



Piano per le attività e la formazione
Triennio 2025 -2027

Indice

1. Premessa al piano triennale 2025-2027	3
2. Analisi del contesto	4
Il contesto generale di sviluppo: verso una diversificazione della filiera dei servizi	4
Analisi del questionario di soddisfazione	5
A. Rappresentanza istituzionale	6
B. Servizio formazione, ricerca e sviluppo.....	7
C. Sportello unico di consulenza	8
D. Area gestione, rilevazione e rielaborazione dati statistici	8
E. Area Networking e comunicazione	9
F. Valutazione complessiva della soddisfazione	9
3. Linee programmatiche di mandato	10
Strutturazione e funzionamento dei servizi alla generalità dei soci	12
Strutturazione e funzionamento dei servizi personalizzati	15
Servizi personalizzati per i soci a domanda individuale	19
4. Indirizzi e obiettivi per il piano della formazione 2025-2027	20
Elementi per la costruzione del piano: impatto delle azioni realizzate e analisi del fabbisogno formativo ..	20
Ascolto delle comunità di pratica/professionali e delle singole professioni	22
Indirizzi istituzionali e normativi per la formazione per il prossimo triennio.....	22
Obiettivi ed indirizzi per la formazione 2025-2027	23
Promuovere innovazione: i progetti	25
Produrre conoscenza – consolidare le competenze.....	29
5. Organizzazione del servizio ricerca – formazione – sviluppo – qualità	29
Struttura organizzativa	29
Metodologie	30
Collaborazioni istituzionali	30
6. Conclusioni	32

Il presente documento è stato costruito dallo staff dell'Upipa sulla base degli indirizzi generali del Consiglio di Amministrazione, attraverso il coinvolgimento e l'ascolto degli enti soci e dei professionisti e collaboratori degli enti stessi. Lo staff ha ricavato inoltre indicazioni dall'analisi dei contenuti delle riunioni e degli incontri effettuati nel corso del periodo e dei documenti prodotti nel corso dell'attività.

L'attività istituzionale, di formazione e ricerca oggetto della presente pianificazione è sostenuta anche dal contributo finanziario della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige ai sensi degli articoli 23 e 24 della Legge Regionale 21.09.2005 n° 7.



1. Premessa al piano triennale 2025-2027

Il nuovo piano triennale 2025-2027 è stato definito nel corso del 2024 a seguito di significativi elementi di consolidamento del triennio precedente, uniti ad aspetti di innovazione e cambiamento che si prospettano per il triennio successivo, grazie alla rafforzata interlocuzione con il nuovo Assessore competente e nell'attesa che prenda pienamente possesso della sua funzione anche il nuovo dirigente generale del Dipartimento Salute e Politiche Sociali.

Nel 2024 infatti vi è stato il rinnovo delle cariche sociali di Upipa, che ha confermato con una solida maggioranza la Presidenza uscente, ed ha visto un rinnovo della Vicepresidenza e di 5 su 9 componenti del Consiglio di Amministrazione, in un quadro di continuità programmatica, con una prospettiva evolutiva e di rafforzamento della dimensione associativa. Al contempo, le celebrazioni per i 25 anni di Upipa come cooperativa mutualistica di servizi ai soci, hanno rafforzato la coesione associativa da una parte, dall'altra la visibilità esterna del consorzio, dando impulso alla comunicazione nel suo complesso, con la realizzazione della brochure di presentazione di Upipa e con l'attivazione di una newsletter monotematica mensile. Parallelamente il lavoro svolto da Upipa nel corso del 2023 per la definizione del ruolo delle A.P.S.P. e delle R.S.A. nello sviluppo del welfare in Trentino ha dato luogo, nel 2024, ad una fitta serie di incontri territoriali con i soci e poi con le istituzioni, favorendo anche l'iniziativa della visita a tutte le strutture da parte del nuovo Assessore e creando le condizioni per un rafforzamento, a partire dal 2025 ed in prospettiva di legislatura, dell'offerta e della qualità dei servizi gestiti dalle A.P.S.P. – R.S.A. a favore della popolazione anziana.

Il 2025 è infine anche l'anno in cui saranno introdotte significative modificazioni al finanziamento della contrattazione ed al rimborso degli oneri contrattuali ed in cui sarà avviato l'ufficio gare consortile per le A.P.S.P. costituito da Upipa in convenzione con Apac.

