

RESIDENZA PARADISO

FERRARA (FE)

Ambito tematico strategico:

**Innovazione digitale e tecnologica, di processo e di prodotto
Prevenzione e riduzione impatto ambientale delle attività svolte**

PIANO FORMATIVO (ID: 178909)

“Innovare la sanità privata: piano formativo 2017”

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	5
2.3 Obiettivi aziendali e formazione erogata	6
2.3.1 Aspettative rispetto alla formazione	7
2.3.2 Impatto della formazione (risultati concreti)	7
2.4 Considerazioni riepilogative	7
3. La gestione del processo formativo	8
3.1 L'analisi del fabbisogno	8
3.2 Le figure professionali coinvolte nella formazione	8
3.3 L'analisi della gestione della formazione dalla progettazione alla valutazione	9
3.4 Considerazione riepilogative	10
4. Conclusioni	10
4.1 Gli elementi e/o i fattori che hanno influito positivamente sulla formazione	10
4.2. Le buone prassi formative aziendali	10
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 Residenza Caterina 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 Paradiso, partendo dall'analisi del Piano formativo Conto di Sistema a cui l'azienda ha partecipato (ID: 178909), 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

Il "Palazzo Obizzi" ove ha sede Residenza Paradiso è soggetto a vincolo da parte della Sovrintendenza ai beni culturali e alle Belle Arti, essendo un palazzo di grande interesse storico. Non si hanno notizie precise sull'anno di costruzione dello stabile ma si sa con sicurezza che fu voluto da Gherardo Obizzi che venne a Ferrara nel 1313 a nome del Re Roberto di Napoli e che vi nacque Alemanno, creato podestà nell'anno 1348.

L'edificio ampliava però una struttura precedente appartenente agli Adelardi, potente famiglia ferrarese che abitava nella zona della parrocchia di San Pietro e che rappresentava in Ferrara la fazione guelfa, in contrapposizione con i ghibellini Torelli-Salinguerra con cui erano in competizione per il primato nella città e benefattori a cui si deve la costruzione del Duomo di Ferrara.

Già il 21 Marzo del 1188 troviamo il marchese Obizzo da Este insediato nella loro casa in parrocchia di San Pietro, come è citato sulla lapide in cima allo scalone del palazzo. È quindi probabile che la "prima casa" degli Estensi a Ferrara possa essere stata proprio l'attuale Residenza Paradiso.

Successivi proprietari del palazzo furono i conti Dal Verme, famiglia legata allo Stato Pontificio, la cui figura più illustre fu il cardinale Taddeo Luigi, vescovo di Ferrara.

Nel 1867: "...la nobildonna principessa Marianna Pallavicini contessa Trotti riscattavalo dai conti Dal Verme e riparando alle ingiurie del tempo, alla incuria degli uomini, dava splendido esempio di rara munificenza, di virtù religiosa e civile, convertendolo in Sacro Asilo alle Figlie di S. Anna, che lor vita hanno dedicato alla istruzione delle famiglie del popolo, al soccorso degli infermi...".

La Residenza Paradiso prosegue la vocazione del palazzo a residenza dedicata all'assistenza: avviata una trentina di anni fa, oggi accreditata e convenzionata con l'Azienda U.S.L. di Ferrara, è stata aperta per blocchi; l'ultimo dei quali circa un anno fa. Il fatto di occupare un palazzo storico vincolato dalla Sovrintendenza per le Belle Arti da una parte offre il vantaggio di un ambiente caldo, con affreschi e soffitti antichi, che non ricordano le strutture ospedaliere; dall'altro determina problemi per i necessari adeguamenti alle funzioni della Residenza che è a tutti gli effetti una C.R.A. Ad esempio, per realizzare un soppalco in una sala adibita alle attività di socializzazione dei ricoverati, si sono dovuti attendere sette anni per avere il permesso della Soprintendenza.

La struttura si sviluppa su una superficie coperta di circa 4250 mq oltre a 200 mq circa di corte e pozzi luce ed è disposta su tre piani (degenze) collegati tra loro da due montalettighe.

