

Spett. DIRETTORE GENERALE
Dott. Flavio Cosatto
ASP "Ardito Desio"
Piazza Garibaldi, n. 7
33057 Palmanova (UD)

Oggetto: Proposta contenuti formativi piano triennale per la formazione dell'ASP "Ardito Desio"

Egregio Direttore, di seguito troverà la proposta formativa avanzata da Indar Formazione e Sviluppo – Ente di Formazione Accreditato dalla Regione Friuli Venezia Giulia, sulla base dell'analisi dei fabbisogni condotta presso l'ASP "Ardito Desio".

2023

1. GESTIONE TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E DELLA PRIVACY ALLA LUCE DEL NUOVO GDPR

Descrizione del Corso

La velocità con cui vengono veicolate le informazioni nella nostra società ha posto il problema di tutelare i dati sensibili e ha incentivato l'elaborazione di strumenti tecnici e normativi da utilizzare ed applicare al fine di garantire la sicurezza e sottrarsi al rischio di veder utilizzati i propri dati personali senza autorizzazione o forma di tutela. A maggiore ragione per le Asp, che quotidianamente si interfacciano con pazienti, familiari e istituzioni pubbliche e che gestiscono una mole di informazioni e dati personali nonché sensibili, risulta fondamentale un corretto approccio alla gestione delle informazioni e della privacy. Il nuovo Regolamento UE 679/2016 ha apportato sostanziali modifiche alla disciplina del trattamento dei dati personali in modo stringente. Il corso propone di illustrare l'impianto normativo del nuovo GDPR del 2018 con particolare focus sui comportamenti da attivare per il trattamento e la tutela dei dati e l'applicazione dei nuovi diritti; successivamente introdurrà i partecipanti alle misure atte a proteggere i dati personali e ad acquisire una maggiore consapevolezza del rischio di violazione e uso improprio delle informazioni, personali e/o aziendali.

Di seguito gli obiettivi emersi della diagnosi e rilevazione dei bisogni formativi:

Acquisire conoscenze normative e competenze tecniche al fine di definire la strategia relativa all'informazione, identificando il fabbisogno, i requisiti e l'importanza dell'informazione e il processo per la sua gestione, selezionando le fonti dei dati interne e/o esterne e la loro forma e mantenendo la compliance con i requisiti di Privacy e non divulgazione dei dati degli assistiti.

L'analisi della domanda di formazione è stata sviluppata attraverso un'azione congiunta tra i referenti aziendali e responsabili di funzioni e il team di progettazione. La raccolta delle informazioni è stata eseguita

tramite l'utilizzo di una checklist di rilevazione che ha evidenziato gli elementi caratterizzanti dell'Asp (settore di appartenenza, servizi offerti, popolazione aziendale, scenari evolutivi) e consentito di mappare le competenze ed il grado di presenza all'interno dell'organizzazione, ovvero la determinazione del gap tra competenze richieste e possedute

Verranno coinvolte le seguenti figure professionali:

- Docenti/Formatori: conoscenza delle tematiche riguardanti lo sviluppo delle competenze informatiche relative alla tutela dei dati aziendali, in possesso di un minimo di 3 ad oltre 5 anni di esperienza professionale nella conduzione di gruppi sia attraverso l'utilizzo delle tecniche della formazione indoor
- Tutor: esperti di organizzazione delle attività formative, in possesso di un minimo di 3 anni di esperienza in qualità di tutor d'aula. Verranno coinvolti nella gestione delle prove proposte dai docenti, sia per la valutazione delle competenze in ingresso, tramite la raccolta dei test e sia nella organizzazione e gestione delle attività di action learning: dalla logistica al materiale didattico da fornire ai partecipanti.

Partecipanti

Il seguente percorso è trasversale a tutti i lavoratori dell'Asp. È rivolto a tutti i lavoratori che sono a conoscenza di dati personali degli assistiti, che siano OSS o operatori amministrativi. Il criterio di composizione dell'aula sarà determinato dal fabbisogno rilevato, rispetto all'area di competenza. I partecipanti condivideranno l'esigenza di attivare un processo di miglioramento continuo e di sviluppo personale e professionale correlato ai ruoli e mansioni.

Modalità di svolgimento dell'azione formativa

Aula: in base agli obiettivi del corso, il docente farà ricorso a tecniche e strumenti di brainstorming, brevi esercitazioni, analisi di casi studio, in una combinazione equilibrata tra teoria e applicazioni pratiche, privilegiando un modello deduttivo che parte e valorizza l'esperienza e le casistiche dei lavoratori per illustrare e arrivare a definire modelli più ampi.

Action Learning: è una metodologia finalizzata allo sviluppo individuale, di gruppo attraverso l'esperienza concreta. È un processo che facilita e ottimizza il funzionamento di gruppi di persone che si uniscono per affrontare sfide reali e al contempo, per imparare dall'esperienza. Attraverso l'apprendimento mediante l'azione gli individui imparano con gli altri a lavorare su problemi reali e a riflettere sulla loro esperienza. I gruppi di AL lavoreranno su problemi individuali o collettivi focalizzandosi sull'uso di domande e riflessioni per estendere la propria capacità di applicare sistemi di sicurezza dei dati aziendali

Certificazione degli esiti

Le competenze in ingresso verranno rilevate attraverso la seguente attività:

- Test di rilevazione delle conoscenze in riferimento alla normativa sulla Tutela dei Dati Aziendali

Il docente redigerà il test di rilevazione delle conoscenze tecnico-normative che governano la gestione della sicurezza dei dati aziendali. Attraverso la predisposizione di un correttore con attribuzione di punteggi da 1-

10, verranno rilevate le azioni intraprese rispetto alla competenza in ingresso: applicare le normative della Privacy per la Tutela dei Dati aziendali

La competenza in esito al percorso è correlata alla seguente:

ADA.14.01.22 - Gestione della Sicurezza dell'Informazione

Al termine del percorso verrà attivato un processo di certificazione delle competenze acquisite dai singoli lavoratori, con l'obiettivo di consentire loro di valorizzare e capitalizzare gli apprendimenti conseguiti in termini di potenzialità e adattabilità nei rinnovati o nuovi contesti di lavoro.