Per questi motivi la stesura del piano triennale tiene conto di numerosi contributi di approfondimento e documenti preliminari: da una parte della tradizionale rilevazione della soddisfazione dei servizi da parte dei soci e dei suggerimenti per il loro sviluppo e miglioramento, la cui analisi concorre all'analisi del contesto in generale; dall'altra del documento del tavolo di lavoro sul futuro delle R.S.A., approvato dai soci nell'autunno 2023 in vista delle elezioni provinciali, e del programma di mandato presentato dalla Presidente e dagli Amministratori all'Assemblea dei soci in occasione del rinnovo delle cariche sociali, unitamente alla matrice degli obiettivi ad esso allegata, documenti che hanno orientato la programmazione delle attività e dei servizi, come anche le scelte di indirizzo strategico del piano della formazione.

La sezione relativa agli indirizzi per l'attività di servizio ai soci è in tal senso collegata con il programma di mandato e con le deleghe tematiche ai Consiglieri, che vengono schematicamente richiamate in apertura di sezione. L'illustrazione dei servizi ai soci, anche a seguito della redazione della brochure messa a disposizione di tutti dopo il 15 novembre ed allegata al presente programma (che sarà ulteriormente integrata da un catalogo a schede dei servizi stessi – poi disponibile anche sul sito), rinnova l'impostazione degli anni precedenti, limitandosi ad una descrizione sintetica dei servizi e cercando invece di evidenziarne ruolo e prospettive di miglioramento nel corso del triennio.

La sezione relativa agli indirizzi per il piano della formazione, caratterizzata in fase di apertura del triennio anche dalla ricca analisi dei fabbisogni formativi di sistema, resta come sempre incentrata sugli aspetti metodologici ed i progetti strategici, poiché la programmazione annuale è poi da completare entro febbraio con il dettaglio dei contenuti e degli interventi formativi per il 2025, che verranno caricati direttamente a portale ECM.

La sezione dedicata all'organizzazione interna della cooperativa ed al budget per il 2025, che conferma la diversa impostazione del budget introdotta lo scorso anno, onde meglio allineare i dati di budget al modello di contabilità analitica e garantire una più precisa e tempestiva verifica infra-annuale della situazione, è stata come ogni anno riscritta con riferimento esclusivo all'anno corrente.

Il documento è chiuso da una nota conclusiva orientata ad offrire una prospettiva di implementazione del piano.

2. Analisi del contesto

Il contesto generale di sviluppo: verso una diversificazione della filiera dei servizi

Nel corso del 2024, pur permanendo le preoccupazioni legate alle tensioni internazionali, l'inflazione appare ritornata entro limiti stabili ed accettabili ed anche l'oscillazione dei prezzi dell'energia si è sensibilmente ridotta (anche se entro significativi margini di incertezza). A livello europeo è sempre maggiormente presente il tema dei servizi per la Long Term Care, che appare centrale per quasi tutti i paesi dell'Unione, tanto che molti hanno avviato riforme dei servizi agli anziani o strategie di medio lungo periodo per fronteggiare la costante crescita della domanda, diversificando la filiera e rafforzando la prevenzione, senza però rinunciare a significativi livelli di risposta residenziale, come abbiamo avuto modo di constatare anche nel recente viaggio di studio in Danimarca. A livello nazionale la riforma dei servizi agli anziani ed il Piano Nazionale per la Non Autosufficienza (PNNA) si sono invece scontrati con la strutturale carenza di risorse per finanziare la spesa corrente per i servizi, determinando la sostanziale paralisi delle innovazioni previste dalla normativa, non essendo bastevoli le sole spese per investimento sostenute dal PNRR per potenziare la capacità di risposta pubblica ai bisogni della popolazione non autosufficiente, sempre in crescita. Ciò ha limitato a piccole sperimentazioni per le persone maggiormente bisognose le innovazioni di servizio che avrebbero dovuto estendersi in forma generale su scala nazionale. A livello locale il confronto programmatico con il nuovo Assessore e la messa a tema da parte di Upipa del crescente bisogno di risposte alle persone non autosufficienti ha fatto sì che dal 2025 vengano stanziati risorse aggiuntive per 11 milioni di euro per incrementare i posti letto negoziati, i posti di centro diurno e di presa in carico diurna continuativa in RSA (PIC), oltre ai parametri di personale infermieristico, assistenziale e medico, con un ulteriore accantonamento specifico per potenziare e differenziare la filiera dei servizi, introducendo una tipologia di posti letto intermedia tra la casa di soggiorno e la RSA, ipotizzata come "RSA leggera". Tale tendenza risponde in parte alla forte richiesta di una programmazione più solida e lungimirante e di una collaborazione istituzionale più stretta tra i soggetti (Provincia, APSS, APSP e altri gestori dei servizi) chiamati ad individuare le risposte ai bisogni di una popolazione in fase di invecchiamento, avanzata da Upipa nel corso del precedente mandato e tiene conto delle proposte e delle riflessioni presenti nel documento Upipa sul futuro delle RSA come risorsa per il Trentino.

