

PrimaQ

***INDAGINE FABBISOGNI FORMATIVI
RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI e
COOPERATIVE SOCIALI***

PROVINCIA DI PRATO

Campi Bisenzio - FIRENZE

16 Dicembre 2013

INDICE

1. PREMESSA	3
2. INTRODUZIONE	4
3. CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI	6
4. ANALISI SULLE RISPOSTE INERENTI IL FABBISOGNO FORMATIVO	8
4.1 L'UTENZA CUI È RIVOLTO IL SERVIZIO	8
4.2 SU QUALI DEI SEGUENTI ARGOMENTI RITIENE NECESSARIO MIGLIORARE LE SUE COMPETENZE:	10
4.3 SU QUALI DEI SEGUENTI ARGOMENTI LEGATI ALL'APPLICAZIONE DI SPECIFICHE NORMATIVE COGENTI RITIENE NECESSARIO MIGLIORARE LE SUE COMPETENZE	13
4.4 SU QUALI DEI SEGUENTI ARGOMENTI LEGATI ALL'APPLICAZIONE DI SPECIFICHE NORMATIVE VOLONTARIE LE PIACEREBBE MIGLIORARE LE SUE COMPETENZE ..	16
4.5 QUALI CORSI DI FORMAZIONE POTREBBERO ESSERE ATTIVATI IN FUTURO:	19
4.6 SENTE L'ESIGENZA DI CONFRONTARSI CON DIRETTORI DI STRUTTURE CON LE STESSE CARATTERISTICHE DALLA SUA	22
5. CONCLUSIONI	24
6. I BISOGNI FORMATIVI PER RSA E COOPERATIVE SOCIALI NELLA PROVINCIA DI PRATO	25

1. PREMESSA

In questo documento sono presentate le elaborazioni statistiche e i risultati ottenuti dalle analisi dei questionari sul fabbisogno formativo compilati da Direttori (Responsabili Struttura), Coordinatori del Personale e Responsabili di funzione (amministrazione, qualità, operative) di 7 strutture assistenziali della Provincia di Prato; le attività d'indagine sono state effettuate a margine del corso di formazione "INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA E SVILUPPO COMPETENZE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI ASSISTENZIALI" finanziato da FONDER e realizzato dall'Agenzia Formativa **PRIMAQ**.

Il campione preso in considerazione risulta essere indicativo, infatti sono stati compilati 10 questionari di valutazione del fabbisogno formativo relativi alle necessità dei Direttori/Coordinatori personale/Responsabili funzione di strutture assistenziali (R.S.A. e R.S.D.) presenti nella Provincia di Prato. I questionari sono stati compilati da tutti soggetti che dirigono operativamente le strutture o unità organizzative e che conoscono in profondità le necessità di formazione sia relative al proprio ruolo sia relative alle necessità di evoluzione dei servizi per il settore in cui operano.

Il questionario è stato compilato da uno o più soggetti appartenenti alle diverse strutture, perciò la percentuale di restituzione risulta pari al 100 %.

Le frequenze relative, espresse in %, sono calcolate in base alla numerosità totale dei soggetti che hanno risposto al questionario.

2. INTRODUZIONE

Le molteplici attività formative e professionali dirette a strutture che operano nel settore dell'Assistenza alla Persona in forma residenziale e semiresidenziale effettuate dall'Agenzia Formativa PRIMAQ nella provincia di Prato le hanno permesso di avere un osservatorio privilegiato per la rilevazione dei bisogni formativi rivolti al miglioramento dei servizi erogati in riferimento alle richieste delle Autorità competenti e riguardo all'evoluzione dei servizi necessari per mantenere un alto grado di competitività nelle attività offerte.

La Regione Toscana con la Legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 e s.m.i. ha previsto un sistema di accreditamento per tutte le strutture che erogano servizi alla persona e ha dato la possibilità a ciascun soggetto di utilizzare il proprio "assegno" nella struttura che più gli è gradita; così facendo è stato generato un sistema di concorrenza in un mercato particolare che richiede alle strutture la piena rispondenza alle normative cogenti ma anche un miglioramento dell'organizzazione al fine di gestire le attività commerciali e di efficientamento operativo in modo da guadagnare visibilità sul territorio ed economicità di gestione per garantire servizi integrati che possono garantire alla struttura un adeguato numero di accessi.

Il dispositivo di accreditamento inserisce parametri gestionali specifici e richiede 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, come previsto dalla documentazione del sistema organizzativo presente nelle diverse strutture. Questi aspetti devono essere costantemente monitorati dalle Direzioni delle strutture ed utilizzati come punti di forza per la propria gestione.

In questo panorama si inserisce l'indagine realizzata dall'Agenzia Formativa PRIMAQ che ha scelto di raccogliere le opinioni di coloro che guidano operativamente le strutture oggetto dei questi provvedimenti dislocate sul territorio, contando sul fatto che questi soggetti conoscano profondamente le necessità formative proprie e degli operatori impiegati al fine di raggiungere un miglioramento costante nell'erogazione dei servizi garantendo agli ospiti servizi più qualificati rispetto a quelli presenti sul mercato.

Tutti i soggetti che hanno partecipato alla rilevazione dei bisogni formativi sono concordi che alla luce delle profonde modificazioni in atto nel settore in riferimento ad 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.

Le indicazioni provenienti dal presente rapporto saranno ovviamente utilizzate dall'Agenzia per la programmazione delle attività formative riguardanti il periodo 2014-2017; si ritiene comunque che le stesse possano rappresentare utili suggerimenti anche per la Provincia stessa impegnata nell'attuazione di innovative azioni di pianificazione sanitaria e sociale, con forte impatto sull'organizzazione e sulla gestione dei servizi alla persona presenti sul territorio.

3. CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI

I ruoli ricoperti nelle strutture d'appartenenza dai partecipanti alle attività di rilevazione sono tutti a carattere direttivo (struttura, personale o funzione), il 50,0 % degli intervistati ricopre il ruolo di Direttore - Responsabile della Struttura mentre gli altri ricoprono ruoli complementari in riferimento all'organizzazione, Coordinatore del Personale 10,0%, Responsabile di Funzione 40% con rappresentanza di responsabili del sistema organizzativo, amministrazione ed infermeria.

Tutti i soggetti possiedono una visione privilegiata e globale delle problematiche di formazione che il settore dell'assistenza socio-sanitaria incontra.

I risultati vengono mostrati nella seguente tabella con indicazione della Frequenza e della relativa percentuale.

RUOLO RICOPERTO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA		
SERVIZIO SVOLTO	FREQUENZA	%
Direttore - Responsabile Struttura	5	50,0%
Coordinatore personale	1	10,0%
Responsabile di Funzione	4	40,0%
ALTRO	0	0,0%
TOTALE	10	100

I titolo di studio considerato nella tabella è esclusivo ovvero si rileva solo quello di grado più alto escludendo gli altri o i generici.

La maggior parte dei soggetti partecipanti all'indagine è in possesso di Laurea di primo o di secondo livello 50,0%, mentre i soggetti in possesso di un titolo di studio di grado superiore - Diploma di Scuola Superiore sono il 40,0%, ciò testimonia il buon grado di istruzione dei partecipanti.

I risultati vengono mostrati nella seguente tabella con indicazione della frequenza e della relativa percentuale.

TITOLO DI STUDIO		
TITOLO	FREQUENZA	%
LAUREA DI PRIMO O DI SECONDO GRADO	5	50,0%
DIPLOMA SCUOLA SUPERIORE	4	40,0%
LICENZA SCUOLA MEDIA INFERIORE O SOTTO	1	10,0%
TOTALE	10	100

In prevalenza gli Enti in cui lavorano i partecipanti all'indagine risultano essere R.S.A. gestite da Enti Religiosi (50,0 %), seguite da Cooperative Sociali (40,0%) e R.S.A. gestite da Fondazioni/Associazioni (10,0 %).

I partecipanti fanno riferimento a strutture considerate private.

I risultati vengono mostrati nella seguente tabella con indicazione della Frequenza e della relativa percentuale.

ENTE PER CUI SI LAVORA		
ENTE	FREQUENZA	%
RSA GESTITE DA ENTI RELIGIOSI	5	50,0%
RSA GESTITE DA FONDAZIONI/ASSOCIAZIONI	1	10,0%
COOPERATIVE SOCIALI	4	40,0%
ALTRI ENTI	0	0
TOTALE	10	100

4. ANALISI SULLE RISPOSTE INERENTI IL FABBISOGNO FORMATIVO

La metodologia d'indagine adottata non permette di sondare i bisogni formativi dell'universo dei potenziali fruitori dei corsi dell'Agenzia, ma cerca piuttosto di cogliere aspettative, esigenze, indicazioni tra coloro che hanno una visione complessiva delle attività delle strutture.

Il questionario è stato analizzato sotto molteplici aspetti cercando di valorizzare il contenuto informativo per ottenere indicazioni significative sulle attività formative da proporre alle strutture del settore in modo da cogliere i reali bisogni formativi volti a rendere più rapido il miglioramento organizzativo e professionale richiesto dalle normative e dagli utenti.

Il Questionario viene allegato alla presente Indagine.

DOMANDE

4.1 L'UTENZA CUI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Si tratta di una domanda a risposta multipla, in cui viene richiesto di individuare l'utenza principale a cui è rivolto il servizio erogato. Tutti gli operatori interpellati operano nell'assistenza di persone anziane che spesso sono affette da disabilità e/o da problemi psichiatrici. Solo una struttura opera in un campo di assistenza diverso in quanto si occupa di accoglienza e recupero di ragazze con problemi psichiatrici e/o con disabilità.

I risultati vengono mostrati nella seguente tabella con indicazione della frequenza e della relativa percentuale.

1. TIPOLOGIA UTENZA	FREQUENZA	%
Persone anziane:	9	45,0%
Persone con disabilità:	9	45,0%
Persone con problemi psichiatrici:	2	10,0%
Altro:	0	0
TOTALE	20	100

La tipologia d'utenza a cui sono forniti i servizi da parte delle strutture riveste una certa importanza nell'interpretazione delle risposte sul fabbisogno formativo e sarà quindi considerata come un particolare carattere indipendente da mettere in relazione con altre "domande valutative".

Nelle successive domande si utilizza una scala ordinale a cinque modalità:

1. Non interessato
2. Poco interessato
3. Indifferente
4. Interessato
5. Molto interessato

codificati con punteggi da 1 a 5.

4.2 SU QUALI DEI SEGUENTI ARGOMENTI RITIENE NECESSARIO MIGLIORARE LE SUE COMPETENZE:

Nella domanda 2, si richiede di esprimere il livello di interesse sull'acquisizione di competenze specifiche legate alle necessità riscontrate per migliorare i servizi erogati nelle strutture e renderli maggiormente competitivi ed in linea con le richieste del mercato, senza dimenticare le necessità di rispettare le normative cogenti, monitorare e migliorare il clima interno fra i diversi operatori e cautelarsi riguardo ai mancati introiti. Analizzando le risposte si riscontra che i descrittori positivi "interessato" e "molto interessato" sono quelli maggiormente utilizzati su tutti gli argomenti proposti dal complesso dei soggetti interpellati. Solo in alcuni casi i partecipanti hanno espresso un giudizio di "indifferenza" per l'argomento proposto con percentuali poco significative, solo in due casi (Definizione documentazione ed attività per la tutela verso i clienti/utenti morosi e Definizione procedure specifiche per servizi maggiormente qualificati) si arriva al 20 %, probabilmente perché gli argomenti in questione non sono vicini alle attività effettuate dai soggetti interpellati.