Il processo di certificazione sarà articolato nel seguente modo:

Somministrazione di un test di apprendimento a risposta multipla per verificare le conoscenze acquisite in esito al percorso sulle possibili metodologie da attivare in azienda per la protezione dei dati aziendali e l'autorizzazione degli accessi ai sistemi tecnologici presenti. Per le abilità sarà predisposto un colloquio tecnico sui requisiti della Privacy da inserire nella compliance aziendale.

Le modalità di certificazione delle competenze saranno centrate sullo svolgimento delle prove finali, a cura dell'ente proponente, finalizzate alla misurazione degli apprendimenti e alla messa in trasparenza delle competenze acquisite al termine del percorso.

Attestato

La certificazione rilasciata consisterà in un attestato di frequenza rilasciato dall'ente organizzatore sulla base delle Competenze individuate da Repertorio nazionale e/o Regionale declinate in sequenze di processo e di ADA.

2. LA GOVERNANCE DELLE ISTITUZIONI PUBBLICHE

Descrizione del Corso

La gestione delle amministrazioni pubbliche e, più in generale, delle organizzazioni che intervengono su problemi di pubblico interesse è un campo in grande trasformazione. Le tradizionali competenze giuridiche e tecnico-specialistiche da sole non risultano più sufficienti a ideare e realizzare soluzioni a problemi sociali complessi e mutevoli. La gestione pubblica si caratterizza, infatti, per la natura dei problemi da affrontare: i decisori pubblici devono spesso confrontarsi con problemi di natura ambigua, non chiaramente definibili ed in continua ridefinizione; in presenza di un problema di questo tipo, risulta complesso individuare soluzioni giuridicamente e tecnicamente adeguate e universalmente accettate.

Pertanto, al fine di migliorare la qualità della vita degli individui, delle famiglie e delle comunità è ormai necessaria l'applicazione di un corpo di saperi integrati: tecnico-settoriale, organizzativo e gestionale alla prevenzione e risoluzione di specifici problemi sociali. Il presente percorso formativo si pone quindi l'obiettivo di aggiornare le figure apicali dell'ASP in qualità di professionisti in grado di concepire, gestire e realizzare programmi e servizi innovativi per rispondere ai problemi delle persone e delle comunità.

L'Ente proponente dispone di personale docente estremamente qualificato per l'insegnamento delle tematiche oggetto del presente intervento formativo, con una consolidata esperienza di insegnamento e professionale, tale da garantire il risultato atteso e il collegamento della teoria didattica con l'esperienza lavorativa. Nello specifico caso l'attività sarà svolta da docenti di economia e di diritto pubblico comparato.

Il presidio d'aula e la gestione dei corsi sono affidati principalmente ma non esclusivamente ad azioni di:

COORDINAMENTO inteso come: -promuovere la progettazione, il coordinamento e la valutazione dell'apprendimento teorico e pratico in conformità agli indirizzi regionali, in collaborazione con le altre figure professionali; -promuovere l'attività di sperimentazione e innovazione formativa al fine di garantire l'adeguamento continuo del corso alle metodologie didattiche più avanzate, all'evoluzione dei servizi e al progresso tecnico-scientifico; -assicurare i processi di valutazione dell'apprendimento, in collaborazione con i docenti e i Tutor; -redigere una relazione finale sull'attività svolta e i risultati conseguiti.

TUTORAGGIO inteso come: -sostenere l'allievo intervenendo per quanto di competenza per rimuovere difficoltà al raggiungimento degli obiettivi formativi; -favorire l'integrazione tra l'area sanitaria e l'area sociale nelle diverse fasi del percorso; -facilitare le relazioni interpersonali tra docenti, docenti e allievi; -proporre attività formative complementari o integrative o altre iniziative finalizzate all'integrazione degli insegnamenti teorici con l'operatività lavorativa.

Destinatari

Il presente progetto formativo si rivolge ai dirigenti ed a tutte le figure apicali dell'ASP. Data la natura dei temi trattati, si richiederà ai partecipanti, quale prerequisito per la partecipazione al corso, l'esistenza di una funzione e/o di un ruolo in azienda che necessita il dover prendere delle decisioni.

Il progetto intende aumentare delle competenze specifiche inerenti a professionalità che presentano caratteristiche simili in relazione ad esempio all'area di intervento del progetto stesso.

Risultato primario del corso è formare risorse umane fornendo loro competenze e conoscenze per comprendere la natura dei problemi di rilevanza pubblica, il sistema delle competenze formali e le caratteristiche peculiari dei processi decisionali.

Il corso trasferendo competenze "nuove" alle risorse umane, apporta a queste, vantaggi competitivi che possono essere determinanti nell'aumento dei livelli di qualità del servizio erogato.

Il corso, oltre a fornire possibilità di incrementare il proprio bilancio delle competenze, diventa uno stimolo alla formazione continua creando le basi di una conoscenza che potrà essere indagata a più livelli

specialistici; infatti l'esistenza di un ambiente competitivo dinamico conduce alla necessità di un miglioramento continuo delle risorse umane per supportare il trasferimento dell'innovazione.

Modalità di svolgimento dell'azione formativa

>FASE DIDATTICA

L'utilizzo della tradizionale, e non sostituibile, lezione frontale è supportato da specifiche esercitazioni pratiche dove vengono svolti role-play e simulazioni.

L'approccio maieutico basato sull'individuazione e sull'utilizzo di metodologie adatte all'elaborazione e all'utilizzo delle conoscenze consolidate già in possesso del partecipante, è ritenuto fondamentale per evitare l'imposizione di modelli estranei all'esperienza dei corsisti, portando fuori potenzialità non ancora espresse.

