



A.S.P. "G. CHIABA"

VIA CRISTOFOLI, 18 – 33058 SAN GIORGIO DI NOGARO (UD)

## Piano della Formazione

### **QUADRO GENERALE**

Il Piano annuale di formazione del personale rappresenta uno degli atti fondamentali di programmazione dell'Azienda, così come previsto dall'art. 4 del Regolamento di organizzazione (Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 66 del 03/09/2013 e ss.mm.ii).

Attraverso il piano delle attività formative, l'Azienda intende realizzare la valorizzazione del personale, garantendo lo sviluppo professionale e il miglioramento delle competenze, la diffusione delle buone pratiche per incrementare il livello di qualità del servizio rivolto agli ospiti, la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e la promozione della cultura della prevenzione anche rispetto agli eventi corruttivi.

### **ANALISI DEL CONTESTO – PROCEDURA**

Per l'analisi del contesto è necessario valutare gli esiti del monitoraggio dei precedenti Piani della formazione e procedere ad una rilevazione del fabbisogno formativo con cadenza annuale (per il 2024 si farà riferimento, tenuto conto che la somministrazione è avvenuta nel maggio 2023, al questionario dell'anno precedente).

Per la rilevazione del fabbisogno deve essere elaborato un questionario di concerto tra il Direttore Generale (referente per l'area tecnica ed amministrativa) ed il Direttore Area Sanitaria e Socioassistenziale. Per somministrare il questionario verrà utilizzata una piattaforma open source sulla quale il questionario verrà reso disponibile attraverso un link inviato con mail al dipendente. Al medesimo sarà assegnato un termine di 15 giorni entro il quale il dipendente sarà libero di compilare in forma anonima il questionario. Allo scadere del termine il Direttore Generale ed il Direttore dell'Area Sanitaria e Socioassistenziale procederanno alla raccolta ed analisi dei dati per poi procedere all'elaborazione del Piano della formazione.

#### **ANALISI DEL CONTESTO - *OUTCOME***

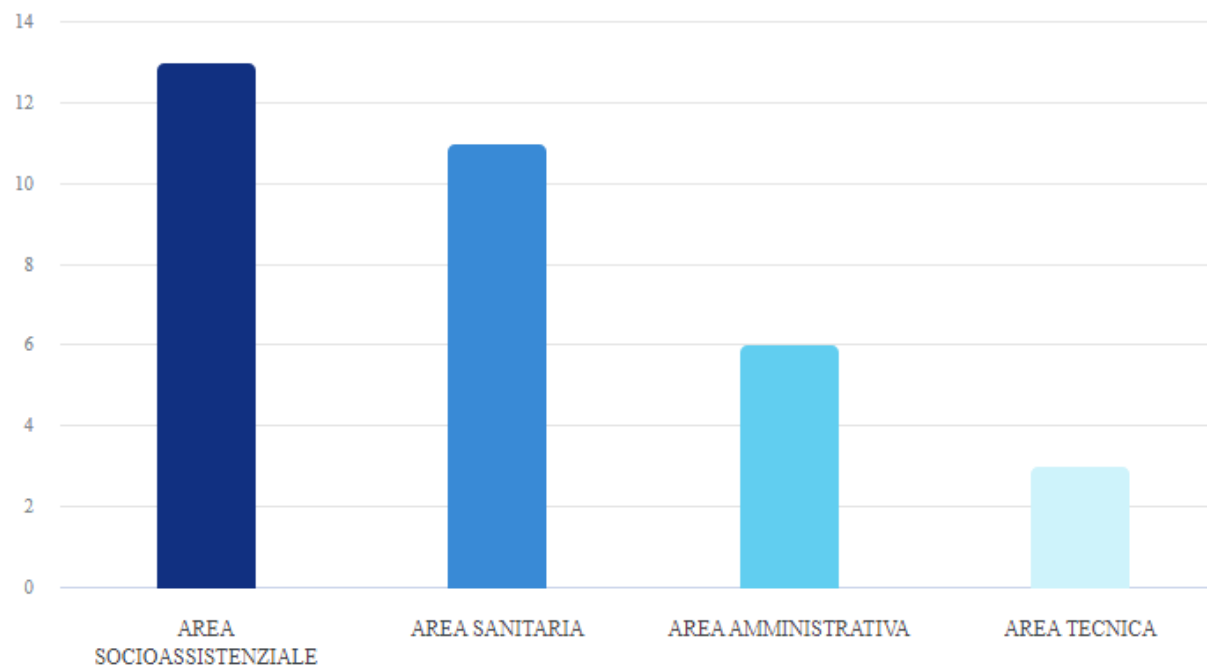
Il questionario per la rilevazione del fabbisogno sarà elaborato annualmente e dovrà consistere in un'autovalutazione delle competenze da parte del dipendente in alcune aree considerate fondamentali per il benessere organizzativo e per la qualità del servizio erogato. Dovrà essere anonimo, ma fornire alcune indicazioni utili alla valutazione in merito al sesso, fascia d'età, area di appartenenza. Sulla base del questionario e del monitoraggio condotto sulle precedenti annualità, verrà elaborato il Piano triennale della formazione da inserire nel PIAO in approvazione il 31.01 di ciascun anno salvo nuovo termine previsto per Legge.

A maggio 2023 è stato somministrato a tutti i dipendenti un questionario che, attraverso un'autovalutazione delle proprie competenze in alcune aree considerate

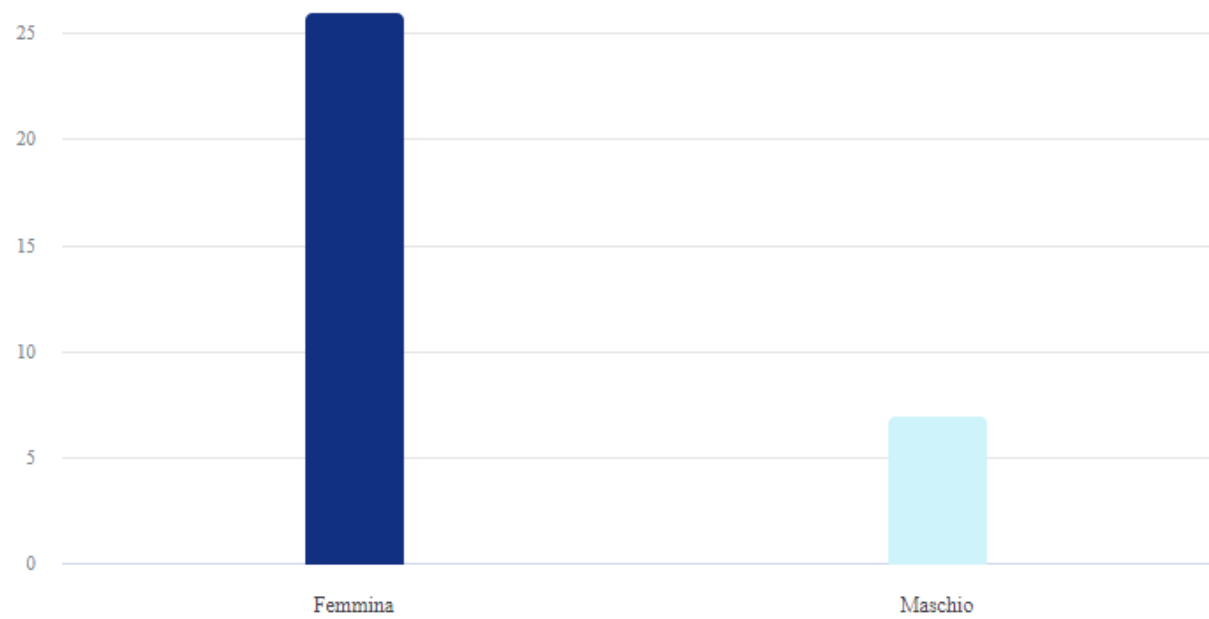
fondamentali per il benessere organizzativo e per la qualità del servizio erogato, andava ad indagare i bisogni formativi dei dipendenti. Il questionario è stato somministrato a n. 38 dipendenti attraverso una piattaforma che ha raccolto in modo anonimo i dati. Sono stati raccolti n.33 questionari completi (n. 5 sono stati parzialmente compilati).