I descrittori negativi "non interessante" e "poco interessante" non sono stati utilizzati per nessun argomento proposto.

Le competenze di maggior interesse per i partecipanti all'indagine risultano essere:

- "Monitoraggio attività operative effettuate dalla figure professionali impiegate nelle strutture"
- "Metodologie per la gestione dei conflitti fra operatori"
- "Metodi per prevenire le situazioni di burnout nelle strutture"
- "Metodologie per la gestione del processo di promozione dei servizi offerti dalle strutture al fine di migliorare la propria presenza sul mercato"

Queste presentano percentuali di gradimento che vanno dal 70% al 60% considerando il descrittore "molto interessante" e che superano il 90% del gradimento se consideriamo insieme i valori conseguiti dai descrittori più positivi (molto interessante e interessante).

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

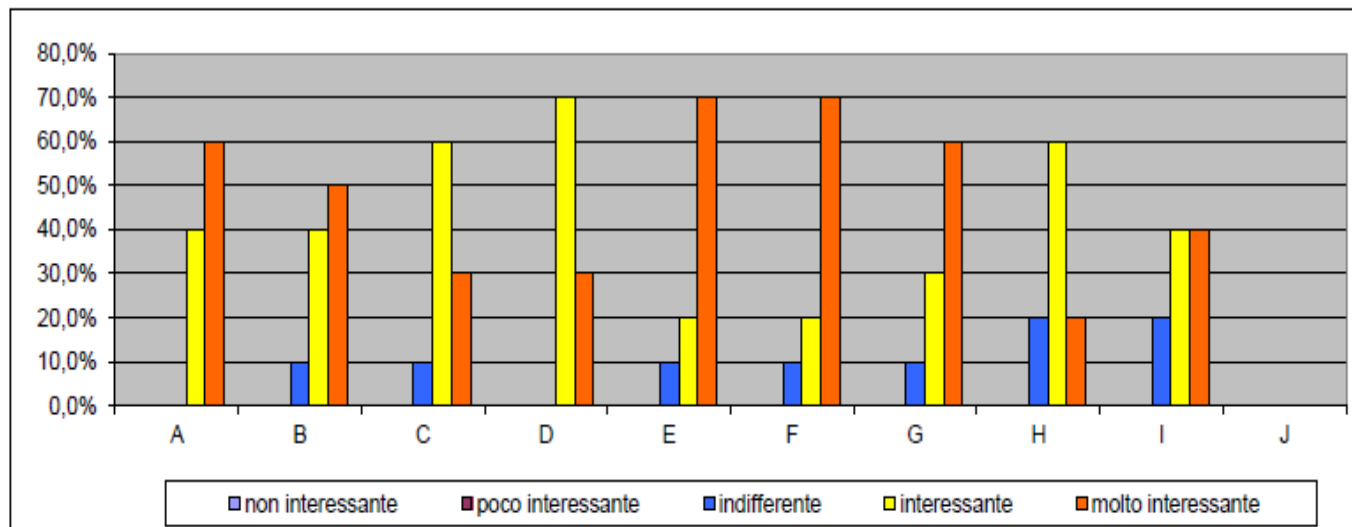
il clima lavorativo attraverso la risoluzioni di conflitti fra i diversi operatori delle strutture e diminuire il burnout presente. Molto rilevante è anche la richiesta relativa al miglioramento del processo commerciale attraverso un miglioramento della promozione dei servizi, al fine di poter trovare utenza privata non convenzionata e non dipendere totalmente dalle decisioni prese dalla ASL.

Generalmente tutte le tematiche proposte hanno ottenuto un ottimo riscontro, questo testimonia la necessità avvertita dalle strutture di proseguire nel loro percorso di crescita organizzativo e professionale.

I risultati vengono mostrati dalla successiva tabella con indicazione della frequenza e della relativa percentuale ed illustrati dal grafico seguente.

2. Su quali dei seguenti argomenti ritiene necessario migliorare le SUE competenze

	non interessante		poco interessante		indifferente		interessante		molto interessante		tot	tot %
A Monitoraggio attività operative effettuate dalla figure professionali impiegate nelle strutture	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	40,0%	6	60,0%	10	100,0%
B Monitoraggio attività amministrative in riferimento alle attività effettuate dalle strutture	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	4	40,0%	5	50,0%	10	100,0%
C Metodi di gestione dei fornitori in un ottica di efficientamento dei servizi forniti	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	6	60,0%	3	30,0%	10	100,0%
D Metodologie di gestione del personale al fine rispondere alle richieste delle normative in riferimento a qualifica personale e loro impiego	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	70,0%	3	30,0%	10	100,0%
E Metodologie per la gestione dei conflitti fra operatori	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	2	20,0%	7	70,0%	10	100,0%
F Metodi per prevenire le situazioni di burnout nelle strutture	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	2	20,0%	7	70,0%	10	100,0%
G Metodologie per la gestione del processo di promozione dei servizi offerti dalle strutture al fine di migliorare la propria presenza sul mercato	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	3	30,0%	6	60,0%	10	100,0%
H Definizione documentazione ed attività per la tutela verso i clienti/utenti morosi	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	6	60,0%	2	20,0%	10	100,0%
I Definizione procedure specifiche per servizi maggiormente qualificati	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	4	40,0%	4	40,0%	10	100,0%
J Altro:	0		0		0		0		0		0	0,0%
TOTALE	0	0,0%	0	0,0%	9	10,0%	38	42,2%	43	47,8%	90	