>>Lezione frontale in aula

La metodologia principale utilizzata nel percorso formativo in oggetto è costituita dalla trasmissione dei concetti e degli schemi interpretativi inerenti ai contenuti formativi progettati.

>>Esercitazioni pratiche di gruppo

Le esercitazioni pratiche sono attività svolte in itinere alla docenza, tese al rafforzamento di un apprendimento conoscitivo o operativo, che fanno percepire con immediatezza e notevole efficacia la situazione ed il peso degli elementi soggettivi di solito non affrontati direttamente.

>>Roleplaying e Simulazioni

Le tecniche di RolePlaying implicano la partecipazione attiva degli utenti coinvolti nel percorso formativo i quali sono chiamati a recitare un determinato ruolo allo scopo di commentarlo e ristrutturarlo.

Certificazione degli esiti

Per lo specifico progetto la selezione iniziale sarà svolta nel seguente modo:

In fase di iscrizione, sarà verificata la situazione lavorativa, la mansione ed il luogo di lavoro al fine di creare un gruppo omogeneo per funzioni e ruoli affini alle tematiche che saranno trattate.

In questo frangente, pur non essendo prevista una selezione vera e propria, comunque sarà previsto un breve colloquio individuale al fine di valutare:

-La storia lavorativa

Della storia lavorativa del candidato, si cerca quindi di comprendere il senso, la direzione, le motivazioni, la logica, la chiarezza in merito alle proprie aspirazioni.

-La motivazione

Viene assegnato alto valore positivo alle motivazioni, ed in particolare modo all'interesse per gli argomenti che verranno trattati.

COMPETENZE IN USCITA

Da tale percorso formativo ci si aspetta il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- >Conoscere e comprendere la natura dei problemi di rilevanza pubblica, il sistema delle competenze formali e le caratteristiche peculiari dei processi decisionali;
- >Conoscere e comprendere le principali logiche di progettazione e valutazione di programmi, politiche ed interventi pubblici;
- >Conoscere ed aver compreso le principali logiche economiche ed organizzativo-gestionali entro un quadro teorico rigoroso e precisamente coniugato in relazione alle peculiari caratteristiche delle istituzioni pubbliche;
- >Concepire e predisporre programmi e progetti di intervento sul territorio utilizzando gli strumenti di analisi, pianificazione e valutazione più adatti;
- >Disegnare i sistemi di governance più adatti a garantire il coinvolgimento degli stakeholder interessati;
- >Gestire gruppi di lavoro interdisciplinari e budget di iniziative complesse;
- >Realizzare in autonomia le analisi qualitative e quantitative del contesto di intervento, selezionando i metodi e i criteri di analisi dei dati più adatti;
- >Presentare, in modo rigoroso ed efficace, le caratteristiche di un progetto o di un programma di intervento ai diversi stakeholder interessati;
- >Sviluppare soft skill che permettano l'apprendimento continuo.

I saperi dei partecipanti verranno misurati attraverso un test scritto a risposta multipla e lo sviluppo di un caso tipo ove il candidato dovrà render conto delle modalità operative attivate per il raggiungimento dell'obiettivo atteso.

Attestato

La certificazione rilasciata consisterà in un attestato di frequenza rilasciato dall'ente organizzatore sulla base dell'attestazione rafforzata così come declinata dalle linee guida del Fondo Sociale Europeo.

3. AGGIORNAMENTO SUL NUOVO CODICE DEGLI APPALTI

Descrizione del Corso

Il corso, si pone l'obiettivo di fornire un aggiornamento in materia di appalti alla luce delle recenti modifiche normative. Il corso, articolato in unità didattiche, svolge una prima approfondita analisi del nuovo Codice dei contratti pubblici per evidenziare, in particolare, le novità più rilevanti rispetto alla precedente disciplina e gli aspetti di maggiore impatto operativo riguardanti le fasi dell'iter realizzativo dell'appalto.

Il nuovo Codice degli appalti, (D.Lgs. 36/2023), presenta significative innovazioni e profonde discontinuità rispetto al D.Lgs. n. 50/2016. La riforma è volta principalmente ad adeguare la disciplina dei contratti pubblici a quella del diritto dell'Unione europea e ai principi espressi nel corso degli anni dalla giurisprudenza in materia di contratti pubblici e, in termini più generali, a razionalizzare, riordinare e semplificare la disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.

Pur costituendo il rinnovato recepimento delle Direttive UE del 2014, l'esigenza prioritaria di valorizzare gli appalti pubblici come leva strategica per la ripresa del sistema-paese nell'attuale contesto economico, il rilancio degli investimenti e l'attuazione del PNRR, hanno condotto il legislatore ad un radicale mutamento di prospettiva nella regolazione della materia, orientandola verso i nuovi principi del "risultato", della "fiducia" e dell'"accesso al mercato", operando una conversione di molte delle recenti misure emergenziali e transitorie (introdotte con i Decreti "Semplificazioni", "Sostegni" e "Aiuti"), in norme a "regime ordinario" (procedure di affidamento, tempi di espletamento dei procedimenti di aggiudicazione, rinegoziazione e revisione prezzi, soglie degli affidamenti diretti e procedure semplificate, ecc.).

Il nuovo Codice si presenta anche come il primo Testo Unico "autoapplicativo", essendo già incorporata nei suoi allegati la normativa di dettaglio di natura regolamentare.

Il corso quindi si presta a dare precisi chiarimenti sulle novità normative intervenute.

L'Ente proponente dispone di personale docente estremamente qualificato per l'insegnamento delle tematiche oggetto del presente intervento formativo, con una consolidata esperienza di insegnamento e professionale, tale da garantire il risultato atteso e il collegamento della teoria didattica con l'esperienza lavorativa. Nello specifico caso l'attività sarà svolta da esperti in contrattualistica pubblica ed appalti.