Al dipendente veniva chiesto di dichiarare l'area di appartenenza (Area Socio Assistenziale, Area Sanitaria, Area Amministrativa e Area Tecnica), la fascia d'età ed il sesso.

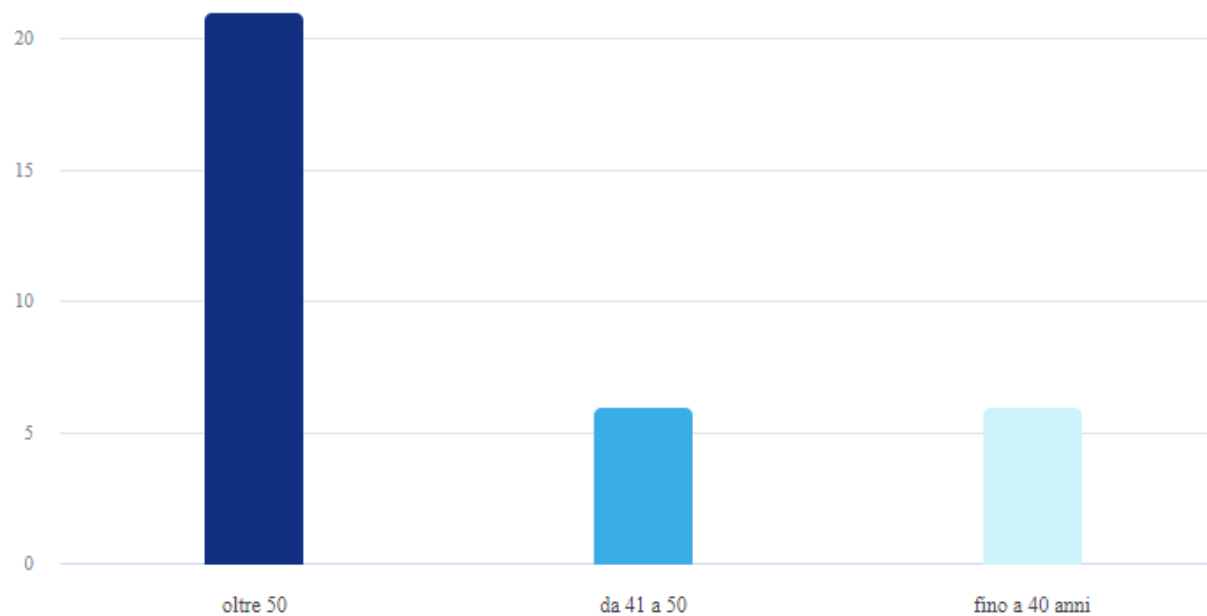
## In quale area lavori nell'ASP CHIABA'



Per favore conferma il tuo sesso:

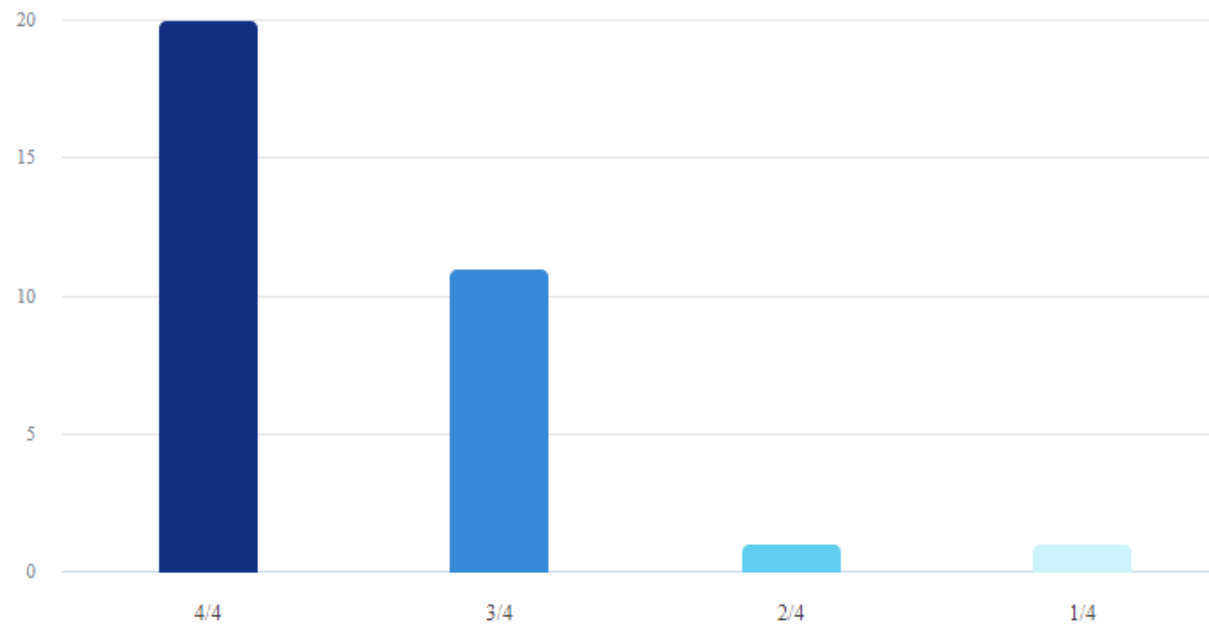


Per favore conferma la tua età:

