

RESIDENZA CATERINA

FERRARA (FE)

Ambito tematico strategico:

Innovazione digitale e tecnologica, di processo e di prodotto

PIANO FORMATIVO (ID: 195116)

“Competitività”

Orione - Articolazione Territoriale dell’Emilia-Romagna

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
2. STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA	4
2.1 Breve profilo dell'azienda e del settore	4
2.2 Orientamenti strategici e processi di innovazione	6
2.3 Obiettivi aziendali e formazione erogata	7
2.3.1 Aspettative rispetto alla formazione	7
2.3.2 Impatto della formazione (risultati concreti)	8
2.4 Considerazioni riepilogative	8
3. LA GESTIONE DEL PROCESSO FORMATIVO	9
3.1 L'analisi del fabbisogno	9
3.2 Le figure professionali coinvolte nella formazione	9
3.3 L'analisi della gestione della formazione dalla progettazione alla valutazione	10
3.4 Considerazione riepilogative	10
4. CONCLUSIONI	11
4.1 Gli elementi e/o i fattori che hanno influito positivamente sulla formazione	11
4.2 Le buone prassi formative aziendali	11
4.3 Conclusioni	11

1. INTRODUZIONE

Il presente rapporto di ricerca si inserisce nell'ambito dell'attività di Monitoraggio Valutativo che annualmente Orione, Articolazione Territoriale di Fondimpresa per l'Emilia-Romagna, realizza al fine di mettere in luce esperienze formative di successo ed esempi di buone prassi formative trasferibili in altri contesti. Gli aspetti che definiscono una buona prassi formativa si sostanziano solitamente nella capacità di risposta ai bisogni di imprese e lavoratori, nella qualità interna, nella continuità e non occasionalità del suo esercizio e nella possibilità di riprodurre e trasferire in altri ambiti e contesti la propria esperienza formativa.

Il modello di Monitoraggio Valutativo adottato dal gruppo di ricerca prende in considerazione gli attuali cambiamenti delle politiche del lavoro, dei paradigmi produttivi, in primis quello di Industria 4.0, con l'intento di supportare le imprese nell'anticipare il cambiamento, sviluppare il potenziale del lavoratore e valorizzarne il contributo come capitale professionale su cui investire.

La scelta di analizzare il caso di Photosì dipende soprattutto dalla volontà di focalizzare l'attenzione sui temi dell'innovazione digitale e tecnologica, di processo e di prodotto e sulla prevenzione e riduzione dell'impatto ambientale delle attività svolte, come ambiti tematici strategici per le imprese della nostra regione. Proprio su questi temi, con specifico riferimento alle imprese del settore dei servizi, infatti, il gruppo di lavoro dell'Articolazione Territoriale produrrà anche un rapporto d'analisi di carattere tematico/settoriale che sintetizzerà gli esiti degli approfondimenti svolti presso altre imprese del medesimo settore. La scelta del settore dei servizi dipende anche dalla volontà di esplorare un settore che nel corso degli anni è diventato sempre più presente all'interno di Fondimpresa, andando a costituire una quota non secondaria di imprese aderenti al Fondo stesso.

In sintesi, il presente rapporto di ricerca si sviluppa dunque come un'analisi di contesto effettuata presso una delle aziende che hanno concluso un'esperienza di formazione continua nel corso del 2018. Gli obiettivi generali di questa attività consistono sostanzialmente in tre punti:

- evidenziare l'utilità della formazione finanziata tramite Fondimpresa, mostrando i risultati/benefici effettivi generati dalla partecipazione alla formazione per l'azienda (obiettivi strategici) e per i lavoratori (competenze professionali);
- analizzare le fasi del processo di formazione e delineare quegli elementi/fattori che contribuiscono in maniera positiva al raggiungimento degli obiettivi formativi al fine di innalzare la qualità dell'offerta formativa;
- evidenziare eventuali buone prassi nella gestione dei percorsi formativi che possono essere valorizzate e diffuse per l'eventuale trasferimento in altri contesti.