4.3 SU QUALI DEI SEGUENTI ARGOMENTI LEGATI ALL'APPLICAZIONE DI SPECIFICHE NORMATIVE COGENTI RITIENE NECESSARIO MIGLIORARE LE SUE COMPETENZE

Nella domanda 3, si richiede di esprimere il livello di interesse sull'acquisizione di competenze legate all'applicazione delle normative cogenti (sicurezza sui luoghi di lavoro, autocontrollo alimentare, normativa antincendio, etc...) che permettono alle strutture di operare nel rispetto delle normative e con l'applicazione di tutte le cautele necessarie per una corretta erogazione dei servizi.

Analizzando le risposte si riscontra che i descrittori positivi "interessato" e "molto interessato" sono quelli maggiormente utilizzati su tutti gli argomenti proposti dal complesso dei soggetti interpellati. Solo in alcuni casi i partecipanti hanno espresso un giudizio di "indifferenza" in riferimento ai seguenti argomenti proposti:

- Gestione attività legate all'autocontrollo alimentare (10%)
- Gestione attività legate all'applicazione del "Codice Privacy" D.Lgs 196/03 s.m.i. (60%)
- D.Lgs 231/01 e s.m.i. Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica(10%)

L'argomento che ha lasciato maggiormente indifferenti i soggetti interpellati si riferisce all'applicazione del "Codice Privacy" che nel corso degli anni è stato più volte affrontato e sebbene sia un importante requisito richiesto per la corretta erogazione dei servizi, le strutture si sentono attrezzate per gestire al meglio questa tipologia di attività.

Il maggior interesse riferito agli argomenti legati all'applicazione di specifiche normative cogenti espresso dai partecipanti all'indagine risultano essere:

- "Normativa sull'igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro D.Lgs 81/08 e s.m.i."
- "Normativa prevenzione incendi"
- "Applicazione normative che regolano i servizi di RSA (Legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 e s.m.i.; Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41)"

Questi presentano percentuali di gradimento che superano il 50% considerando il descrittore “molto interessante” e che superano il 90% del gradimento se consideriamo insieme i valori conseguiti dai descrittori più positivi (molto interessante e interessante).

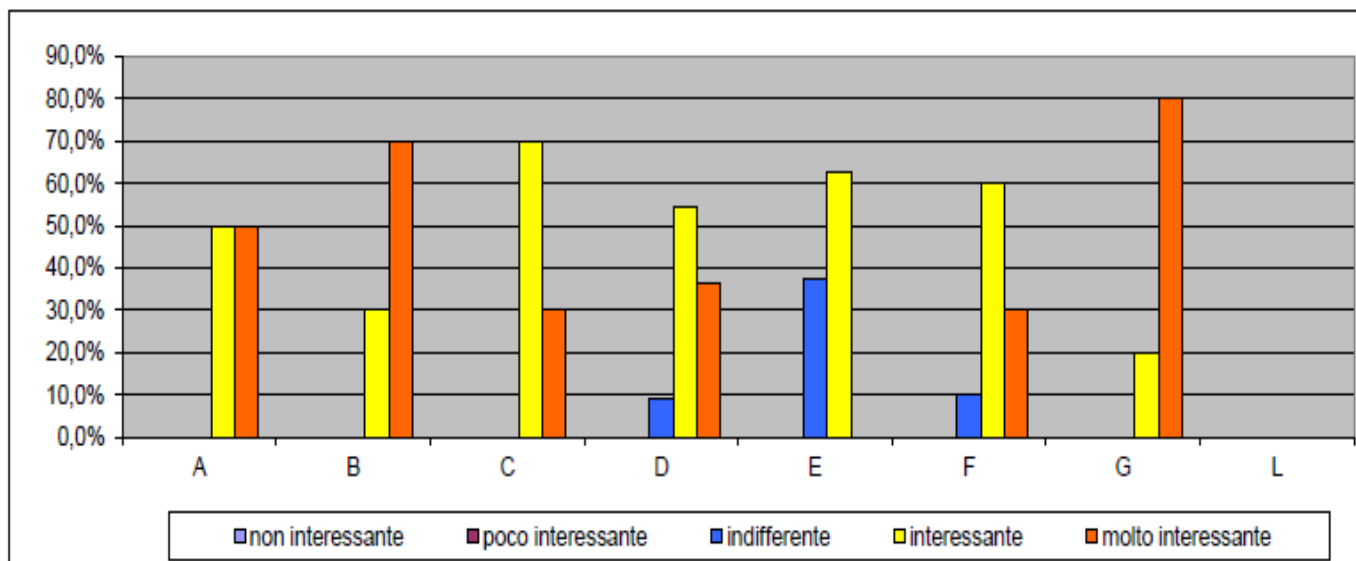
Le argomentazioni maggiormente richieste sono riferite all’applicazione della normativa sull’igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro e all’applicazione della normativa regionale che regola le attività del settore. Questo in considerazione del fatto che sono due normative con prescrizioni onerose che hanno impegnato le strutture in massicce attività di formazione a tutti i livelli operativi

I descrittori negativi “non interessante” e “poco interessante” non sono stati utilizzati per nessun argomento proposto.