Al piano terra si trovano servizi e zone comuni: cucina, palestra attrezzata, atrio, ambulatorio ecc.

I piani di degenza sono dotati di impianti di condizionamento e di attrezzature specifiche come sollevatori, bagni attrezzati, ecc.; vi sono ampi spazi per la socializzazione e due grandi saloni

utilizzati, oltre che come sala da pranzo, per gli ospiti che non sono in grado di alimentarsi autonomamente, anche per feste musicali o di intrattenimento e per attività ludiche di gruppo.

Le stanze di degenza (da 1 - 2 - 3 -4 posti letto) sono per complessivi 106 posti per ospiti non autosufficienti, distinti in tre nuclei, tutte dotate di servizi igienici (interni alla stanza o adiacenti alla stessa, con attrezzature studiate per le esigenze dei non autosufficienti), e di collegamento per l'impianto televisivo. Sono previste anche ulteriori sale bagno per l'attività igienica assistita.

Al secondo piano esiste una cappella. La cucina è gestita direttamente all'interno della struttura.

La Residenza Paradiso è in possesso di tutte le autorizzazioni istituzionali indispensabili quali: agibilità definitiva, autorizzazione al funzionamento, certificato di prevenzione incendi, autorizzazione all'esercizio di laboratorio di cucina, ed è aggiornata per quanto concerne le prescrizioni previste dalle normative per questo tipo di strutture.

Alcuni servizi per gli ospiti:

- Casa protetta per anziani non autosufficienti
- Servizio socio-assistenziale
- Assistenza sanitaria
- Assistenza infermieristica
- Servizi di riabilitazione fisica e funzionale

L'organico del personale, complessivamente 82 dipendenti, è conforme alle direttive regionali in materia e prevede:

Coordinatore di struttura;

Responsabili Assistenziali di nucleo;

Assistenti di Base;

Infermieri Professionali;

Terapisti della Riabilitazione;

Addetti alle pulizie, al guardaroba, alla manutenzione, alla reception;

Addetti alla cucina;

Personale amministrativo.

Nel corso degli anni la tipologia di utenza è molto cambiata; oggi la struttura ospita molti più anziani non autosufficienti di un tempo. Ciò è comprensibile in quanto si vive più a lungo ed essendo una struttura convenzionata, l'accesso avviene per graduatoria in cui il peso preminente è dato al livello di gravità della persona che fa richiesta.

2.2 Orientamenti strategici e processi di innovazione

Nel corso degli anni ci si è orientati sempre più verso la persona, vale a dire ad approntare un'assistenza sempre più personalizzata, non standardizzata e rivolta alle necessità del singolo ospite. Questo ha richiesto momenti di formazione, in particolare per i coordinatori di nucleo ma c'è stato un coinvolgimento anche degli operatori della struttura, in quanto è indispensabile che tutti si sentano parte di un progetto, affinché si migliori la qualità del servizio offerto. *"Si può avere l'équipe di coordinamento migliore del mondo ma senza la partecipazione ed il consenso degli operatori non si va da nessuna parte: non si fa qualità".*

Attualmente sono ospiti della struttura anziani con patologie di estrema gravità perché la rete assistenziale sul territorio è molto efficiente nel favorire la domiciliarità ed in struttura arrivano quindi i casi più problematici. Si tratta di persone non autosufficienti, patologie complesse e irreversibili o persone in stato di fragilità. Questo costringe a rivedere continuamente l'organizzazione per mantenere l'obiettivo di un'assistenza personalizzata non standard.

Negli ultimi anni è stata introdotta la cartella web che ha consentito di eliminare il cartaceo: il database contiene tutti i dati anamnestici dell'ospite inseriti da infermieri e personale sanitario, il PAI, le schede relative alle attività di nucleo. La cartella è accessibile a tutto il personale della struttura tramite password. Nel 2018 è stata implementata nella parte relativa al PAI ed alla fisioterapia. La cartella ha un potenziale notevole se se ne conoscono tutte le funzioni; è un prodotto adattato alle caratteristiche organizzative ed alle richieste di Residenza Paradiso.