Il presidio d'aula e la gestione dei corsi sono affidati principalmente ma non esclusivamente ad azioni di:

COORDINAMENTO inteso come: -promuovere la progettazione, il coordinamento e la valutazione dell'apprendimento teorico e pratico in conformità agli indirizzi regionali, in collaborazione con le altre figure professionali; -promuovere l'attività di sperimentazione e innovazione formativa al fine di garantire l'adeguamento continuo del corso alle metodologie didattiche più avanzate, all'evoluzione dei servizi e al progresso tecnico-scientifico; -assicurare i processi di valutazione dell'apprendimento, in collaborazione con i docenti e i Tutor; -redigere una relazione finale sull'attività svolta e i risultati conseguiti.

TUTORAGGIO inteso come: -sostenere l'allievo intervenendo per quanto di competenza per rimuovere difficoltà al raggiungimento degli obiettivi formativi; -favorire l'integrazione tra l'area sanitaria e l'area sociale nelle diverse fasi del percorso; -facilitare le relazioni interpersonali tra docenti, docenti e allievi;

-proporre attività formative complementari o integrative o altre iniziative finalizzate all'integrazione degli insegnamenti teorici con l'operatività lavorativa.

Destinatari

Il presente progetto formativo si rivolge ai dirigenti ed alle figure amministrative dell'ASP con particolare riferimento al RUP (Responsabile Unico di Progetto). Data la natura dei temi trattati, si richiederà ai partecipanti, quale prerequisito per la partecipazione al corso, l'esistenza di una funzione e/o di un ruolo in azienda che necessita il dover organizzare gare d'appalto ed affidamenti pubblici.

Il progetto intende aumentare delle competenze specifiche inerenti a professionalità che presentano caratteristiche simili in relazione ad esempio all'area di intervento del progetto stesso.

Risultato primario del corso è formare risorse umane fornendo loro competenze e conoscenze riguardo le logiche di funzionamento, gestione degli appalti e normativa di riferimento al fine di migliorare le procedure di creazione di bandi di gara per l'affidamento dei servizi.

Il corso trasferendo competenze "nuove" alle risorse umane, apporta a queste, vantaggi competitivi che possono essere determinanti nell'aumento dei livelli di qualità del servizio erogato.

Il corso, oltre a fornire possibilità di incrementare il proprio bilancio delle competenze, diventa uno stimolo alla formazione continua creando le basi di una conoscenza che potrà essere indagata a più livelli specialistici; infatti l'esistenza di un ambiente competitivo dinamico conduce alla necessità di un miglioramento continuo delle risorse umane per supportare il trasferimento dell'innovazione.

Modalità di svolgimento dell'azione formativa

>FASE DIDATTICA

L'utilizzo della tradizionale, e non sostituibile, lezione frontale è supportato da specifiche esercitazioni pratiche dove vengono svolti role-play e simulazioni.

L'approccio maieutico basato sull'individuazione e sull'utilizzo di metodologie adatte all'elaborazione e all'utilizzo delle conoscenze consolidate già in possesso del partecipante, è ritenuto fondamentale per evitare l'imposizione di modelli estranei all'esperienza dei corsisti, portando fuori potenzialità non ancora espresse.

>>Lezione frontale in aula

La metodologia principale utilizzata nel percorso formativo in oggetto è costituita dalla trasmissione dei concetti e degli schemi interpretativi inerenti ai contenuti formativi progettati.

>>Esercitazioni pratiche di gruppo

Le esercitazioni pratiche sono attività svolte in itinere alla docenza, tese al rafforzamento di un apprendimento conoscitivo o operativo, che fanno percepire con immediatezza e notevole efficacia la situazione ed il peso degli elementi soggettivi di solito non affrontati direttamente.

>>Roleplaying e Simulazioni

Le tecniche di RolePlaying implicano la partecipazione attiva degli utenti coinvolti nel percorso formativo i quali sono chiamati a recitare un determinato ruolo allo scopo di commentarlo e ristrutturarlo.

Certificazione degli esiti

Per lo specifico progetto la selezione iniziale sarà svolta nel seguente modo:

In fase di iscrizione, sarà verificata la situazione lavorativa, la mansione ed il luogo di lavoro al fine di creare un gruppo omogeneo per funzioni e ruoli affini alle tematiche che saranno trattate.

In questo frangente, pur non essendo prevista una selezione vera e propria, comunque sarà previsto un breve colloquio individuale al fine di valutare:

-La storia lavorativa

Della storia lavorativa del candidato, si cerca quindi di comprendere il senso, la direzione, le motivazioni, la logica, la chiarezza in merito alle proprie aspirazioni.

-La motivazione

Viene assegnato alto valore positivo alle motivazioni, ed in particolare modo all'interesse per gli argomenti che verranno trattati.

COMPETENZE IN USCITA

Da tale percorso formativo ci si aspetta, per ogni partecipante, il raggiungimento di competenze e processi logici che portino ai seguenti obiettivi:

- >Dalla programmazione alla progettazione
- >Dalla gara all'aggiudicazione
- >Dalla stipula del contratto alla sua conclusione

E che conosca:

- >Concessioni e partenariato pubblico privato
- >Aggregazione della domanda e digitalizzazione
- >Analisi di questioni problematiche e tecniche di problem solving

I saperi dei partecipanti verranno misurati attraverso un test scritto a risposta multipla e lo sviluppo di un caso tipo ove il candidato dovrà render conto delle modalità operative attivate per il raggiungimento dell'obiettivo atteso.

Attestato

La certificazione rilasciata consisterà in un attestato di frequenza rilasciato dall'ente organizzatore sulla base dell'attestazione rafforzata così come declinata dalle linee guida del Fondo Sociale Europeo.

2024

4. COMUNICAZIONE TRA OPERATORI, ASSISTITI E CAREGIVER FAMILIARI

Descrizione del Corso

Tutte le attività economiche ed in particolar modo le società di servizi, in funzione di un radicale mutamento del mercato di riferimento, sono costrette a intraprendere strade di profondo cambiamento per poter continuare a competere con successo.