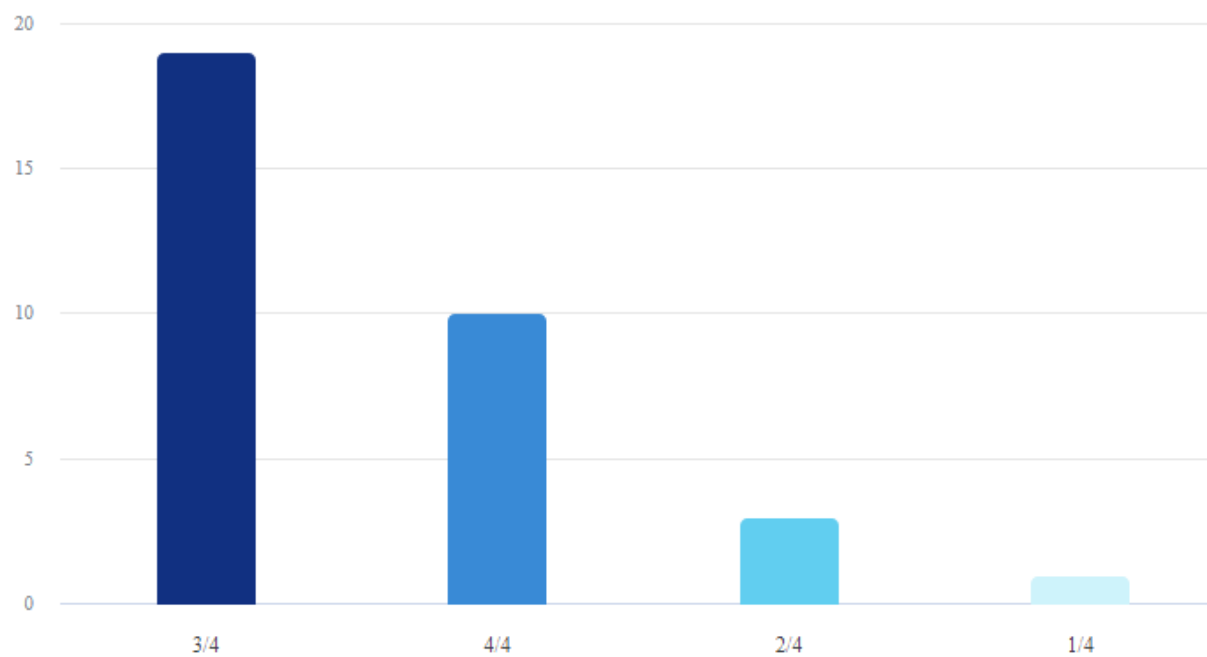


Si chiedeva al dipendente un'autovalutazione in merito alle capacità di comunicare adeguatamente con ospiti e parenti, di gestire l'aggressività di ospiti, parenti e colleghi, nonché la capacità di gestire lo stress.

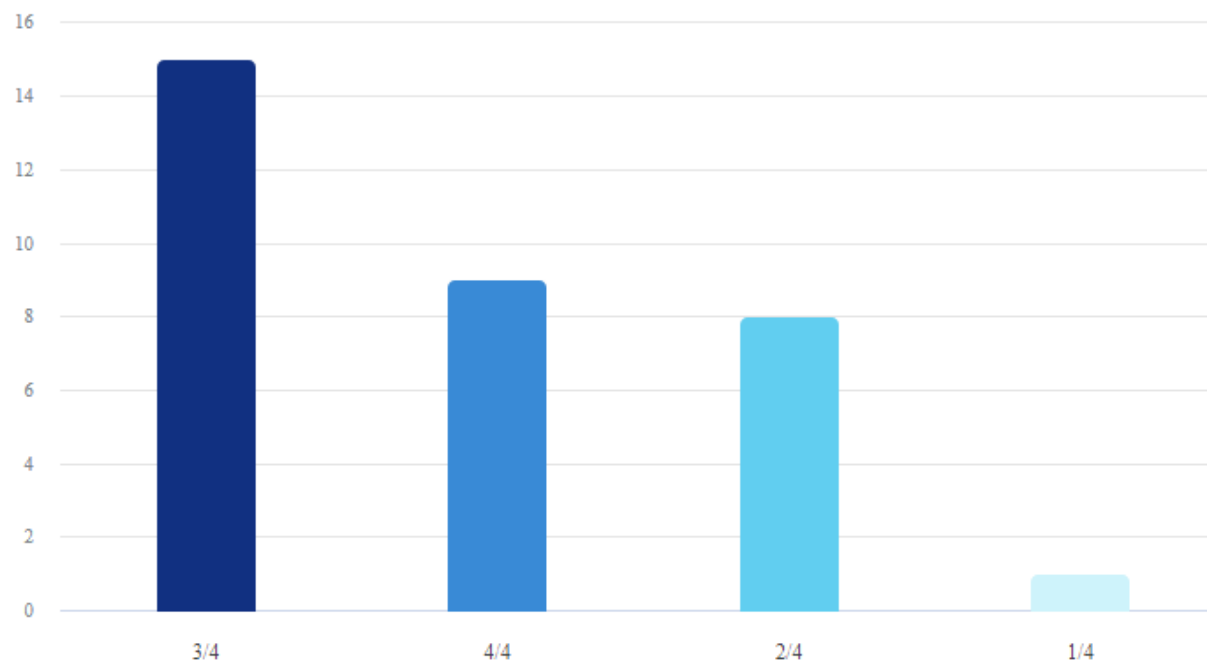
Come valuti le tue capacità di gestione della comunicazione e del rapporto con gli ospiti ed i loro familiari?



## Come valuti le tue capacità di gestione dell'aggressività di ospiti, parenti e colleghi?



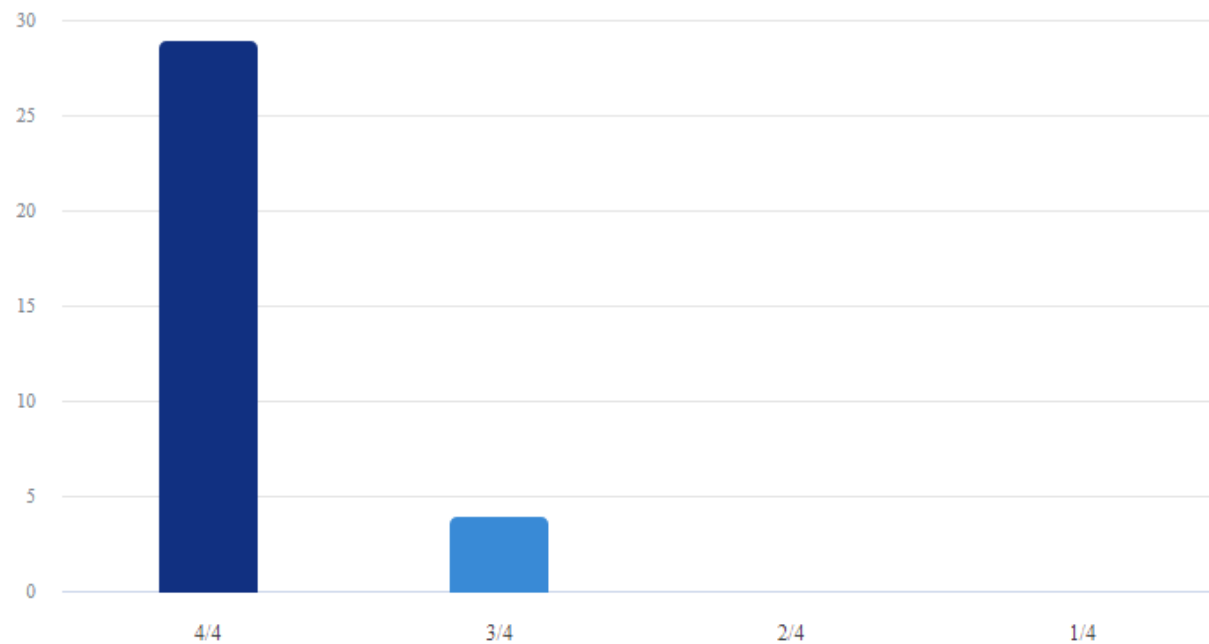
## Come valuti le tue capacità di gestione dello stress sul lavoro?