Vi è un'attenzione costante a migliorare la qualità della vita del paziente in struttura. Ad esempio, in considerazione di una tipologia di utenza ospite sempre più anziana e non autosufficiente, è stata riorganizzata la modalità di alimentazione per coloro che hanno difficoltà a deglutire cibi solidi. È stata infatti acquistata una macchina che trasforma i prodotti liofilizzati in alimenti facili da inghiottire e che, oltre alla varietà di sapori, soddisfano i fabbisogni nutritivi della singola persona. La dieta liofilizzata può così andare di pari passo con quella libera e garantire un'alimentazione variata, uguale nel gusto ai cibi solidi. Il risultato è un migliore apporto nutrizionale ed un maggiore gradimento del pasto da parte dell'utente. Nella cartella web vengono inseriti gli alimenti assunti con la dieta per un successivo controllo ed eventuale aggiustamento da parte della dietista.

Il tema dell'impatto aziendale è molto sentito trattandosi di una struttura sanitaria; vengono seguiti tutti i protocolli di legge ma resta il problema, visto la collocazione in una zona residenziale del centro storico dove anche le strade sono molto strette, del trasporto e della raccolta dei rifiuti differenziati per evitare che gli abitanti della zona usino i contenitori riservati alla struttura.

Si stanno valutando soluzioni per la riduzione dell'uso della plastica all'interno della Residenza; la plastica si trova soprattutto in cucina come imballaggio, nei nuclei non è presente quasi per nulla.

2.3 Obiettivi aziendali e formazione erogata

Il PAI arricchito è il nuovo strumento, modificato negli anni, con cui si intende attuare la strategia innovativa nei servizi offerti da Residenza Paradiso. Si tratta di un progetto costruito sull'individuo che si ha davanti; nel costruire il PAI arricchito si misura lo stato cognitivo del paziente, viene ricostruita la sua vita familiare, le registrate le abitudini in quanto il paziente con problemi di demenza senile, ha necessità di conservare il più possibile, abitudini e riti della sua vita. I familiari partecipano alla stesura del PAI; dal 2019 si è istituito un percorso fatto di incontri (almeno 4) con le famiglie e le equipe della struttura per spiegare e condividere il piano assistenziale del familiare ospite. Questo ha prodotto un miglioramento nel rapporto di fiducia tra operatori e famiglie che spesso sono o diffidenti o hanno aspettative troppo alte, nei confronti della C.R.A. (Casa Residenza per anziani non autosufficienti; ex Casa Protetta ed RSA).

Il PAI è in formato digitale e fa parte della cartella web. Per la sua realizzazione si è partiti da un modello standard e lo si è adattato alle esigenze della Residenza.

Con l'introduzione della cartella web è stata fatta una formazione ad hoc per l'inserimento e l'utilizzo dei dati, anche se il personale medico rimane restio al suo utilizzo.

2.3.1 Aspettative rispetto alla formazione

Dall'intervista emerge quanto l'organizzazione ed i contenuti dell'attività lavorativa siano cambiati nel tempo per gli operatori del settore sanitario. *"Se quando sono entrato quindici anni fa in struttura facevo dieci cose, ora ne faccio venti ed in modo molto diverso dal passato"* dice il coordinatore di nucleo che ha partecipato all'intervista: *"Oggi si standardizza meno e si guarda di più al bisogno individuale del paziente"*. La formazione deve sostenere questo cambiamento di prospettiva ed è indispensabile per adeguarsi all'evoluzione del lavoro che è legato non solo ai nuovi strumenti a disposizione ma anche alle caratteristiche di un'utenza molto diversa dal passato.

2.3.2 Impatto della formazione (risultati concreti)

La formazione svolta in passato legata al burnout ha dato esiti positivi. Si è affrontato in particolare il tema della gestione delle emozioni sotto la guida di uno psicologo.

I partecipanti hanno apprezzato gli strumenti forniti ed il fatto di avere ricevuto un punto di vista esterno, altro, su di loro. Riuscire a leggere le proprie emozioni quando si è a contatto con il paziente, aiuta a gestirle senza accumulare carichi emotivi che portano al burnout.