I risultati vengono mostrati dalla successiva tabella con indicazione della frequenza e della relativa percentuale ed illustrati dal grafico seguente.

3. Su quali dei seguenti argomenti legati all'applicazione di specifiche **NORMATIVE COGENTI** ritiene necessario migliorare le **SUE** competenze

	non interessante	poco interessante	indifferente	interessante	molto interessante	tot	tot %					
A Normativa sull'igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro D.Lgs 81/08 e s.m.i.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	50,0%	5	50,0%	10	100,0%
B Normativa prevenzione incendi	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	30,0%	7	70,0%	10	100,0%
C Gestione primo soccorso (BLS)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	70,0%	3	30,0%	10	100,0%
D Gestione attività legate all'autocontrollo alimentare	0	0,0%	0	0,0%	1	9,1%	6	54,5%	4	36,4%	11	100,0%
E Gestione attività legate all'applicazione del "Codice Privacy" D.Lgs 196/03 s.m.i.	0	0,0%	0	0,0%	6	37,5%	10	62,5%	0	0,0%	16	100,0%
F D.Lgs 231/01 e s.m.i. Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	6	60,0%	3	30,0%	10	100,0%
G Applicazione normative che regolano i servizi di RSA (Legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 e s.m.i.; Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	8	80,0%	10	100,0%
L Altro:	0		0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTALE	0	0,0%	0	0,0%	8	10,4%	39	50,6%	30	39,0%	77	



4.4 SU QUALI DEI SEGUENTI ARGOMENTI LEGATI ALL'APPLICAZIONE DI SPECIFICHE NORMATIVE VOLONTARIE LE PIACEREBBE MIGLIORARE LE SUE COMPETENZE

Nella domanda 4, si richiede di esprimere il livello di interesse sull'acquisizione di competenze legate all'applicazione di normative volontarie (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000, etc...) che permettono alle strutture di operare con l'applicazione di principi validi e riconosciuti da tutti con riferimento alla corretta gestione di un sistema organizzativo interno, alla gestione di un sistema che permetta il controllo sugli impatti ambientali delle attività effettuate, alla gestione di un sistema che permetta di pianificare e monitorare l'applicazione della normativa sulla sicurezza o di un sistema che permetta di gestire le attività nel rispetto di principi etici.

Analizzando le risposte si riscontra che i descrittori positivi "interessato" e "molto interessato" sono quelli maggiormente utilizzati su tutti gli argomenti proposti dal complesso dei soggetti interpellati.

Il maggior interesse riferito agli argomenti legati all'applicazione di specifiche normative volontarie espresso dai partecipanti all'indagine risultano essere:

- "Sistemi di gestione salute e sicurezza sul luogo di lavoro - BS OHSAS 18001"
- "Sistemi di gestione per la responsabilità sociale - norma SA 8000"

Questi presentano percentuali di gradimento pari al 60 - 70 % considerando il descrittore "molto interessante", il gradimento di questi argomenti può essere riferito a due aspetti molto importanti per la gestione delle attività del settore come l'integrale applicazione della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e la gestione delle attività attraverso la definizione e gestione di principi etici e sociali globalmente riconosciuti.

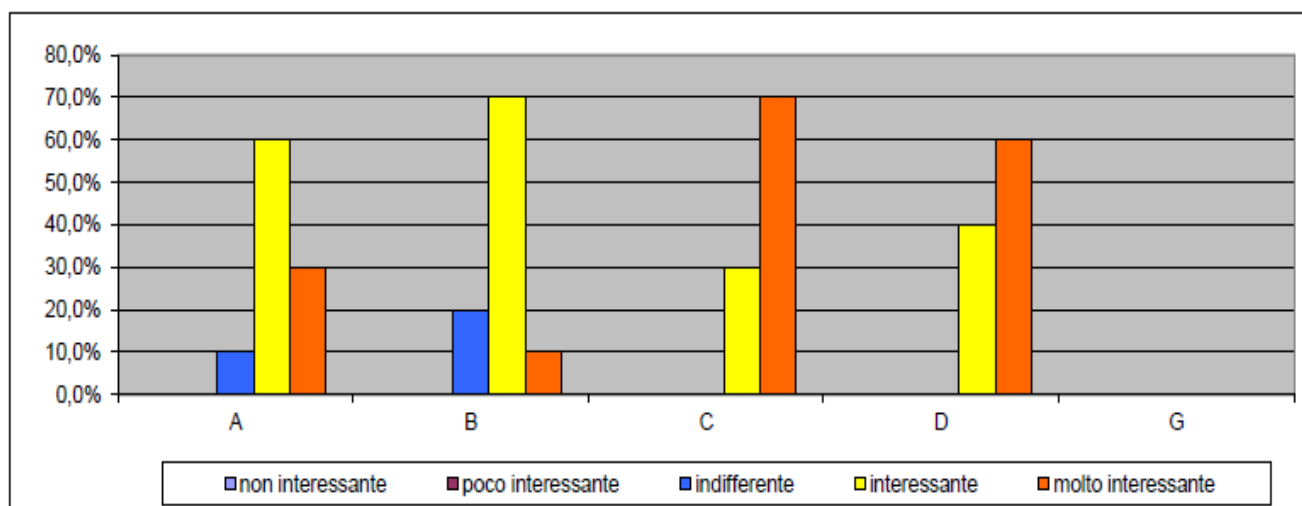
Gli argomenti proposti dalle altre normative hanno mostrato un gradimento minore in riferimento a differenti ragioni: le strutture sono già tutte certificate in riferimento alla normativa ISO 9001 perciò, nonostante che il processo di miglioramento continuo sia portato avanti, i principi sono conosciuti e già applicati; mentre per quanto riguarda la normativa ISO 14001 riferita alla gestione degli impatti ambientali delle attività svolte dalle strutture, si percepisce come una normativa non adatta alla tipologia di servizi erogati e che non presentano specifici impatti riferiti all'ambiente che le circonda.