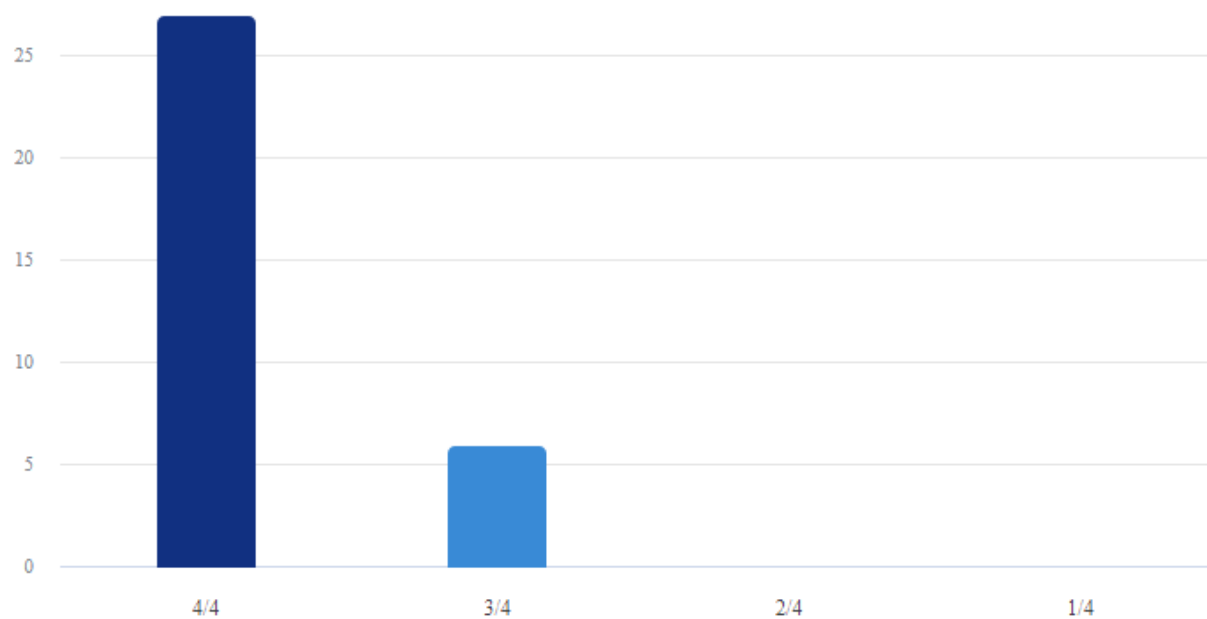
Al compilatore si è altresì richiesto di dichiarare l'importanza di tali competenze e dello scambio di esperienze con altri colleghi/strutture.



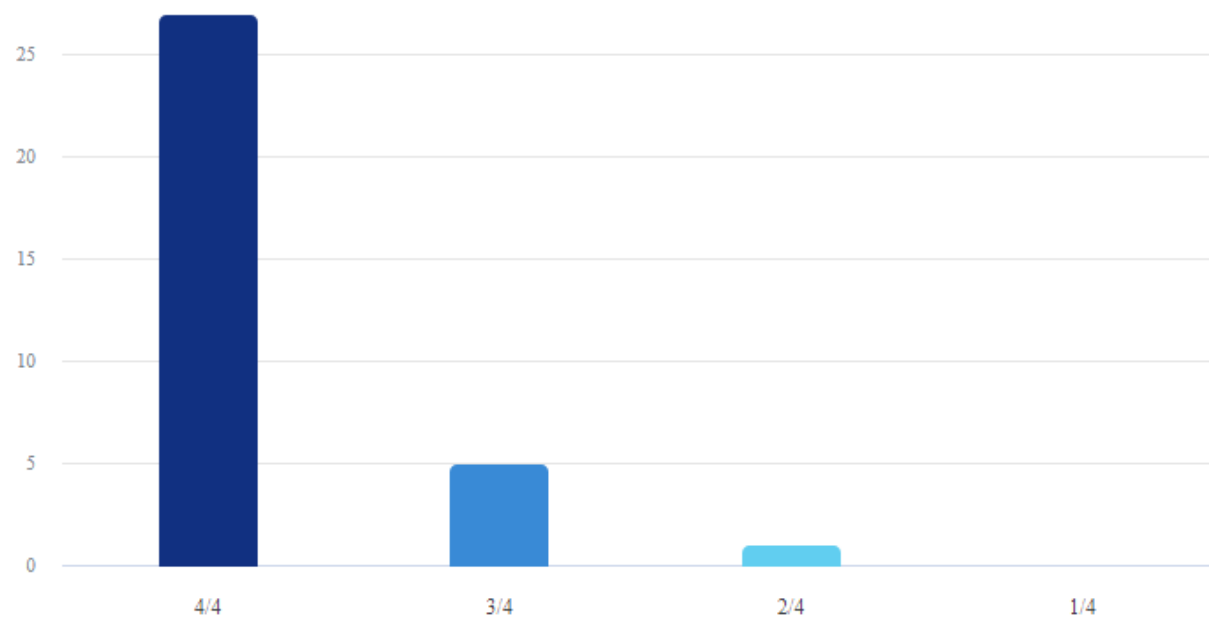
Quanto è importante nel tuo lavoro saper gestire la comunicazione e le relazioni con gli ospiti ed i familiari?



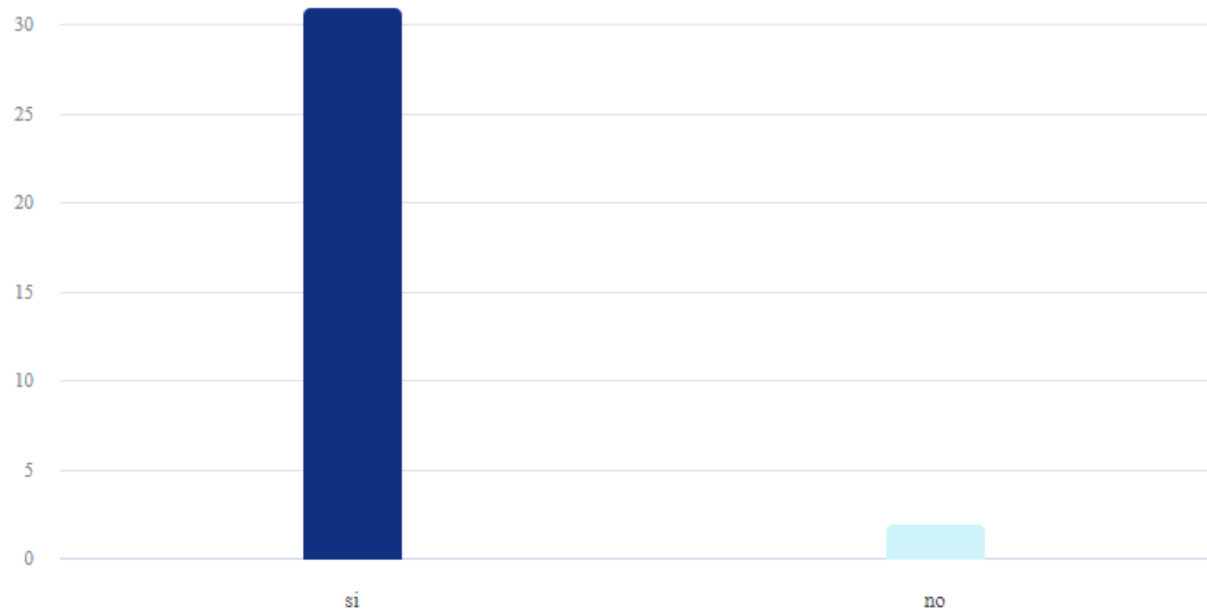
Quanto è importante nel tuo lavoro saper gestire l'aggressività di ospiti, parenti o colleghi?