La formazione, in particolare quella recente che ha affrontato le criticità connesse al lavorare in team, ha avuto ricadute positive sull'organizzazione e sul clima lavorativo ma, segnala la responsabile nell'intervista, gli esiti si perdono con l'andare del tempo e si ricade spesso nelle vecchie abitudini o atteggiamenti. Per questo è importante riproporre a più riprese momenti di formazione, al fine di non ricadere nella routine tralasciando gli strumenti appresi.

A fronte della formazione che si realizza l'impresa cerca anche di rivedere l'organizzazione del lavoro, alleggerendo i carichi del personale con turni diversi o, come avvento di recente, inserendo altro personale che si occupa delle patologie più gravi.

2.4 Considerazioni riepilogative

Rispetto alla consorella Residenza Caterina, Residenza Paradiso ospita più pazienti convenzionati con il pubblico e quindi c'è una popolazione maggiore di casi di notevole gravità. Le norme di accreditamento per tutte le strutture che si occupano di servizi alla persona, stabilite dalla regione Emilia-Romagna con la legge n.34/2008 e s.i.m., inseriscono parametri gestionali specifici e richiedono competenze integrate nelle figure professionali impiegate, che vanno dalle capacità di svolgere la mansione che è stata loro affidata alla capacità di gestire queste attività. Questi aspetti devono essere costantemente monitorati dalle Direzioni delle strutture ed utilizzati come punti di forza per la propria gestione.

Alla luce di queste profonde modificazioni nel settore in riferimento a: popolazione ospite, organizzazione e professionalità, diviene prioritaria la formazione di tutti i soggetti che operano nelle strutture; sia quelli che ricoprono ruoli direttivi, sia quelli che ricoprono ruoli operativi.

3. La gestione del processo formativo

3.1 L'analisi del fabbisogno

Il Piano Formativo per l'intera struttura viene predisposto annualmente dalla responsabile sulla base di una indagine tra gli operatori: OSS (Operatori sociosanitari) e infermieri. Viene distribuito un questionario sulle necessità di formazione in cui si chiede di elencare gli argomenti di interesse; in particolare quelli su cui la persona sente di avere maggiori lacune. Viene poi svolta una verifica sulle ore di formazione svolte nell'anno precedente dai singoli dipendenti, in quanto l'accreditamento prevede 12 ore di formazione obbligatoria all'anno per ciascun lavoratore.

Un altro elemento di valutazione per la preparazione del Piano è un'analisi, di concerto con i Responsabili delle attività assistenziali (RAA), della responsabile della formazione, delle carenze di competenze, in rapporto alla situazione dell'utenza presente in struttura nel periodo. Ad esempio, lo scorso anno sono stati affrontati percorsi dedicati alla relazione con il paziente che soffre di demenza senile. Nel 2020, di fronte ad un aumento dei degenti psichiatrici, verrà progettata una formazione per OSS ed infermieri per rafforzare le competenze di carattere psicologico atte a gestire la relazione con quella particolare tipologia di utenza.

Nelle riunioni mensili di nucleo (composte da responsabili, OSS, direzione) emergono poi ulteriori criticità ed elementi utili a definire i fabbisogni formativi che a volte vengono soddisfatti anche solo da incontri o riunioni di approfondimento di un tema.

Le proposte di attività formative vengono successivamente condivise anche con i rappresentanti sindacali.

Per il prossimo anno, il Piano formativo conterrà ulteriori percorsi sulla gestione delle emozioni che, oltre ad avere dato in passato esiti positivi, sembra essere tra le principali esigenze formative per un nucleo che mostra maggiori segnali di stress.

3.2 Le figure professionali coinvolte nella formazione

Gli infermieri ricevono molta più formazione rispetto al resto degli operatori, in quanto aggiungono ai percorsi formativi programmati dalla Residenza la formazione obbligatoria per i crediti ECM. La formazione ECM è organizzata anche internamente. Si ricorda, ad esempio che circa un anno fa con il Dipartimento di Sanità e USL è stato svolto, in struttura, un corso sui rischi da infezioni per il personale infermieristico, allargato poi al resto dei dipendenti, a conclusione del quale agli infermieri sono stati riconosciuti i crediti.