Nello specifico, il rapporto dedicato all'azienda Residenza Caterina, partendo dall'analisi del Piano formativo Conto di Sistema a cui l'azienda ha partecipato (ID: 195116), cercherà di mettere in luce gli aspetti riconducibili all'ambito tematico dell'innovazione digitale e tecnologica, di processo e di prodotto, sebbene saranno considerati, anche alla luce di quanto emerso in sede di intervista, tutti gli ambiti tematici che hanno un impatto sulla competitività dell'azienda e sullo sviluppo delle competenze dei lavoratori.

2. STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA

2.1 Breve profilo dell'azienda e del settore

Nata nel 1999, Residenza Caterina è localizzata in una zona della città densamente abitata, dotata di ampi parcheggi e servita da mezzi pubblici, quindi facilmente raggiungibile.

Residenza Caterina deriva da una precedente attività: Residenza Paradiso che, ubicata in un palazzo storico nel centro città, non poteva espandere oltre i propri spazi ed era vincolata architettonicamente. La presidenza e la proprietà delle due case di riposo sono le stesse. Residenza Paradiso si era insediata ed aveva adattato gli spazi di un palazzo già esistente rispondendo alla necessità di comodità degli abitanti del centro storico. Fu richiesto successivamente di poter realizzare una struttura circondata dal verde, con criteri architettonici nuovi che tenesse conto delle esigenze degli ospiti.

Residenza Caterina è quindi stata costruita al di fuori del centro storico, circondata dal verde e priva di barriere architettoniche il che consente la completa deambulazione all'interno della struttura.

La struttura è divisa in cinque nuclei e rappresenta una C.R.A (Casa Residenza Anziani): 4 nuclei centrali ospitano anziani post patologici, un nucleo, ospiti allettati. Nel 2008, ad integrazione delle prestazioni offerte per persone bisognose di assistenza, sono stati inaugurati 16 miniappartamenti protetti (sia monocalci che bilocali) collegati alla struttura, in grado di ospitare anziani del tutto o in parte autosufficienti ed adulti diversamente abili esposti a rischio fragilità, permettendo una vita autonoma e dignitosa all'interno di un ambiente controllato e protetto. La persona anziana ha la possibilità di scegliere in quale struttura essere accolto; ogni ospite ha diritto ad un'assistenza personalizzata che risponda il più possibile ai suoi effettivi ed individuali bisogni. Le sue condizioni vengono periodicamente valutate dal punto di vista sia sanitario sia riabilitativo, assistenziale e psicologico.

Il soddisfacimento dei bisogni sanitari ha finalità preventive, diagnostiche, terapeutiche e riabilitative. Al servizio sanitario accedono tutti gli utenti, sia a richiesta che su rilevazione di bisogni, segni o sintomi da parte del personale infermieristico e di assistenza.

Le figure di riferimento per questi servizi presenti in struttura sono:

- medici responsabili di struttura (MRS);
- coordinatore di struttura (CS);
- coordinatore infermieristico (CI);
- infermieri professionali (IP);
- responsabili attività assistenziali (RAA);
- operatori sociosanitari (OSS).

L'**assistenza medico-generica** è assicurata quotidianamente mediante la presenza di medici di base (convenzionati per la medicina generale) nella fascia diurna, un servizio medico notturno e un

servizio di reperibilità prefestiva e festiva da parte del Servizio Continuità Assistenziale della Azienda USL di Ferrara.

L'utente, oltre ad usufruire delle prestazioni dei medici della struttura, può liberamente avvalersi anche del proprio medico di medicina generale purché questi sia presente con frequenza e assiduità e si inserisca nell'organizzazione del lavoro di Residenza Caterina.

Anche quando l'utente ha deciso di mantenere il proprio medico di famiglia, tutti gli interventi di emergenza sono comunque effettuati dai medici della struttura o dalla Guardia Medica (nei casi di urgenze in giorni prefestivi, festivi e notturni)

Tutte le prestazioni farmacologiche e tecnico-infermieristiche predisposte dal medico sono prestate dal personale infermieristico della residenza.