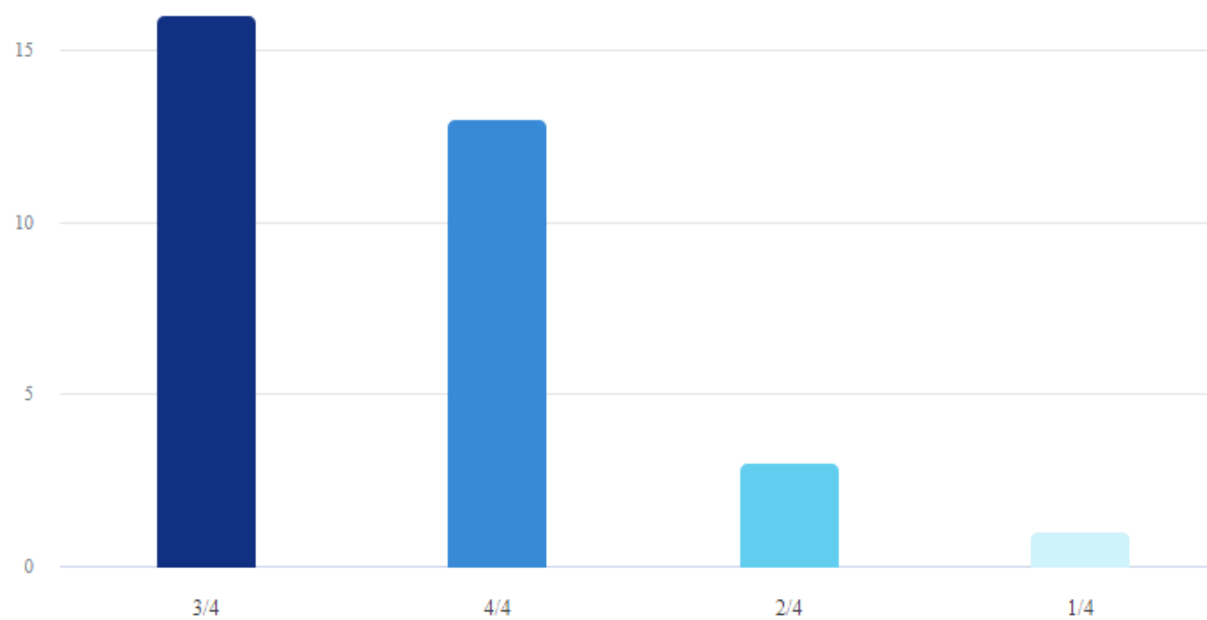
## Quanto è importante nel tuo lavoro saper gestire lo stress?



Secondo te si può imparare dalle buone esperienze di altri colleghi?



Quanto riterresti utile per migliorare le tue condizioni di lavoro confrontarti con altre strutture/colleghi?



Infine, si è chiesto di esprimere preferenze rispetto ad alcune tematiche possibili oggetto di formazione, strumenti di formazione e logistica.

### 13. Descrivi quali sono i temi che ti piacerebbe affrontare per migliorare il tuo lavoro

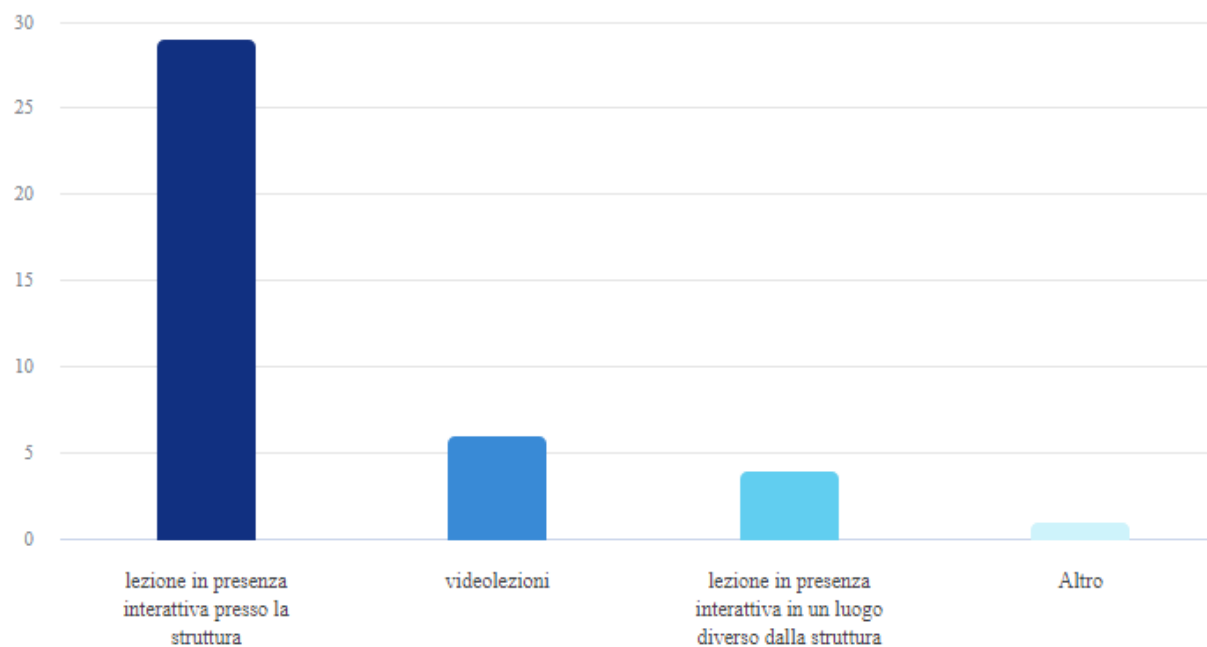


Dai risultati emerge la consapevolezza della necessità di approfondire le tematiche legate alla comunicazione, alla gestione dello stress e dell'aggressività di utenti/familiari. In particolare, emerge un grande bisogno di apprendere strumenti e tecniche di gestione della rabbia in utenti/familiari e delle condizioni di stress personali, che raggiungono un punteggio molto simile a quello legato al desiderio

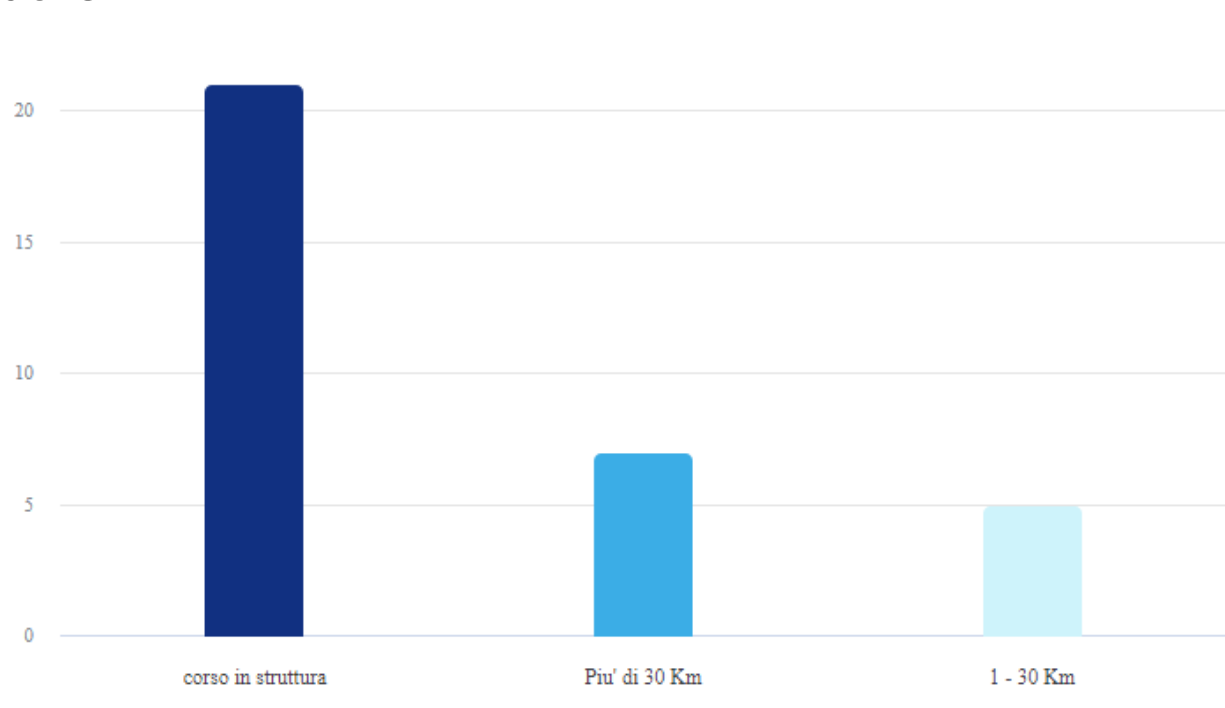
manifestato dai dipendenti di approfondire le tematiche specifiche legate al proprio settore.