Per i coordinatori di tutti i servizi lo scorso anno è stata pensata una formazione lunga su tutte le tematiche connesse alla gestione del gruppo ed alla leadership: ruolo, competenze, come gestire le riunioni, la gestione del conflitto ecc... . Al termine del percorso è stato ridefinito, per ogni

figura: ruolo, competenze, funzioni. Una parte del percorso è stata allargata anche alla partecipazione di OSS e infermieri; tutto ciò, insieme agli strumenti forniti con la formazione, ha prodotto un miglioramento della modalità e del clima lavorativo.

Nell'intervista emerge quanto la preparazione in campo psicologico sia sempre più necessaria in strutture come Residenza Paradiso. È necessario rafforzare le competenze degli operatori su questo versante ma sarebbe indispensabile, secondo la responsabile intervistata, inserire nell'organico delle CRA, la figura dello psicologo che si occupi in particolare di operatori e famigliari.

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

Si preferisce organizzare i corsi nel pomeriggio, di conseguenza la collocazione delle attività formative può essere fuori in orario di lavoro a seconda dei turni dei lavoratori. Si cerca generalmente di agevolare la persona, pur garantendo le presenze sul posto di lavoro. Per tale motivo si cerca di non fare corsi lunghi ma spezzare l'attività in moduli di poche ore.

A seconda del tipo di formazione vengono preparati e distribuiti questionari di valutazione delle conoscenze ad inizio corso e di verifica di quelle acquisite al termine del corso stesso (ad esempio nel caso delle formazioni sui rischi infettivi) oppure unicamente questionari di gradimento finale.

La progettazione di dettaglio viene fatta con l'assistenza di un Ente formativo. I docenti però sono proposti e selezionati dalla direzione di Residenza Paradiso; con loro la responsabile della formazione concorda temi e durata delle lezioni. Durante il percorso vengono programmati momenti di feedback con i docenti stessi per verificare l'adeguatezza della formazione progettata. Fondimpresa è il solo canale di finanziamento della formazione.

Durante le riunioni di nucleo, si è consolidata la pratica di condividere gli apprendimenti con gli operatori che non hanno potuto partecipare al corso di formazione. Sono momenti organizzati sotto la guida dei responsabili di nucleo e della responsabile della formazione, in cui vengono presi in esame casi specifici e la cui discussione consente agli operatori di socializzare le conoscenze acquisite con la formazione.

Il sistema di monitoraggio comprende questionari di gradimento, di verifica degli apprendimenti in ingresso ed in uscita, quando gli argomenti del corso li rendono necessari e momenti di valutazione più qualitativa durante gli incontri di nucleo.

Ogni dipendente nel proprio fascicolo cartaceo trova registrati i corsi frequentati e le ore di formazione cui ha partecipato ma non esiste un database informatico che raccoglie percorsi di formazione, questionari di valutazione e di gradimento per una possibile rielaborazione ai fini di monitoraggio.

Residenza Paradiso utilizza una sala interna per la formazione per agevolare la partecipazione dei dipendenti. Vengono prodotte dispense didattiche per alcuni corsi.

Nel corso del tempo sono state sperimentate diverse modalità didattiche; anche la lezione frontale, quando necessaria, nasce dalla discussione di casi concreti che riguardano il lavoro in struttura. Si cerca di diversificare le modalità affinché risultino più dinamiche ed interattive: simulazione, lavoro di gruppo, role playing per catturare l'interesse e la partecipazione dei corsisti.

Non sono stati mai programmati percorsi formativi in FAD.

3.4 Considerazione riepilogative

Anche se dalle risposte dei questionari di gradimento non appare esplicitamente, le difficoltà a mantenere e garantire la partecipazione dei dipendenti, dimostrano come la formazione sia vissuta inizialmente come un obbligo o, meglio, un carico che si aggiunge a quello lavorativo. Successivamente, se la formazione raggiunge gli obiettivi giusti, fa scattare la motivazione ed appassionare ai contenuti.