L'**assistenza infermieristica** è coordinata da un Referente Infermieristico ed è svolta da infermieri professionali. L'intervento infermieristico è progettato in un'ottica di percorso integrato sociosanitario. In Residenza Caterina è rispettata la consistenza numerica di infermieri professionali nella struttura, in base alle necessità di ordine sanitario che presentano gli utenti, in linea con le normative vigenti in materia e con una presenza garantita 24 ore su 24.

In una realtà che ospita per lo più persone non autosufficienti, la figura dell'infermiere professionale diventa uno dei riferimenti costanti per utenti che abbisognano di essere assicurati o soccorsi: è la figura che accorre come primo soccorso, che coglie i primi sintomi e quindi procede alla prima rilevazione dello stato di bisogno, che individua la necessità e l'opportunità per gli interventi del caso da parte del medico. Le funzioni che competono quotidianamente al servizio infermieristico sono quelle previste dalla specifica attività professionale.

Programmi fisioterapici, individuali e di gruppo, mirano a mantenere e migliorare quanto più possibile l'autonomia dell'ospite nelle attività di vita quotidiana ed a ritardare ogni disabilità legata all'immobilizzazione.

Le principali attività sono:

- stimolazione della deambulazione;
- mobilizzazioni e rieducazioni funzionali;
- terapia fisica e manuale.

Settimanalmente vengono svolte ginnastica di gruppo, attività di stimolazione cognitiva e di orientamento alla realtà.

I **Terapisti della riabilitazione** ricevono dai medici o, in alcuni casi, dallo specialista della riabilitazione, precise indicazioni per effettuare i trattamenti appropriati.

Forniscono interventi riabilitativi personalizzati, sia agli ospiti allettati, sia in una palestra adeguatamente attrezzata. Il servizio di fisioterapia garantisce inoltre l'individualizzazione e la personalizzazione degli strumenti o presidi per la riabilitazione, delle protesi e delle ortesi. Sono attivi, infine, progetti con associazioni di volontariato che sviluppano attività di carattere religioso uno, musicale l'altro.

2.2 Orientamenti strategici e processi di innovazione

Complessivamente il personale di Residenza Caterina raggiunge le 150 unità; un operatore ogni due ospiti. Negli ultimi anni l'utenza ospite è cambiata: se un tempo gli ospiti risiedevano in struttura per molti anni, oggi la permanenza è breve, tanto che nello scorso anno si è assistito ad un turn over del 50% dei pazienti.

L'obiettivo generale è mantenere e migliorare, ove possibile, lo stato di salute dell'utente presente in struttura. Per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, Residenza Caterina ha messo in atto processi di innovazione e miglioramento continuo della qualità dei servizi quali:

- la garanzia di un'assistenza qualificata risultante da una formazione continua del personale;
- la creazione di interventi personalizzati attraverso la stesura di PAI (Piani Assistenziali Individuali) redatti da un'equipe di professionisti, che vengono realizzati ad hoc per ogni ospite;
- attività di sensibilizzazione del personale affinché si approcci all'anziano non come ad una persona qualunque, ma come parte integrante di una grande famiglia;
- l'internalizzazione di quasi tutti i servizi offerti: cucina, animazione, fisioterapia, lavanderia;
- un sistema di iniziative volte a favorire il dialogo tra Struttura erogatrice del servizio, l'ospite e i suoi familiari, come la Carta dei Servizi, il Questionario sul grado di soddisfazione, il modulo per Suggerimenti e Reclami e la Lettera di invito alla condivisione del PAI.

Per la Struttura, infatti, è centrale tenere viva la comunicazione con ospiti e familiari prestando attenzione ad eventuali reclami o suggerimenti che si vengono a concretizzare, al fine di intervenire ed appianare eventuali criticità.