Lo strumento di formazione più apprezzato rimane la lezione in presenza presso la struttura ed i dipendenti mediamente preferirebbero non spostarsi.

## Quali strumenti di formazione pensi siano più efficaci?



## Quanto sei disposto a spostarti per partecipare ai corsi?



Nei mesi di aprile e maggio sono state altresì effettuate le valutazioni sulle competenze del personale attraverso le schede di valutazione elaborate nella contrattazione integrativa, schede che vanno ad indagare diverse aree relative alle competenze tecniche e trasversali (vedi paragrafo MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE)



I risultati della valutazione sono ottimi: i dipendenti di tutti i profili hanno ottenuto un punteggio che ricade nella fascia più elevata e questo va ad indicare che le competenze professionali tecniche e trasversali sono buone e vanno mantenute tali.

#### **RILEVAZIONE PRESENZE**

Per rilevare la partecipazione al corso dei dipendenti, qualora il corso venga eseguito presso la struttura con docenti propri o docenti esterni all'uopo incaricati, si utilizzerà il modello allegato REGISTRO PRESENZA PARTECIPANTI che registra l'entrata e l'uscita di ciascun partecipante all'evento formativo e per ciascuna giornata.

#### **VALUTAZIONE**

La valutazione dei percorsi formativi dovrà essere fatta attraverso la valutazione dell'apprendimento e la valutazione del gradimento.

La valutazione dell'apprendimento dei partecipanti dell'intervento formativo consiste nella misurazione del grado di accrescimento delle conoscenze e/o delle abilità a seguito dell'evento formativo.

Per i corsi realizzati presso la struttura tale valutazione è a cura del docente.

Nel caso in cui il docente opti per una valutazione in forma scritta, a termine di ciascun evento formativo verrà somministrata al discente una scheda di valutazione con domande individuate dal docente stesso (domande a risposta multipla, domande aperte) sulla base del modello allegato SCHEDA DI VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA FORMATIVA.

La valutazione del gradimento esprime un giudizio sulla qualità dell'evento formativo, dato dai partecipanti al termine dello stesso attraverso la compilazione del modello allegato SCHEDA DI VALUTAZIONE DELL'EVENTO FORMATIVO nel quale viene rilevata la soddisfazione del discente in merito ai contenuti, alla qualità educativa e all'efficacia del corso.

### **MONITORAGGIO**

Il monitoraggio sulla realizzazione del Piano della formazione verrà effettuato entro il mese di gennaio di ciascun anno. Gli eventi formativi non realizzati dovranno essere riprogrammati ovvero cancellati dalla programmazione se ritenuti inutili per sopravvenute ragioni.

Il monitoraggio condotto al 31.12.2023 ha rilevato l'esecuzione dei seguenti corsi:

ANNO 2023

AREA FORMATIVA	TEMATICA EVENTO FORMATIVO	TIPOLOGIA	DESTINATARI	Effettuato
Strumenti di lavoro	Avvio utilizzo sistema SIRA FVG per consegne informatizzate	FSC	Direttore area sanitaria e socioassistenziale, Coordinatori, Infermieri, fisioterapisti, OSS	<input checked="" type="checkbox"/>
Organizzazione	Corso di formazione su procedure, protocolli e documenti programmatici ai fini del completamento del processo di accreditamento	FSC	Tutto il personale dipendente	<input type="checkbox"/>
Sicurezza nel trattamento dei dati personali	Regole di gestione dei dati personali	FAD	Tutto il personale dipendente	<input type="checkbox"/>
Anticorruzione e trasparenza (tutti)	Comportamenti ed approccio rispettoso dei principi e delle norme in materia di antitrasparenza	FAD	Tutto il personale dipendente	<input type="checkbox"/>
Anticorruzione e trasparenza (amministrativi)	Regole di pubblicizzazione dell'attività amministrativa	FAD	Tutto il personale amministrativo	<input type="checkbox"/>
Sicurezza delle cure	Basic Life Support Defibrillation (BLSD)	RES	Infermieri	<input checked="" type="checkbox"/>
Sicurezza sul lavoro	Formazione generale e specifica basso/alto rischio	FAD	Eventuali neoassunti	<input checked="" type="checkbox"/>
	Rischio biologico	RES	Infermieri Fisioterapisti Operatori sociosanitari Tecnici	<input checked="" type="checkbox"/>
	Formazione specifica - Aggiornamento quinquennale	FAD	Operatori con formazione specifica in scadenza	<input checked="" type="checkbox"/>

	Addetto antincendio rischio elevato	RES	Neoassunti non in possesso di idoneità tecnica: Infermieri Operatori sociosanitari	<input type="checkbox"/>
	Addetto antincendio rischio elevato - Aggiornamento triennale	RES	Operatori con formazione in scadenza	<input checked="" type="checkbox"/>
	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) - Aggiornamento annuale	RES	Operatore sociosanitario designato come RLS	<input checked="" type="checkbox"/>
Igiene alimentare	Addetti al settore alimentare	RES	Infermieri Operatori sociosanitari ed assistenziali	<input checked="" type="checkbox"/>
Cura dell'ospite	Linee guida per l'igiene, la cura e il benessere dell'ospite	RES	Operatori sociosanitari ed assistenziali	Extra programmaz. 2023
	Percorso diagnostico terapeutico e assistenziale dell'utente disfagico	Azienda Sanitaria	Infermieri Operatori sociosanitari ed assistenziali	Extra programmaz. 2023
	Lesioni da pressione	Azienda Sanitaria	Infermieri Operatori sociosanitari ed assistenziali	Extra programmaz. 2023

### **CRITERI ADOTTATI PER LA DEFINIZIONE DEL PIANO**

Nella programmazione degli interventi formativi si è tenuto conto di quanto non realizzato nel 2023, della prosecuzione del processo di accreditamento (pertanto della necessità di effettuare percorsi formativi di accompagnamento per gli operatori), oltre alla necessità di effettuare la formazione obbligatoria in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro, di trattamento dei dati personali e di anticorruzione e trasparenza. Il Piano deve poi essere coordinato con quanto previsto nel Piano di miglioramento della qualità (Piano della Performance). Pertanto, in coerenza con quanto previsto dal Piano della performance 2024-2026, nel 2024 verrà effettuata la formazione collegata alla procedura di accreditamento, nel 2025 verrà effettuata la formazione legata a strumenti di comunicazione e tecniche di gestione della relazione, nel 2026 verranno realizzati dei corsi legati al benessere organizzativo ed il 2027 sarà infine dedicato alla realizzazione dei corsi sulle malattie dementi, anche in ossequio a quanto previsto dal Regolamento per l'Accreditamento al Requisito SR49 prevede che nel piano di miglioramento della qualità sia individuata tra le priorità un programma di miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza alle persone con demenza. La formazione del 2024 sarà in particolare mirata al processo di accreditamento che si svolgerà nel corso dell'anno. Nel 2025, come previsto dal Piano di miglioramento della qualità, verrà sottoposto ai caregiver un questionario per individuare le problematiche riscontrate dai familiari.