Il progetto di formazione qui esposto, si propone di stimolare e orientare le persone a comportamenti e atteggiamenti mentali che favoriscano l'approccio qualitativo e quantitativo delle prestazioni per incidere sull'efficacia e sull'efficienza dell'organizzazione. Il corso mira a trasferire ai partecipanti le conoscenze per approcciare la clientela, utilizzando una modalità comunicativa basata sull'accoglienza e l'ascolto per comprendere il fabbisogno anche non espresso dal cliente.

L'aggiornamento qui presentato è volto quindi alla trasmissione di strumenti e strategie innovativi, estremamente utili alla gestione della comunicazione efficace; far acquisire strumenti per coltivare e migliorare le relazioni lavorative, mantenendole su un livello di correttezza nonché far riconoscere e risolvere alcune delle più gravi disfunzioni che impediscono una relazione corretta e non ultimo, fargli acquisire le tecniche necessarie ad instaurare un rapporto di fiducia con l'utente/cliente.

- L'Ente proponente dispone di personale docente estremamente qualificato per l'insegnamento delle tematiche oggetto del presente intervento formativo, con una consolidata esperienza di insegnamento e professionale, tale da garantire il risultato atteso e il collegamento della teoria didattica con l'esperienza lavorativa. Nello specifico caso l'attività sarà svolta da psicologi e/o esperti in comunicazione e gestione dei gruppi con comprovata esperienza anche nell'insegnamento.

Il presidio d'aula e la gestione dei corsi sono affidati principalmente ma non esclusivamente ad azioni di:

COORDINAMENTO inteso come: -promuovere la progettazione, il coordinamento e la valutazione dell'apprendimento teorico e pratico in conformità agli indirizzi regionali, in collaborazione con le altre figure professionali; -promuovere l'attività di sperimentazione e innovazione formativa al fine di garantire l'adeguamento continuo del corso alle metodologie didattiche più avanzate, all'evoluzione dei servizi e al progresso tecnico-scientifico; -assicurare i processi di valutazione dell'apprendimento, in collaborazione con i docenti e i Tutor; -redigere una relazione finale sull'attività svolta e i risultati conseguiti.

TUTORAGGIO inteso come: -sostenere l'allievo intervenendo per quanto di competenza per rimuovere difficoltà al raggiungimento degli obiettivi formativi; -favorire l'integrazione tra l'area sanitaria e l'area sociale nelle diverse fasi del percorso; -facilitare le relazioni interpersonali tra docenti, docenti e allievi; -proporre attività formative complementari o integrative o altre iniziative finalizzate all'integrazione degli insegnamenti teorici con l'operatività lavorativa.

Destinatari

Il presente progetto formativo si rivolge trasversalmente a tutti i lavoratori dell'Asp con particolare riferimento agli OSS. Data la natura dei temi trattati, si richiederà ai partecipanti, quale prerequisito per la partecipazione al corso, l'esistenza di una funzione e/o di un ruolo in azienda che necessita il costante confronto con gli altri soggetti del contesto lavorativo attraverso riunioni e incontri di gruppo di lavoro.

Il progetto intende aumentare delle competenze specifiche inerenti a professionalità che operano in ambiti diversi, ma che presentano caratteristiche simili in relazione ad esempio all'area di intervento del progetto stesso.

Risultato primario del corso è formare risorse umane fornendo loro competenze e conoscenze riguardo le logiche di funzionamento, gestione dei rapporti umani attraverso la comunicazione al fine di migliorare le proprie tecniche di comunicazione con i colleghi e con i clienti.

Il corso trasferendo competenze "nuove" alle risorse umane, apporta a queste, vantaggi competitivi che possono essere determinanti nell'aumento dei livelli di penetrazione del mercato.

Il corso, oltre a fornire possibilità di incrementare il proprio bilancio delle competenze, diventa uno stimolo alla formazione continua creando le basi di una conoscenza che potrà essere indagata a più livelli specialistici; infatti l'esistenza di un ambiente competitivo dinamico conduce alla necessità di un miglioramento continuo delle risorse umane per supportare il trasferimento dell'innovazione.

Modalità di svolgimento dell'azione formativa

>FASE DIDATTICA

L'utilizzo della tradizionale, e non sostituibile, lezione frontale è supportato da specifiche esercitazioni pratiche dove vengono svolti role-play e simulazioni.

L'approccio maieutico basato sull'individuazione e sull'utilizzo di metodologie adatte all'elaborazione e all'utilizzo delle conoscenze consolidate già in possesso del partecipante, è ritenuto fondamentale per evitare l'imposizione di modelli estranei all'esperienza dei corsisti, portando fuori potenzialità non ancora espresse.

>>Lezione frontale in aula

La metodologia principale utilizzata nel percorso formativo in oggetto è costituita dalla trasmissione dei concetti e degli schemi interpretativi inerenti ai contenuti formativi progettati.

>>Esercitazioni pratiche di gruppo

Le esercitazioni pratiche sono attività svolte in itinere alla docenza, tese al rafforzamento di un apprendimento conoscitivo o operativo, che fanno percepire con immediatezza e notevole efficacia la situazione ed il peso degli elementi soggettivi di solito non affrontati direttamente.

>>Roleplaying e Simulazioni

Le tecniche di RolePlaying implicano la partecipazione attiva degli utenti coinvolti nel percorso formativo i quali sono chiamati a recitare un determinato ruolo allo scopo di commentarlo e ristrutturarlo.

Certificazione degli esiti

Per lo specifico progetto la selezione iniziale sarà svolta nel seguente modo:

In fase di iscrizione, sarà verificata la situazione lavorativa, la mansione ed il luogo di lavoro al fine di creare un gruppo omogeneo per funzioni e ruoli affini alle tematiche che saranno trattate.