Tra le innovazioni, si evidenzia il progetto ONS – *Odor Neutralizing System* – un moderno sistema di neutralizzazione degli odori sgradevoli, che agisce attraverso un'azione radicale sui fattori organici e non organici che ne sono responsabili. Rappresenta una scelta innovativa fatta da Residenza Caterina per migliorare la qualità della vita, e non solo l'igiene degli ospiti e del personale interno. A parere degli intervistati contribuisce, inoltre, a rassicurare i visitatori rispetto al benessere garantito dalla struttura. I servizi sociosanitari e assistenziali sono sottoposti a procedure di autorizzazione ed accreditamento da parte degli enti preposti. I criteri e le linee guida ufficiali prevedono il miglioramento delle condizioni igienico-ambientali come requisito fondamentale. Inoltre, individuano come buone pratiche di servizio la salubrità degli ambienti e tutti gli interventi finalizzati alla qualità dell'accoglienza e della permanenza dei degenti. Il sistema ONS è idoneo e funzionale a questo tipo di procedure. Le strutture come Residenza Caterina, che ne usufruiscono certificano la propensione al raggiungimento del benessere dei propri pazienti, aumentando la qualità del servizio offerto. Bioxigen è un ulteriore sistema di igienizzazione antibatterica che elimina muffe e migliora la qualità dell'aria interna attraverso un processo di ionizzazione che consente di limitare anche l'apertura delle finestre. In collaborazione con una società esterna è stato messo a punto un sistema di igiene senz'acqua che elimina il risciacquo, il rischio di piaghe da decubito e di legionellosi.

Per quanto riguarda l'innovazione tecnologica, Residenza Caterina si è dotata di un software gestionale interno evoluto (*ABC Albero di cuori*) progettato per la struttura, in cui vengono registrate l'anamnesi del paziente in ingresso, il PAI ad un mese dall'inserimento in struttura e, giornalmente, tutte le attività svolte dal personale medico e dagli operatori sul paziente, compreso le attività sociali (animazione ecc..). Per gli operatori, la scheda è disponibile anche da casa; ciò consente di mantenere costantemente monitorata la situazione della persona. L'accesso alla scheda è consentito anche ai familiari, previo accordo con il personale della struttura.

2.3 Obiettivi aziendali e formazione erogata

In linea con quelli che sono i principi fondamentali, Residenza Caterina impronta la propria mission alla cura e tutela degli ospiti, permettendo loro di mantenere ed ampliare le proprie capacità residue, cercando di superare con dignità le problematiche e le patologie che possono colpire l'anziano. L'obiettivo della struttura è quello di:

- accogliere gli anziani che non possono o non vogliono rimanere in famiglia o nella propria casa;
- offrire assistenza medica, sanitaria ed assistenziale;
- promuovere il benessere psico-fisico dell'anziano;
- favorire il mantenimento dei rapporti familiari ed amicali, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia una volta riacquistata l'autonomia.

Attraverso l'intervento del servizio di animazione e socializzazione si cerca di raccogliere quante più informazioni possibili, sempre rispettando la privacy dell'ospite, per recuperare abitudini di vita e trascorsi dell'anziano, in modo tale da ricreare un ambiente familiare e confortevole all'interno della Struttura.

La presenza di personale infermieristico h24, le attività interne di fisioterapia e animazione, sono i fiori all'occhiello della struttura. L'aggiornamento e la formazione continua consentono di mantenere alta la qualificazione del personale e la qualità delle prestazioni. Per tale motivo si pone un'attenzione particolare alla stesura annuale di un piano formativo che segue le procedure previste dalle regole di accreditamento.

2.3.1 Aspettative rispetto alla formazione

L'analisi organizzativa ha messo in luce che nel corso dell'anno vi sono due picchi di maggiore difficoltà e stress degli operatori. Con l'ente di formazione ed i docenti con cui vi è un rapporto di consulenza consolidato, si è verificato che svolgendo una formazione che affronta le problematiche legate al burnout insieme ad un esperto esterno alla struttura, si ottiene una riduzione dello stress lavorativo.