Contestualmente verrà somministrato un questionario anche agli operatori per verificare l'autovalutazione in merito alle criticità legate alla comunicazione. Con il supporto di un percorso formativo verrà quindi elaborato un piano di miglioramento. Nel 2026 invece si prevede di effettuare un percorso legato al benessere organizzativo. Attraverso la somministrazione di un questionario verranno individuate le aree di criticità ed elaborato un piano di miglioramento con interventi formativi mirati.

Sono inoltre previsti degli eventi formativi relativi alla sicurezza sul lavoro, al trattamento dei dati personali ed infine all'anticorruzione e trasparenza.

Tutti gli obiettivi formativi perseguono, direttamente (attraverso il miglioramento delle competenze necessarie per una migliore realizzazione degli interventi) o indirettamente (attraverso il perseguimento del benessere dell'organizzazione che, in un servizio rivolto alle persone, inevitabilmente si traduce in un miglioramento della qualità del servizio), il miglioramento della qualità del servizio offerto.

#### **STRUTTURAZIONE DEL PIANO**

Il Piano è strutturato in aree formative, rappresentative delle macro-aree di investimento formativo; in riferimento a ciascuna area vengono definiti la tematica dell'evento formativo, la tipologia formativa (residenziale, formazione sul campo o

	<p>formazione a distanza, con l'eventuale indicazione ECM), i destinatari (figure professionali partecipanti) e la docenza (interna, esterna).</p>
--	--

ANNO 2024

AREA FORMATIVA	TEMATICA EVENTO FORMATIVO	TIPOLOGIA	DESTINATARI	Docenza	Periodo
Organizzazione	Corso di formazione su procedure, protocolli e documenti programmatici ai fini del completamento del processo di accreditamento	FSC	Tutto il personale dipendente	Interna	Primo semestre
Sicurezza nel trattamento dei dati personali	Regole di gestione dei dati personali Refresh	FAD	Tutto il personale dipendente	Esterna	Primo semestre
Anticorruzione e trasparenza	Nuovo codice di comportamento, whisterblowing e rapporto con Piano anticorruzione	FAD	Tutto il personale dipendente	Esterna	Primo semestre
Cronicità e fragilità	Valutazione e pianificazione degli interventi multiprofessionali nei confronti degli ospiti	FSC	Infermiere coordinatore Infermieri Fisioterapisti Operatori sociosanitari ed assistenziali	Interna	Secondo semestre
Sicurezza delle cure	Basic Life Support Defibrillation (BLSD)	RES	Infermieri	Esterna	Primo/secondo semestre
Sicurezza sul lavoro	Formazione generale e specifica basso/alto rischio	FAD/RES	Eventuali Neoassunti	Esterna	Su necessità
	Formazione specifica - Aggiornamento quinquennale	RES o FAD	Operatori con formazione specifica in scadenza	Esterna	Secondo semestre
	Addetto antincendio rischio elevato	RES	Neoassunti non in possesso di idoneità tecnica: Infermieri	Esterna	Su necessità



			Operatori sociosanitari		
	Addetto antincendio rischio elevato - Aggiornamento triennale	RES	Operatori con formazione in scadenza	Esterna	Secondo semestre
	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) - Aggiornamento annuale	RES	Operatore sociosanitario designato come RLS	Esterna	Secondo semestre
	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) - Aggiornamento annuale	RES	Operatore sociosanitario designato come RLS	Esterna	Secondo semestre
<b>Igiene alimentare</b>	Addetti al settore alimentare	RES	Infermieri Operatori sociosanitari ed assistenziali	Esterna	Secondo semestre

ANNO 2025

AREA FORMATIVA	TEMATICA EVENTO FORMATIVO	TIPOLOGIA	DESTINATARI	Docenza	Periodo
Qualità	Le criticità nella comunicazione con utenti e caregiver	FSC	Tutti	Esterna	Primo semestre
Benessere Organizzativo	Il benessere nelle organizzazioni dedite ai servizi alla persona	FSC	Direttore Generale, Direttore Area sanitaria e socio assistenziale, Coordinatore infermieristico	Esterna	Primo semestre
Sicurezza nel trattamento dei dati personali	Regole di gestione dei dati personali Refresh	FAD	Tutto il personale dipendente	Esterna	Primo semestre
Anticorruzione e trasparenza	Nuovo Codice Appalti, digitalizzazione e piattaforme certificate	FAD	Consiglio di Amministrazione, Direttore Generale, Amministrativi	Interna	Primo semestre
Cronicità e fragilità	Valutazione e pianificazione degli interventi multiprofessionali nei confronti degli ospiti	FSC	Infermiere coordinatore Infermieri Fisioterapisti Operatori sociosanitari ed assistenziali	Interna	Primo semestre
Sicurezza delle cure	Basic Life Support Defibrillation (BLSD)	RES	Infermieri	Esterna	Primo/Secondo semestre
Sicurezza sul lavoro	Formazione generale e specifica basso/alto rischio	FAD/RES	Eventuali Neoassunti	Esterna	Su necessità
	Formazione specifica - Aggiornamento quinquennale	RES o FAD	Operatori con formazione specifica in scadenza	Esterna	Secondo semestre
	Addetto antincendio rischio elevato	RES	Neoassunti non in possesso di idoneità tecnica: Infermieri	Esterna	Su necessità

			Operatori sociosanitari		
	Addetto antincendio rischio elevato - Aggiornamento triennale	RES	Operatori con formazione in scadenza	Esterna	Secondo semestre
	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) - Aggiornamento annuale	RES	Operatore sociosanitario designato come RLS	Esterna	Secondo semestre
Igiene alimentare	Addetti al settore alimentare	RES	Infermieri Operatori sociosanitari ed assistenziali	Esterna	Secondo semestre

ANNO 2026

AREA FORMATIVA	TEMATICA EVENTO FORMATIVO	TIPOLOGIA	DESTINATARI	Docenza	Periodo
Qualità	La Residenza migliore per il malato di Alzheimer	FSC	Tutti	Esterna	Primo semestre
Sicurezza nel trattamento dei dati personali	Regole di gestione dei dati personali Refresh	FAD	Tutto il personale dipendente	Esterna	Primo semestre
Anticorruzione e trasparenza	Comportamenti ed approccio rispettoso dei principi e delle norme in materia di anticorruzione e trasparenza Refresh	FAD	Tutto il personale dipendente	Interna	Primo semestre
Anticorruzione e trasparenza	Regole di pubblicizzazione dell'attività amministrativa Refresh	FAD	Tutto il personale amministrativo	Interna	Primo semestre
Cronicità e fragilità	Valutazione e pianificazione degli interventi multiprofessionali nei confronti degli ospiti	FSC	Infermiere coordinatore Infermieri Fisioterapisti Operatori sociosanitari ed assistenziali	Interna	Primo semestre
Cronicità e fragilità	Preso in carico delle persone con demenza	RES	Direttore area sanitaria e socioassistenziale Infermiere coordinatore Infermieri Fisioterapisti Operatori sociosanitari ed assistenziali	Esterna	Secondo semestre
Sicurezza delle cure	Basic Life Support Defibrillation (BLS/D)	RES (ECM)	Infermieri	Esterna	Primo/Secondo semestre

