano della formazione per il triennio in corso e più nello specifico per l'anno 2024, ed è anche dovuto alla necessità di garantire alle figure sanitarie un'adeguata formazione rispetto agli ambiti individuati come "migliorabili" e di conseguenza l'acquisizione del monte crediti formativo per l'anno (50 crediti annui). Obiettivo pienamente raggiunto visto che la media dei crediti per il 2024 a figura sanitaria è di 57. Il forte investimento formativo rispetto al biennio precedente ha avuto una ricaduta interna deducibile dalle diverse revisioni alle procedure interne, agli esiti dei gruppi di lavoro, alla riflessione condivisa di alcuni possibili ambiti di miglioramento. L'investimento nell'area tecnico sanitaria ha però definito un netto distacco dalle altre aree, in particolare a scapito di quella socio-relazionale. Questo tipo di valutazione finale ci porta a delineare un maggior impegno su quest' area nel 2025.

Le figure sanitarie coinvolte maggiormente nella formazione del 2024 sono gli infermieri per i quali sono stati pensati momenti di audit accreditati, oltre che un'attenta iscrizione ai corsi promossi da Upipa ed in linea con i percorsi di miglioramento interni. Per i servizi assistenziali risulta una media di 15,6 ore di formazione a persona, anche questa aumentata di almeno 4 ore a persona rispetto all'anno precedente.





**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"SANTA MARIA"**

**Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)**



Nel 2024 le attività formative sono state realizzate per la maggior parte con una metodologia residenziale d'aula, la formazione in FAD è stata presente solo in piccola parte e comunque strettamente collegata ad aggiornamenti formativi di breve durata.

Si può affermare in generale che la struttura ha fruito per la maggior parte di formazione esterna proposta da Upipa, ma ha adeguatamente proposto corsi interni in stretta relazione ai bisogni formativi emergenti e aperti tendenzialmente a tutto il personale coinvolto nei processi di miglioramento/cambiamento interno. Risulta fondamentale evidenziare che nel corso di tutto il 2024 sono stati portati avanti momenti di condivisione e riflessione importanti con gran parte del personale, che hanno permesso la definizione dei Valori che guidano l'agire quotidiano (lavoro che dovrà essere trovare un suo proseguo nel 2025), la modifica dell'orario della colazione e del pranzo e di conseguenza delle diverse attività (grazie al lavoro sul fattore Rispetto) e la rivisitazione del passaggio delle informazioni interne (grazie al lavoro sul fattore Umanizzazione). Questo tipo di attività non trovano un riscontro in termini di rendicontazione oraria nel presente report, ma restituiscono evidenza dei cambiamenti avviati, collegati in parte agli apprendimenti derivanti dalla formazione, che risulta essere una leva importante verso il miglioramento continuo.

Responsabile Qualità e Formazione  
Dott.ssa Stefania Rigotti