I descrittori negativi “non interessante” e “poco interessante” non sono stati utilizzati per nessun argomento proposto.

I risultati vengono mostrati dalla successiva tabella con indicazione della frequenza e della relativa percentuale ed illustrati dal grafico seguente.

4. Su quali dei seguenti argomenti legati all'applicazione di specifiche **NORMATIVE VOLONTARIE** le piacerebbe migliorare le **SUE** competenze

	non interessante	poco interessante	indifferente	interessante	molto interessante	tot	tot %					
A Sistemi di gestione per la qualità - norma ISO 9001	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	6	60,0%	3	30,0%	10	100,0%
B Sistemi di gestione ambientale - norma ISO 14001	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	7	70,0%	1	10,0%	10	100,0%
C Sistemi di gestione salute e sicurezza sul luogo di lavoro - BS OHSAS 18001	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	30,0%	7	70,0%	10	100,0%
D Sistemi di gestione per la responsabilità sociale - norma SA 8000	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	40,0%	6	60,0%	10	100,0%
G Altro:	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTALE	0	0,0%	0	0,0%	3	7,5%	20	50,0%	17	42,5%	40	



4.5 QUALI CORSI DI FORMAZIONE POTREBBERO ESSERE ATTIVATI IN FUTURO:

Nella domanda 5 si richiede ai partecipanti all'indagine di individuare il grado di interesse relativo alle tematiche da trattare in azioni formative che potrebbero essere attivate in futuro, sulla base di un elenco formato da 11 possibilità che ripercorrono le tematiche specifiche contenute nelle domande precedenti. I corsi sono riferiti alle seguente attività:

- A. Efficientamento del sistema gestionale della struttura assistenziale con riferimento a gestione personale;
- B. Efficientamento del sistema gestionale della struttura assistenziale con riferimento a gestione fornitori;
- C. Monitoraggio servizi e indicatori della struttura assistenziale;
- D. Monitoraggio costi attività della struttura assistenziale;
- E. Gestione conflitti interni e miglioramento della comunicazione fra gli operatori della struttura;
- F. Miglioramento del sistema promozionale e gestione del processo commerciale delle RSA;
- G. Corsi su normative cogenti;
- H. Formazione per l'istituzione e la gestione di un sistema organizzativo in riferimento alla normativa ISO 9001;
- I. Formazione per l'istituzione e la gestione di un sistema organizzativo in riferimento alla normativa ISO 14001;
- J. Formazione per l'istituzione e la gestione di un sistema organizzativo in riferimento alla normativa BS OHSAS 18001;
- K. Formazione per l'istituzione e la gestione di un sistema organizzativo in riferimento alla normativa SA 8000.

In particolare, dalle distribuzioni di frequenza si ricava che:

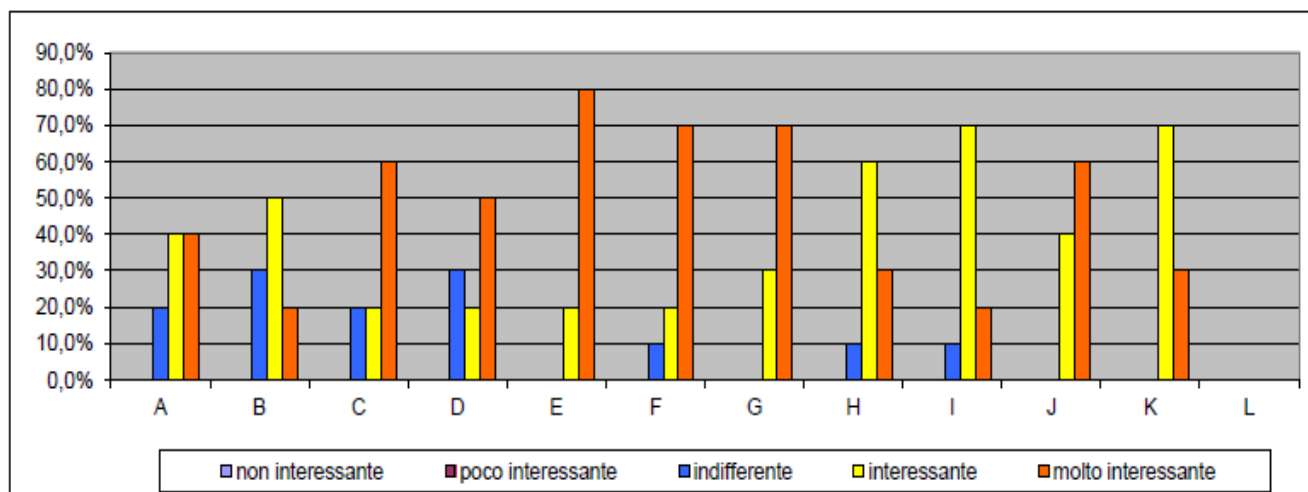
- Tutte le attività proposte ottengono elevate percentuali riferite alle valutazioni "interessato" e "molto interessato"; solo un il corso D presenta un valore importante del descrittore "indifferente" (30%),