Sicurezza sul lavoro	Formazione generale e specifica basso/alto rischio	FAD/RES	Eventuali Neoassunti	Esterna	Su necessità
	Rischio biologico	RES	Infermieri Fisioterapisti Operatori sociosanitari Tecnici	Esterna	Secondo semestre
	Formazione specifica - Aggiornamento quinquennale	RES o FAD	Operatori con formazione specifica in scadenza	Esterna	Su necessità
	Addetto antincendio rischio elevato	RES	Neoassunti non in possesso di idoneità tecnica: Infermieri Operatori sociosanitari	Esterna	Secondo semestre
	Addetto antincendio rischio elevato - Aggiornamento triennale	RES	Operatori con formazione in scadenza	Esterna	Secondo semestre
	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) - Aggiornamento annuale	RES	Operatore sociosanitario designato come RLS	Esterna	Secondo semestre
Igiene alimentare	Addetti al settore alimentare	RES	Infermieri Operatori sociosanitari ed assistenziali	Esterna	Primo/Secondo semestre

In relazione alla formazione ed aggiornamento, la Convenzione con l'Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale prevede, all'art. 17, quanto segue:

“1. Fermo restando che il datore di lavoro deve garantire la formazione, l'informazione e l'addestramento dei lavoratori ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., l'Azienda si impegna a promuovere e favorire, tramite il Distretto, misure di aggiornamento professionale delle risorse umane impiegate nella Residenza, sia quelle dell'area sanitaria che sociosanitaria, nonché del personale che svolge attività di volontariato.

2. La Residenza promuove la partecipazione del proprio personale ai programmi di formazione e di aggiornamento del personale predisposti e organizzati dall'Azienda.”

Considerato quanto sopra, gli eventi formativi organizzati dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale con riserva di posti per gli operatori dell'ASP rientrano nella formazione obbligatoria.

Rientrano nella formazione obbligatoria anche gli eventi formativi organizzati dall'Area Welfare di Comunità (es. “Valutazione multidimensionale Val.Graf. 2019 FVG”, “Piano assistenziale individualizzato”).

I Fisioterapisti propongono eventi formativi ECM di interesse professionale.

### **MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE**

Attraverso il sistema di valutazione della performance individuale approvato in sede di contrattazione integrativa, è stata predisposta una scheda che va ad indagare sulle

competenze del dipendente differenziata per categoria di appartenenza. Attraverso tali schede vengono monitorate aree diverse a seconda dell'area e del servizio di appartenenza.

Per i dipendenti dell'Area professionisti della salute e funzionari con indennità di funzione:

- 1) Precisione e qualità delle prestazioni. Impegno globale nel lavoro
- 2) Gestione dei collaboratori
- 3) Attitudine alla leadership e Sviluppo del potenziale e della professionalità
- 4) Analisi e capacità innovativa
- 5) Cooperazione e stile relazionale
- 6) Gestione della sicurezza
- 7) Aggiornamento continuo

Per i dipendenti dell'area professionisti della salute infermieri:

- 8) Precisione e qualità nell'assistenza infermieristica agli Ospiti
- 9) Collaborazione nell'équipe di lavoro
- 10) Orientamento al servizio
- 11) Gestione delle relazioni
- 12) Organizzazione del lavoro
- 13) Rispetto della normativa in materia di sicurezza

14) Aggiornamento continuo

Per i dipendenti dell'area professionisti della salute fisioterapisti:

15) Collaborazione nell'équipe di lavoro

16) Relazione con ospiti e familiari

17) Attenzione alle esigenze degli ospiti e alla programmazione del lavoro

18) Orientamento al servizio

19) Trasferimento delle conoscenze

20) Rispetto della normativa in materia di sicurezza

21) Aggiornamento continuo

Per i dipendenti dell'area degli assistenti tecnici:

22) Precisione e qualità delle prestazioni. Impegno globale nel lavoro.

23) Gestione delle relazioni

24) Uso di strumenti e attrezzature

25) Disponibilità verso l'organizzazione

26) Aggiornamento

27) Rispetto della normativa in materia di sicurezza

Per i dipendenti dell'area degli assistenti amministrativi:

28) Precisione e qualità delle prestazioni. Impegno globale nel lavoro.



- 29) Capacità di adattamento operativo e organizzativo
- 30) Capacità di analisi
- 31) Orientamento alla collaborazione e stile relazionale con i colleghi
- 32) Relazioni con l'utenza

Per i dipendenti dell'area professionisti degli operatori OSS e personale di supporto ausiliari:

- 33) Precisione e qualità nell'assistenza agli Ospiti
- 34) Collaborazione nell'équipe di lavoro
- 35) Orientamento al servizio
- 36) Relazione con Ospiti e familiari
- 37) Rispetto della normativa in materia di sicurezza
- 38) Aggiornamento continuo

Per i dipendenti dell'area professionisti del personale di supporto lavanderia:

- 39) Precisione e qualità delle prestazioni. Impegno globale nel lavoro.
- 40) Collaborazione con i colleghi e con gli altri Servizi
- 41) Uso di strumenti e attrezzature
- 42) Disponibilità verso l'organizzazione
- 43) Aggiornamento
- 44) Rispetto della normativa in materia di sicurezza

Per i dipendenti dell'area del personale di supporto tecnico:

- 45) Precisione e qualità delle prestazioni. Impegno globale nel lavoro.
- 46) Collaborazione con i colleghi e con gli altri Servizi
- 47) Uso di strumenti e attrezzature
- 48) Aggiornamento
- 49) Rispetto della normativa in materia di sicurezza

Con periodicità semestrale vengono effettuati dei colloqui nei quali vengono evidenziate le aree di miglioramento e le aree di eccellenza.

#### **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E DELL'EFFICACIA**

Al fine di valutare la soddisfazione dei discenti, intesa come soddisfazione delle aspettative di apprendimento, prima dell'inizio del corso verrà consegnato un questionario per indagare le aspettative del discente. Al termine del corso verrà distribuito un questionario per verificare la soddisfazione rispetto alle attese ed un test sull'apprendimento.

#### **CONDIVISIONE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE**

Per alcuni tipi di percorso è previsto uno scambio di esperienze con altre strutture per condividere il valore nei temi comuni, nonché i protocolli, le procedure e le prassi su problemi condivisi, trovare, mettendo a sistema le esperienze individuali, i percorsi di soluzione comuni, valorizzando le peculiarità di ciascuna struttura. Nel questionario infatti, con una

frequenza di 16 su 33 è stato attribuito alla domanda "Quanto riterresti utile per migliorare le tue condizioni di lavoro confrontarti con altre strutture/colleghi?" il valore 3 e con una frequenza di 13 su 33 il valore 4, dove 1= per nulla utile e 4=utilissimo. Pertanto i dipendenti hanno riconosciuto il valore dello scambio di esperienze con altri colleghi/strutture.