In generale però, gli intervistati osservano che con il passare degli anni si assiste sempre più ad una *"Povertà di richiesta di crescita professionale e di competenze da parte degli operatori che rincorrono prima di tutto il guadagno"*.

4. Conclusioni

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

Chi ha partecipato all'intervista dichiara che le figure professionali più consapevoli dei bisogni di formazione, in una struttura come Residenza Paradiso, sono i coordinatori di nucleo. In quanto garanti delle capacità di efficienza e buon lavoro di squadra sono più sensibili ai cambiamenti organizzativi e coordinando gli operatori nel lavoro quotidiano ne osservano le carenze e le esigenze formative. Aver acquisito strumenti per il miglioramento, ad esempio, del rapporto con i famigliari dei pazienti, ha determinato un abbassamento dello stress e del rischio di burnout negli operatori.

Anche il bisogno di crescita professionale è un importante fattore di stimolo a fare formazione: *"Le conoscenze o le strategie apprese servono di valutazione alla possibilità di carriera"; "Nel proprio fascicolo personale può pesare, possedere tanti fogli che corrispondono ai percorsi formativi frequentati"*.

4.2. Le buone prassi formative aziendali

Le buone pratiche che emergono dalla discussione con i referenti e gli operatori di Residenza Paradiso, sono da riferirsi innanzitutto al legame, inteso come conseguenze prodotte, da determinati percorsi di formazione sui processi lavorativi.

L'utilizzo delle esperienze o dei casi concreti nella formazione è una metodologia trasferibile e di successo per altri contesti.

Da un corso sul Paziente Fragile, è scaturito ad esempio, uno strumento indispensabile come il PAI arricchito, che ha tenuto conto del lavoro di analisi e osservazione sui pazienti ma anche dell'attività e delle necessità degli operatori.

Il corso sui rischi infettivi, che oltre ad obiettivi di conoscenza, intendeva fare sì che si cambiasse modalità di azione, si è sviluppato sull'osservazione dei comportamenti errati che gli operatori mettevano in atto nel loro lavoro.

In un percorso legato al burnout è stata adottata la metodologia di video-riprendere alcuni momenti del lavoro degli operatori per analizzare e discutere insieme quegli atteggiamenti che determinano la cosiddetta "psicologia maligna". Ciò ha prodotto una maggiore consapevolezza e adozione di comportamenti per invertire la modalità di relazione.

Un altro elemento che va evidenziato come buona prassi è l'abitudine consolidata nei nuclei a trasferire socializzando le conoscenze apprese anche a coloro che non hanno potuto frequentare l'attività formativa.

4.3 Conclusioni

Dall'intervista condotta con il responsabile delle attività formative e responsabile di nucleo che ha anche partecipato ai percorsi di formazione, le competenze di maggior interesse da consolidare e sviluppare, risulterebbero essere quelle relative al "Monitoraggio attività operative effettuate dalle figure professionali impiegate nelle strutture"; "Metodologie per la gestione dei conflitti e delle emozioni"; "Metodi per prevenire le situazioni di burnout nelle strutture".

Gli argomenti di maggior interesse si riferiscono principalmente alla necessità di tenere sotto controllo i processi realizzati utilizzando specifici indicatori che ne possano evidenziare l'andamento attraverso la loro costante verifica, alla necessità di migliorare il clima lavorativo attraverso la risoluzione di conflitti fra i diversi operatori delle strutture e diminuire il burnout presente.

È emersa anche una richiesta di maggiore apertura verso il territorio (comune ed istituzioni), al fine di migliorare e coordinare la promozione dei servizi.

Appare ben presidiata, anche grazie alla obbligatorietà di acquisizione dei crediti ECM, l'acquisizione di competenze legate all'applicazione delle normative cogenti (sicurezza sui luoghi di lavoro, autocontrollo alimentare, normativa antincendio, etc....) che permettono a Residenza Paradiso di operare nel rispetto delle normative e con l'applicazione di tutte le cautele necessarie per una corretta erogazione dei servizi.