In questo frangente, pur non essendo prevista una selezione vera e propria, comunque sarà previsto un breve colloquio individuale al fine di valutare:

-La storia lavorativa

Della storia lavorativa del candidato, si cerca quindi di comprendere il senso, la direzione, le motivazioni, la logica, la chiarezza in merito alle proprie aspirazioni.

-La motivazione

Viene assegnato alto valore positivo alle motivazioni, ed in particolare modo all'interesse per gli argomenti che verranno trattati.

COMPETENZE IN USCITA

Da tale percorso formativo ci si aspetta il miglioramento delle capacità comunicative e di problem solving, con contestuale crescita delle abilità inerenti la comunicazione efficace con la clientela.

Si prevedono quindi i seguenti risultati:

>Generali

- qualificazione e consolidamento del posto di lavoro;
- miglioramento della soddisfazione di tutte le funzioni aziendali e di tutti gli operatori;
- valorizzazione del potenziale professionale e personale;

>Specifici

- comprensione delle disfunzioni tipiche nel ciclo di comunicazione;
- comprensione della rilevanza del ciclo di comunicazione e della sua importanza nella relazione;
- acquisizione delle strategie creative di base nel problem solving;
- assimilazione di un'impostazione mentale nuova che consenta di relazionarsi agli altri in modo congruente.

Attestato

La certificazione rilasciata consisterà in un attestato di frequenza rilasciato dall'ente organizzatore sulla base delle Competenze individuate da Repertorio nazionale e/o Regionale declinate in sequenze di processo e di ADA.

2025

5. QUALITA' PERCEPITA, CUSTOMER SATISFACTION ED INDICATORI DI MISURAZIONE

Descrizione del Corso

Sempre più spesso le aziende vogliono saper raccogliere ed interpretare i dati aziendali autonomamente. La capacità di potersi dotare di strumenti propri per una customer satisfaction avanzata emerge come priorità aziendale. Da qui un corso sull'acquisizione di competenze tecniche nella misurazione della qualità percepita.

La qualità percepita è la qualità che l'organizzazione si propone di raggiungere, cercando di tradurre le esigenze del cliente in requisiti da soddisfare. Per progettare la qualità occorre darsi degli obiettivi di performance e svilupparli al meglio nelle fasi del processo di progettazione/produzione o in quelle di erogazione del servizio. Il divario tra ciò che si attende il cliente (la qualità attesa) e ciò che l'organizzazione progetta di fornirgli (la qualità progettata) è un gap di comprensione che crea inevitabilmente grossi problemi che si ripercuotono sul servizio a valle.

Obiettivi e finalità del corso sono dotare i discenti di conoscenze e strumenti per misurare la soddisfazione dei fruitori dei servizi, per razionalizzare i processi di lavoro interni (riduzione dei "costi della non qualità"), per realizzare il miglioramento continuo coinvolgendo tutto il personale. Trasferire modelli consolidati di monitoraggio e valutazione della qualità sia verso l'esterno sia all'interno.

Indar dispone di docenti estremamente qualificati per l'insegnamento delle tematiche oggetto del presente intervento formativo, con una consolidata esperienza di insegnamento e professionale, tale da garantire il risultato atteso. Nello specifico caso l'attività sarà svolta da esperto senior in qualità e sua misurazione in diversi contesti sia pubblici che privati e con comprovata esperienza anche nell'insegnamento.

Il presidio d'aula e la gestione dei corsi sono affidati principalmente ma non esclusivamente ad azioni di:

COORDINAMENTO inteso come: -promuovere la progettazione, il coordinamento e la valutazione dell'apprendimento teorico e pratico in conformità agli indirizzi regionali, in collaborazione con le altre figure professionali; -coordinare e supervisiona l'attività di docenti e tutor. -promuovere l'attività di sperimentazione e innovazione formativa al fine di garantire l'adeguamento continuo del corso alle metodologie didattiche più avanzate, all'evoluzione dei servizi e al progresso tecnico-scientifico; -assicurare i processi di valutazione dell'apprendimento; -redigere una relazione finale sull'attività svolta e i risultati conseguiti.

TUTORAGGIO inteso come: -sostenere l'allievo intervenendo per quanto di competenza per rimuovere difficoltà al raggiungimento degli obiettivi formativi; -favorire l'integrazione tra l'area sanitaria e l'area sociale nelle diverse fasi del percorso; -facilitare le relazioni interpersonali tra docenti, docenti e allievi; -proporre attività formative complementari o integrative o altre iniziative finalizzate all'integrazione degli insegnamenti teorici con l'operatività lavorativa.

Destinatari

Il corso si rivolge trasversalmente a Dirigenti e Quadri Aziendali di tutte le funzioni, Responsabili, Coordinatori ed OSS dell'Asp, siano a stretto contatto con il cliente e che ne debbano percepire i giudizi alla luce del servizio fornito. Data la natura dei temi trattati, si richiederà ai partecipanti, quale prerequisito per la partecipazione al corso, il possesso di buone doti comunicative e di relazione. In fase pre-corsuale verranno inoltre proposti e sottoposti ai partecipanti degli items a risposta multipla per valutarne le conoscenze di base in seno alla qualità in azienda.

In relazione agli obiettivi dell'azione formativa i destinatari implementeranno competenze già in loro possesso riferite all' AREA DELLE CONOSCENZE DI BASE, all'AREA DELLE ABILITÀ OPERATIVE E METODOLOGICHE e all'AREA DEGLI ATTEGGIAMENTI E STILI RELAZIONALI.

Il presente progetto formativo tende, ad aumentare una competenza specifica nell'area di intervento della customer satisfaction.

Il corso si propone dunque di formare dei soggetti competenti utilizzando un approccio didattico fortemente concretizzabile nella prassi lavorativa quotidiana, basandosi sull'analisi specifica di situazioni amministrative e gestionali reali che riproducano la situazione "tipo".