- Le attività che conseguono il gradimento maggiore sono quelle riferite a:
 - “GESTIONE CONFLITTI INTERNI E MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE FRA GLI OPERATORI DELLA STRUTTURA”: i soggetti interpellati nell’indagine hanno dato particolare risalto a questo aspetto non prettamente operativo, dimostrando di considerare queste attività molto importanti per la gestione dei servizi effettuata in armonia e con maggiore consapevolezza della loro importanza da tutti gli operatori impiegati.
 - “MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA PROMOZIONALE E GESTIONE DEL PROCESSO COMMERCIALE DELLE RSA”: questo aspetto viene ritenuto centrale in quanto le strutture hanno necessità di sviluppare i loro processi commerciali al fine di promuovere i loro servizi ed attrarre utenza convenzionata e privata; molte strutture hanno iniziato un percorso di strutturazione del processo ma i responsabili sono consapevoli che i passi da compiere in questa direzione sono molti.
 - “CORSI SU NORMATIVE COGENTI”: questi aspetti sono sempre importanti ed i responsabili li percepiscono come determinanti per mantenere i requisiti necessari per svolgere i servizi.
 - “FORMAZIONE PER L’ISTITUZIONE E LA GESTIONE DI UN SISTEMA ORGANIZZATIVO IN RIFERIMENTO ALLA NORMATIVA BS OHSAS 18001”: i soggetti interpellati nell’indagine hanno mostrato particolare interesse ad intraprendere un nuovo percorso organizzativo riferito all’approfondimento delle attività di pianificazione e monitoraggio dell’applicazione della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro dopo aver intrapreso con successo quello relativo alla normativa ISO 9001.
 - “FORMAZIONE PER L’ISTITUZIONE E LA GESTIONE DI UN SISTEMA ORGANIZZATIVO IN RIFERIMENTO ALLA NORMATIVA SA 8000”. i soggetti interpellati nell’indagine hanno mostrato particolare interesse ad intraprendere un nuovo percorso organizzativo riferito alla gestione delle attività attraverso l’applicazione di principi etici e sociali globalmente riconosciuti e definiti nella specifica normativa di riferimento SA 8000.

I risultati vengono mostrati dalla successiva tabella con indicazione della frequenza e della relativa percentuale ed illustrati dal grafico seguente.

5. Quali Corsi di Formazione potrebbero essere attivati in futuro:

		non interessante	poco interessante	indifferente	interessante	molto interessante	tot	tot %					
A	EFFICIENTAMENTO DEL SISTEMA GESTIONALE DELLA STRUTTURA ASSISTENZIALE CON RIFERIMENTO A GESTIONE PERSONALE	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	4	40,0%	4	40,0%	10	100,0%
B	EFFICIENTAMENTO DEL SISTEMA GESTIONALE DELLA STRUTTURA ASSISTENZIALE CON RIFERIMENTO A GESTIONE FORNITORI	0	0,0%	0	0,0%	3	30,0%	5	50,0%	2	20,0%	10	100,0%
C	MONITORAGGIO SERVIZI E INDICATORI DELLA STRUTTURA ASSISTENZIALE	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	2	20,0%	6	60,0%	10	100,0%
D	MONITORAGGIO COSTI ATTIVITÀ DELLA STRUTTURA ASSISTENZIALE	0	0,0%	0	0,0%	3	30,0%	2	20,0%	5	50,0%	10	100,0%
E	GESTIONE CONFLITTI INTERNI E MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE FRA GLI OPERATORI DELLA STRUTTURA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	8	80,0%	10	100,0%
F	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA PROMOZIONALE E GESTIONE DEL PROCESSO COMMERCIALE DELLE RSA	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	2	20,0%	7	70,0%	10	100,0%
G	CORSI SU NORMATIVE COGENTI	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	30,0%	7	70,0%	10	100,0%
H	FORMAZIONE PER L'ISTITUZIONE E LA GESTIONE DI UN SISTEMA ORGANIZZATIVO IN RIFERIMENTO ALLA NORMATIVA ISO 9001	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	6	60,0%	3	30,0%	10	100,0%
I	FORMAZIONE PER L'ISTITUZIONE E LA GESTIONE DI UN SISTEMA ORGANIZZATIVO IN RIFERIMENTO ALLA NORMATIVA ISO 14001	0	0,0%	0	0,0%	1	10,0%	7	70,0%	2	20,0%	10	100,0%
J	FORMAZIONE PER L'ISTITUZIONE E LA GESTIONE DI UN SISTEMA ORGANIZZATIVO IN RIFERIMENTO ALLA NORMATIVA BS OHSAS 18001	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	40,0%	6	60,0%	10	100,0%
K	FORMAZIONE PER L'ISTITUZIONE E LA GESTIONE DI UN SISTEMA ORGANIZZATIVO IN RIFERIMENTO ALLA NORMATIVA SA 8000	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	70,0%	3	30,0%	10	100,0%
L	Altro:	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTALE		0	0,0%	0	0,0%	13	11,8%	44	40,0%	53	48,2%	110	