Le aspettative sulla formazione sono però ad ampio spettro: l'azienda mira all'innovazione, intesa come sviluppo e rafforzamento dell'operatore nei compiti che svolge tutti i giorni, nel rapporto con l'ospite ma anche con i familiari dello stesso.

Con l'Università di Ferrara si sta collaborando attivamente al progetto di igiene senz'acqua. Residenza Caterina ospita tirocinanti che provengono da diversi Istituti Tecnici della provincia ma anche da Istituti Professionali che formano, in particolare, profili sociosanitari. Il tirocinio è stato in diversi casi una modalità di selezione per il successivo inserimento della persona nell'organico aziendale. Un occhio di riguardo si è avuto anche all'accoglienza in tirocinio ed all'inserimento di personale con disabilità.

2.3.2 Impatto della formazione (risultati concreti)

Nell'innovazione gestionale l'operatore deve essere sempre pronto a soddisfare i bisogni dell'utente. Per questo, è fondamentale coltivare il benessere psico-fisico individuale sottoposto a forti sollecitazioni. Rappresenta, infatti, un fattore di competitività, in quanto migliora il clima e la relazione con il paziente e quindi la qualità delle prestazioni verso gli ospiti della struttura. Per tale motivo le azioni formative sul burnout sono state inserite in un Piano Formativo presentato sull'Avviso di Fondimpresa dedicato alla "Competitività".

L'analisi dei questionari dei partecipanti, somministrati nelle diverse fasi della formazione, avvio, fine corso e a distanza di mesi, mettono in luce come da una iniziale aspettativa di "soluzione" riversata sui docenti, si arrivi man mano che il corso si sviluppa e genera effetti, ad una consapevolezza ed autonomia di azione personale orientata alla soluzione delle criticità.

2.4 Considerazioni riepilogative

La gestione di Residenza Caterina è improntata su principi fondamentali quali:

- diritto di scelta della struttura in cui risiedere e personalizzazione dell'assistenza determinata da un monitoraggio continuo della salute dell'ospite e dalla volontà di rispondere il più possibile ai suoi bisogni effettivi;
- partecipazione, informazione e trasparenza per favorire il dialogo tra struttura, l'ospite e i suoi familiari;
- Continuità del servizio che viene assicurato nell'arco dell'intera giornata, festività comprese;
- Efficienza ed efficacia derivanti da un lavoro di miglioramento continuo del supporto tecnologico e umano, mediante investimenti nei rispettivi settori;
- Trattamento dei dati personali nel rispetto della legge sulla Privacy.

La professionalità del personale e la qualità delle prestazioni sono indirizzate alla cura ed al benessere dell'utente, nonché ad una interlocuzione positiva con la sua famiglia. La formazione continua cerca di sostenere e rafforzare il ruolo centrale che gli operatori hanno nella vita della struttura residenziale. Per fare questo, l'attività formativa di Residenza Caterina è concentrata sulle azioni connesse alla riduzione dello stress lavorativo, del burnout, consapevoli che il benessere del dipendente produce una valorizzazione delle competenze personali, una maggiore cooperazione di gruppo ed un miglioramento del clima complessivo del contesto lavorativo.

3. LA GESTIONE DEL PROCESSO FORMATIVO

3.1 L'analisi del fabbisogno

I responsabili di reparto discutono le necessità dei dipendenti e le riportano al Coordinamento di struttura, composto dal responsabile della formazione e i Responsabili Attività Assistenziali (RAA) che, sulla base delle esigenze emerse e con l'ausilio dell'Ente di formazione di riferimento (Centoform) ed i docenti, prepara un piano formativo per l'anno in corso. Le esigenze formative delle singole strutture non sempre sono le stesse, in quanto dipendono dalle persone interessate e dalle caratteristiche dei diversi reparti.