Il settore di sviluppo del progetto si definisce "esperto della qualità", ad indicare con ciò un'azione specifica, tendente al coinvolgimento comune di risorse afferenti ad ambiti diversi, al fine di permettere lo sviluppo di una comune base di conoscenza ed una maggiore integrazione dei partecipanti all'interno dello scenario aziendale.

Modalità di svolgimento dell'azione formativa

>FASE DIDATTICA

L'utilizzo della tradizionale, e non sostituibile, lezione frontale è supportato da specifiche esercitazioni pratiche dove vengono svolti role-play e simulazioni.

L'approccio maieutico basato sull'individuazione e sull'utilizzo di metodologie adatte all'elaborazione e all'utilizzo delle conoscenze consolidate già in possesso del partecipante, è ritenuto fondamentale per evitare l'imposizione di modelli estranei all'esperienza dei corsisti, portando fuori potenzialità non ancora espresse.

>>Lezione frontale in aula

La metodologia principale utilizzata nel percorso formativo in oggetto è costituita dalla trasmissione dei concetti e degli schemi interpretativi inerenti ai contenuti formativi progettati.

>>Esercitazioni pratiche di gruppo

Le esercitazioni pratiche sono attività svolte in itinere alla docenza, tese al rafforzamento di un apprendimento conoscitivo o operativo, che fanno percepire con immediatezza e notevole efficacia la situazione ed il peso degli elementi soggettivi di solito non affrontati direttamente.

>>Roleplaying e Simulazioni

Le tecniche di RolePlaying implicano la partecipazione attiva degli utenti coinvolti nel percorso formativo i quali sono chiamati a recitare un determinato ruolo allo scopo di commentarlo e ristrutturarlo.

Certificazione degli esiti

>OBIETTIVI

L'obiettivo è quello di accogliere le candidature dove si riscontri la congruenza tra il bilancio delle competenze personali dei corsisti e lo sviluppo delle competenze specifiche previste dal piano.

>PREREQUISITI DI INGRESSO

Saranno richiesti i seguenti prerequisiti:

- 1) COMPETENZE DI BASE, comunque acquisite
- 2) ATTITUDINE alla flessibilità e al problem solving
- 3) ATTITUDINE al lavoro di gruppo, alla relazione e comunicazione empatica
- 4) MOTIVAZIONE alla frequenza

SELEZIONE

L'attività di selezione si svolgerà in due fasi:

>COLLOQUIO INDIVIDUALE

Il colloquio è di tipo semi-strutturato. All'interno di una griglia di argomenti da affrontare, il selezionatore ha la possibilità di lasciare libero il candidato di seguire proprie strade e verbalizzazioni.

>TEST SULLE COMPETENZE TECNICHE GIÀ POSSEDUTE

Verranno sottoposti ai partecipanti degli items a risposta multipla per valutarne le reali conoscenze specifiche e per poter quindi creare un gruppo omogeneo in linea con gli obiettivi del corso.

COMPETENZE IN USCITA

Essere in grado di:

definire un sistema di pianificazione organizzativa coerente con i bisogni dell'impresa
definire procedure amministrativo-organizzative chiare ed efficaci

riorganizzare i processi aziendali e le metodologie di analisi dell'andamento dell'impresa al fine di rispondere efficacemente e tempestivamente a situazioni di "crisi"

dotarsi di modelli di analisi e gestione delle non conformità al fine di apportare valore aggiunto all'impresa ed alla professione

integrare in modo più efficace i ruoli di previsione/decisione

migliorare le attitudini a lavorare in gruppo e per obiettivi

Attestato

La certificazione rilasciata consisterà in un attestato di frequenza rilasciato dall'ente organizzatore sulla base delle Competenze individuate da Repertorio nazionale e/o Regionale declinate in sequenze di processo e di ADA.

6. VERIFICA DELLE PROCEDURE DI ACCREDITAMENTO IN USO E RISPETTO DELLA VERIFICA/REVISIONE DELLE PROCEDURE AZIENDALI

Descrizione del Corso

Saper leggere la complessità con pensiero critico permette di valutare in modo oggettivo, con l'ausilio di dati, le problematiche aziendali, sviluppando, al contempo, capacità di analisi, ragionamento logico, pianificazione e programmazione. Il corso proposto si prefigge, in primis, di sviluppare maggiore consapevolezza di essere parte integrante di una dimensione organizzativa caratterizzata da elementi formali ed informali molto differenti. Il corso altresì vuole gettare le basi per la verifica delle procedure di accreditamento dell'Asp misurando le competenze acquisite (finali) rispetto alle competenze iniziali misurate all'avvio del piano triennale di formazione dell'Asp. Competenze non solo tecniche ma anche riferibili alla presa di coscienza dei singoli partecipanti, in riferimento a procedure aziendali, privacy e conoscenze e competenze finalizzate al sostegno psicologico degli ospiti.

Si illustreranno le metodologie di analisi delle differenti fasi che compongono un processo aziendale utilizzando metodologie e strumenti base per la gestione di situazioni complesse che richiedano una presa di decisione efficace, cercando di sviluppare nei partecipanti, la capacità di esplorare diverse ipotesi ed opportunità con la rilevazione di dati ed informazioni che restituiscono un quadro di insieme della dimensione assistenziale. Si metteranno altresì a confronto le convinzioni e conoscenze iniziali evidenziando la loro naturale evoluzione lungo tutto il cammino intrapreso nella formazione triennale attivata dall'Asp.

Di seguito gli obiettivi emersi della diagnosi e rilevazione dei bisogni formativi:

Sviluppare un primo approccio metodologico per attivare una corretta verifica e attivazione delle procedure di accreditamento, di quelle aziendali e di quelle finalizzate al benessere dell'utente.

Acquisire metodi e tecniche per elaborare possibili opportunità risolutive associate a differenti opzioni predisponendo, al contempo, un piano di azione, monitoraggio e controllo dei risultati perseguibili alla luce del nuovo accreditamento regionale.