4.6 SENTE L'ESIGENZA DI CONFRONTARSI CON DIRETTORI DI STRUTTURE CON LE STESSA CARATTERISTICHE DALLA SUA

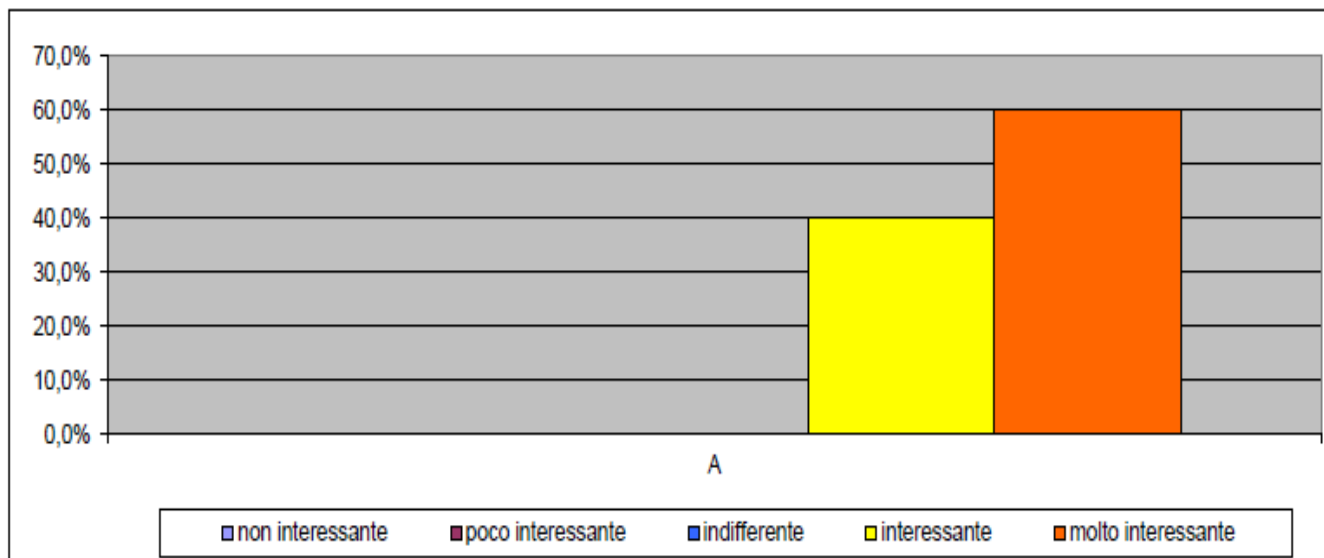
Nella domanda 6 si richiede di esprimere l'esigenza di confrontarsi con Direttori di strutture con le medesime caratteristiche. L'analisi delle frequenze evidenzia l'utilizzo solo dei descrittori "interessato" e "molto interessato" che coprono cumulativamente il 100% delle risposte.

Le persone che dirigono le strutture manifestano l'esigenza di incontrarsi per condividere percorsi di efficientamento ed ottimizzazione relativi all'erogazione dei servizi offerti e per confrontarsi sulle soluzioni adottate nell'affrontare problematiche comuni insorte durante la gestione delle attività. Questo dato, oltre a manifestare una propensione all'apertura dei soggetti intervistati, dimostra come queste strutture siano da tempo abituate a lavorare insieme, in quanto inserite in una rete che ha permesso la realizzazione di numerose iniziative comunitarie.

I risultati vengono mostrati dalla successiva tabella con indicazione della frequenza e della relativa percentuale ed illustrati dal grafico seguente.

6. Sente l'esigenza di confrontarsi con Direttori di Strutture con le stesse caratteristiche dalla Sua:

	non interessante		poco interessante		indifferente		interessante		molto interessante		tot	tot %
A CONFRONTO CON ALTRI DIRETTORI	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	40,0%	6	60,0%	10	100,0%
TOTALE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	40,0%	6	60,0%	10	



5. CONCLUSIONI

La lettura dei risultati delle analisi statistiche è uno strumento insostituibile per rilevare le esigenze formative presenti nel settore dell'assistenza alla persona.

Il questionario somministrato ha permesso di analizzare le risposte sotto una duplice veste. Si sono interpretati i risultati alla luce degli obiettivi conoscitivi che stanno alla base dell'indagine e nel contempo si è valutata l'efficacia/efficienza di ogni singola domanda del questionario.

Le analisi effettuate suggeriscono alcune modifiche volte all'affinamento dello strumento utilizzato per l'indagine con l'introduzione di vincoli che spingano il compilatore ad operare scelte più nette e quindi più efficaci, nel contempo si suggerisce di ridurre le categorie sulla base dell'omogeneità, in modo da consentire comparazioni ed analisi su gruppi più consistenti.

6. I BISOGNI FORMATIVI PER RSA E COOPERATIVE SOCIALI NELLA PROVINCIA DI PRATO

Dall'Indagine effettuata in riferimento alle risposte contenute nei questionari compilati da Direttori (Responsabili Struttura), Coordinatori del Personale e Responsabili di funzione (amministrazione, qualità, operative) di numerose strutture (RSA e Coop Sociali) della Provincia di Prato, risulta un'attenzione specifica sulle seguenti tematiche:

- Miglioramento del clima lavorativo interno alle strutture, contenimento del burnout degli operatori e miglioramento della comunicazione fra operatori e fa operatori e direzione;
- Definizione di metodologie innovative sulla strutturazione e gestione del processo commerciale volto ad attrarre utenza convenzionata e privata ed a promuovere i servizi sui nuovi canali di comunicazione (web), sempre più utilizzati anche in questo settore;
- Mantenimento dei requisiti formativi richiesti dalle normative cogenti applicabili al sistema organizzativo;
- Integrazione del sistema organizzativo presente in tutte le realtà, con normative specifiche riferiti ad aspetti fondamentali nell'erogazione dei servizi come: corretta applicazione della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (OHSAS 18001) e applicazione di principi etici e sociali globalmente riconosciuti (SA 8000).

Si registrano anche le richieste di affrontare attraverso momenti di formazione, tematiche relative alle innovazioni organizzative e gestionali da introdurre nelle attività delle strutture alla luce delle diverse normative da applicare.

Inoltre appare forte la richiesta di confronto delle esperienze tra soggetti appartenenti a realtà differenti, quale forma di sviluppo delle conoscenze e competenze accanto alle forme più tradizionali di apprendimento.