Il rapporto e le conoscenze sulla struttura residenziale maturate negli anni dall'Ente di formazione consentono a Residenza Caterina di pianificare e progettare con un certo anticipo l'attività formativa, in base alle offerte che vengono dal Fondo Interprofessionale. Le progettazioni vengono canalizzate quindi rispetto alle esigenze di Residenza Caterina, tenendo conto delle risorse disponibili o dei contenuti degli Avvisi di Fondimpresa.

Una volta pubblicato l'Avviso, l'Ente invia una scheda del fabbisogno all'azienda. Il piano preso in esame per questa indagine di monitoraggio contiene tre edizioni dedicate alle tematiche del burnout ma, in un altro Avviso, sono state realizzate azioni formative su tematiche organizzative e la corretta gestione delle procedure. Sulle tematiche connesse al burnout saranno programmati ulteriori piani formativi.

3.2 Le figure professionali coinvolte nella formazione

Le figure professionali coinvolte in questa formazione sono state gli operatori sociosanitari, gli animatori, i fisioterapisti e il personale infermieristico. A questo tipo di corso si cerca infatti di far partecipare, trasversalmente, quasi tutto il personale.

Un partecipante ai corsi da noi intervistato ha dichiarato che la formazione è stata utile innanzitutto per riconoscere la sindrome da burnout poco nota, verificarne la sintomatologia su sé stessi, avviare un'autoanalisi per individuare le proprie criticità e cercare modalità di superamento sia nel campo lavorativo che nella vita familiare. Ad esempio, molti nel gruppo hanno riconosciuto che la scansione delle attività è spesso routinaria; si è perciò lavorato sul "tempo" e sulla rimodulazione consapevole delle attività di lavoro e della programmazione settimanale del team. Riavvicinarsi a sé stessi, prendersi cura di sé e del gruppo, è stato il primo obiettivo della formazione realizzata.

Da una iniziale diffidenza del gruppo, per paura del giudizio e di essere colpevolizzati, si è raggiunta una fiducia nel gruppo che ha consentito di realizzare un confronto con gli altri più libero ed orientato a valorizzare le potenzialità del lavoro in team.

Nella relazione tra colleghi si è avuto, a parere dell'operatore intervistato, un miglioramento nell'applicazione delle strategie comunicative. Nel rapporto con il paziente si è lavorato molto sull'empatia e la capacità di lettura del non detto.

3.3 L'analisi della gestione della formazione dalla progettazione alla valutazione

Fondimpresa è il principale canale di finanziamento per la formazione di Residenza Caterina, utilizzato prevalentemente sull'attività formativa a prevenzione del burnout, ma non è l'unico strumento di gestione della formazione.

Il Piano di formazione che viene preparato ad inizio d'anno rimane aperto ad ulteriori ed eventuali criticità che risultano variazioni sulla macro-tematica del burnout. Legato al tema infatti si interfacciano altri corsi previsti dalla formazione obbligatoria individuale come: sicurezza, primo soccorso, alimentarista, dispensazione del vitto, legislazione HACCP, ecc.

Ogni dipendente è tenuto a frequentare attività di formazione previste dalle procedure di accreditamento e qualifica del personale sociosanitario.

Fondimpresa costituisce comunque il 70% sul complessivo delle risorse spese per formazione.

Le tre azioni formative erogate tramite il Piano oggetto di monitoraggio sono state svolte da docenti diversi. In questo modo si è potuto osservare approcci e modalità didattiche differenti, sullo stesso tema.

Alcuni strumenti didattici, come il *role playing* o tecniche teatrali, osserva un docente presente all'intervista, risultano più coinvolgenti perché ricercano e stabiliscono un "contatto emotivo" con i partecipanti. Grazie al corso ci si ritaglia tempo per sé stessi, si attiva una fiducia ed una cooperazione nel gruppo che si riverbera poi sul posto di lavoro, migliorando la consapevolezza nelle proprie competenze e valorizzando il ruolo del singolo.

"La centralità è l'ospite ma subito dopo debbo avere quella dell'operatore e con le attività formative che affrontano il burnout avviene questo".