L'analisi della domanda di formazione è stata sviluppata attraverso un'azione congiunta tra i referenti aziendali e responsabili di funzioni e il team di progettazione. La raccolta delle informazioni è stata eseguita tramite l'utilizzo di una checklist di rilevazione che ha evidenziato gli elementi caratterizzanti dell'Asp e consentito di mappare le competenze ed il grado di presenza all'interno dell'organizzazione, ovvero la determinazione del gap tra competenze richieste e possedute.

Verranno coinvolte le seguenti figure professionali:

- Docenti/Formatori: conoscenza delle tematiche riguardanti lo sviluppo delle competenze trasversali /soft skills, organizzative, in possesso di un minimo di 3 ad oltre 5 anni di esperienza professionale nella conduzione di gruppi sia attraverso l'utilizzo delle tecniche della formazione indoor che outdoor

- Tutor: esperti di organizzazione delle attività formative, in possesso di un minimo di 3 anni di esperienza in qualità di tutor d'aula. Verranno coinvolti nella gestione delle simulazioni proposte dai docenti, sia per la valutazione delle competenze in ingresso, tramite la raccolta dei dati con le griglie di osservazione e nella fase di analisi dei risultati, e sia nella organizzazione e gestione delle attività esperienziali: dalla logistica al materiale didattico da fornire ai partecipanti

Destinatari

Il seguente percorso è trasversale a tutti i lavoratori dell'Asp con particolare riferimento agli OSS ma anche a soggetti diversi per funzioni e ruoli quali ad es. gli uffici amministrativi. È rivolto a tutti i lavoratori che vogliono acquisire/potenziare la conoscenza delle tecniche più efficaci di valutazione e risoluzione dei problemi, accrescere la consapevolezza sulle competenze basi e trasversali necessarie a sostenere le difficoltà quotidiane, con focus soprattutto sul contesto lavorativo e comprendere il modo in cui i problemi vengono percepiti ed analizzati e come utilizzare le risorse disponibili per affrontarli, il tutto in uno stretto contatto ed incrocio con i dati e le procedure imposte dall'accreditamento regionale e con le procedure già in uso nell'Asp.

Modalità di svolgimento dell'azione formativa

Aula: in base agli obiettivi del corso, il docente farà ricorso a tecniche e strumenti di brainstorming, brevi esercitazioni, analisi di casi studio, in una combinazione equilibrata tra teoria e applicazioni pratiche, privilegiando un modello deduttivo che parte e valorizza l'esperienza e le casistiche dei lavoratori per illustrare e arrivare a definire modelli più ampi.

Action Learning: è una metodologia finalizzata allo sviluppo individuale, di gruppo attraverso l'esperienza concreta. È un processo che facilita e ottimizza il funzionamento di gruppi di persone che si uniscono per affrontare sfide reali e al contempo, per imparare dall'esperienza. Attraverso l'apprendimento mediante l'azione gli individui imparano con gli altri a lavorare su problemi reali e a riflettere sulla loro esperienza.

I gruppi di AL lavoreranno su problemi individuali o collettivi focalizzandosi sull'uso di domande e riflessioni per estendere la propria capacità di pensiero, prendere coscienza del proprio livello di conoscenza e delle informazioni realmente disponibili, e creare nuove idee.

Certificazione degli esiti

Le competenze in ingresso verranno rilevate attraverso la seguente attività:

- esercitazione su un caso aziendale

Il docente introdurrà i partecipanti alla esercitazione illustrando procedure ed obiettivi da perseguire. Successivamente presenterà il caso e organizzerà le fasi da eseguire in una situazione di lavoro di gruppo. Attraverso la predisposizione di griglie di osservazione, costruite sulle aree di competenze da rilevare, con attribuzione di punteggi da 1-10, verranno rilevate le azioni intraprese rispetto alle seguenti competenze: procedure da verificare, analisi del problema, scomposizione dei fattori critici, tempistiche per proporre soluzioni, scambio comunicativo e condivisione di dati e documenti all'interno del gruppo.

La competenza in esito al percorso è la seguente:

VERIFICARE ED APPLICARE LE PROCEDURE E RICERCARE INFORMAZIONI PER RICONOSCERE UN EVENTUALE PROBLEMA ED IDENTIFICARE POSSIBILI SOLUZIONI

Al termine del percorso verrà attivato un processo di certificazione delle competenze acquisite dai singoli lavoratori, con l'obiettivo di consentire loro di valorizzare e capitalizzare gli apprendimenti conseguiti in termini di potenzialità e adattabilità nei rinnovati o nuovi contesti di lavoro.

Il processo di certificazione sarà articolato nel seguente modo:

PROVA FINALE: analizzare diverse procedure rilevanti in grado di interconnettere i diversi elementi delle conoscenze e abilità possedute ed acquisite dai partecipanti, ovvero essere in grado di:

- a) verificare le procedure scomponendole tra priorità ed eventuali criticità
- b) rilevare ed interpretare i dati
- c) relazionarsi e condividere le informazioni all'interno del gruppo
- d) implementare e gestire brainstorming per individuare possibili soluzioni.

Le modalità di certificazione delle competenze saranno centrate sullo svolgimento della Prova Finale, a cura dell'ente proponente, finalizzate alla misurazione degli apprendimenti e alla messa in trasparenza delle competenze acquisite al termine del percorso.

Attestato

La certificazione rilasciata consisterà in un attestato di frequenza rilasciato dall'ente organizzatore sulla base delle Competenze individuate da Repertorio nazionale e/o Regionale declinate in sequenze di processo e di ADA.

Udine, 20/06/2023

INDAR Formazione e Sviluppo

INDAR
FORMAZIONE E SVILUPPO
società cooperativa
Via S. Osvaldo, 36 - 33100 UDINE
Tel. e Fax: 0432 312050
Partita IVA: 02167920301