I corsi vengono svolti dentro la struttura per agevolare i dipendenti, facendo risparmiare tempo. Questo ha consentito di coinvolgere anche parte degli ospiti nelle simulazioni e nei *role playing*, generando una visione diversa dell'ospite come di qualcuno che può condividere con il dipendente un momento ludico ma anche di crescita personale.

Gli operatori frequentano i corsi di aggiornamento su sicurezza, igiene alimentare e altro presso sedi esterne. I docenti della formazione sono selezionati dall'Ente di Formazione di concerto con l'azienda. In alcuni casi ci si avvale di personale interno: in passato, per esempio, si è realizzato un corso di *doll therapy* per personale OOS, con l'ausilio di un tecnico interno alla struttura. Si tratta di formazione tecnica, come quella sulla postura, che implementa le competenze distintive degli operatori. Residenza Caterina ha consolidato una procedura per monitorare il grado di soddisfazione sulla formazione che consiste nella elaborazione di questionari da compilarsi ad inizio, a fine corso e a distanza di circa un anno per verificarne gli esiti.

Durante i corsi il feed back su eventuali criticità che emergono, tra docente, Ente di Formazione e Azienda è frequente anche se non formalizzato.

3.4 Considerazione riepilogative

Diversamente dal passato, quando la formazione era vissuta più come un obbligo che una necessità personale, oggi Residenza Caterina rileva una maggiore partecipazione attiva durante i corsi ed un'accresciuta motivazione individuale che nasce dalla necessità di crescere e migliorare professionalmente, nonché dall'utilizzo di metodologie didattiche attive e coinvolgenti.

4. CONCLUSIONI

4.1 Gli elementi e/o i fattori che hanno influito positivamente sulla formazione

Residenza Caterina mira a fidelizzare nel tempo i propri dipendenti. La conoscenza ed uno scarso turn over, favoriscono una pianificazione ad ampio raggio dell'attività formativa; di conseguenza anche una programmazione e progettazione dettagliata delle azioni formative aderenti ai bisogni. Il rapporto con la struttura formativa che si è nel tempo consolidato, ha dato origine ad un team di progettazione ben collaudato nella chiarezza degli obiettivi formativi che si intendono raggiungere, negli strumenti utili a realizzarli e negli expertises da attivare. La continuità di rapporto anche con i docenti incaricati della formazione ha contribuito, inoltre, a costruire un sistema formativo che garantisce continuità e implementazione dei percorsi nella macro tematica oggetto di intervento.

4.2 Le buone prassi formative aziendali

L'intervista ha messo in evidenza quanto sia indispensabile, per avere una formazione puntuale ed efficace, formulare una corretta analisi e pianificazione delle necessità formative. Una buona e tempestiva comunicazione con l'ente consente poi di scegliere contenuti e strumenti di finanziamento per realizzare al meglio le azioni formative. Chiarezza degli obiettivi formativi, confronto con gli operatori e attenzione ad affrontare tempestivamente le criticità sono i punti di forza che le persone intervistate riconoscono nel processo formativo di Residenza Caterina.

"Qui la formazione non è vissuta come un adempimento burocratico ma come una modalità di prendersi cura e rivolgere un'attenzione all'operatore. La cura verso l'operatore lascia supporre una medesima cura verso la persona ospite in struttura".

4.3 Conclusioni

Nelle considerazioni espresse dagli intervistati emerge un buon grado di soddisfazione per le possibilità offerte da Fondimpresa, con il Conto di Sistema e il Conto Formazione, di soddisfare le necessità di formazione continua di Residenza Caterina. Si osserva, però, che in presenza di un maggiore turn over del personale, le regole ed i tempi che intercorrono fra la presentazione, l'approvazione, l'erogazione e la rendicontazione da parte del Fondo complicano la pianificazione delle attività formative. Occorrerebbe una maggiore flessibilità riguardo la partecipazione ai corsi.