Da questo punto di vista il triennio 2025-2027 si presenta quindi come un periodo fecondo per costruire in forma il più possibile condivisa e collaborativa una visione del futuro delle APSP-RSA che sia riconosciuta e sostenuta anche nei rapporti di collaborazione istituzionale, con l'apporto da una parte degli scambi nazionali ed internazionali, dall'altra della rafforzata capacità del sistema di comunicarsi all'esterno e di rappresentare il proprio impegno ed i propri servizi, come anche la propria visione programmatica e dei bisogni della popolazione.

I temi centrali del triennio restano: la valorizzazione del personale sotto tutti gli aspetti, per rafforzare l'attrattività non solo del sistema, ma delle professioni di cura nel loro complesso; la diversificazione ed il rafforzamento della filiera dei servizi all'invecchiamento, anche in una logica di prevenzione e promozione delle capacità conservate delle persone non autosufficienti e della loro qualità di vita; la costruzione di nuove alleanze con i familiari delle persone non autosufficienti ed i loro cari, come anche con le comunità di riferimento delle varie strutture di servizio, per migliorare la collaborazione ed il sostegno alla missione degli enti soci; la ricerca di modalità di collaborazione ed integrazione istituzionale ed organizzativa a tutti i livelli, per affrontare la crescente complessità sia assistenziale che amministrativa, che gli enti soci faticano ad affrontare individualmente. Accanto a questi temi si pongono aspetti come l'efficientamento energetico, su cui Upipa ha lavorato senza riuscire ad ottenere gli esiti sperati nel triennio precedente, e che potrebbe ridurre stabilmente i costi di funzionamento, come anche l'innovazione digitale, rispetto alla quale si è ancora in attesa di apprezzare l'impatto delle misure per la connessione in fibra ed il passaggio in cloud degli enti soci, sostenute con i contributi PNRR e ad oggi ancora bloccate, che sono il prerequisito per le ulteriori innovazioni tecnologiche, la riduzione dei costi dell'hardware, l'incremento degli standard di sicurezza informatica. Si affaccia infine il tema dell'Intelligenza Artificiale e di come potrà influire sull'organizzazione dei servizi.

Analisi del questionario di soddisfazione

Al fine di rilevare la soddisfazione dei soci rispetto ai servizi offerti da Upipa nel triennio 2022 - 2024, nel corso del 2024 è stato predisposto un questionario di ente (quindi non anonimo), inviato ai Presidenti ed ai direttori dei soci - quali tramite istituzionale del rapporto associativo, invitandoli ad istruire una valutazione di ente il più possibile collegiale ed estesa agli effettivi utilizzatori dei diversi servizi. Al questionario hanno risposto 29 enti su 46, pari al 63% dei soci, mentre nel 2017 alla rilevazione sulla soddisfazione relativa al triennio 2015 – 2017 avevano risposto 20 enti su 48 pari al 42% dei soci.

Dei 29 rispondenti nel 2024, 15 avevano partecipato anche alla rilevazione della soddisfazione nel 2017, mentre 14 sono tra quelli che nel 2017 non avevano risposto. Questo dato da una parte conferma la percentuale, attestata intorno al 33%, di soci che rispondono con assiduità alle richieste ed alle sollecitazioni di Upipa; dall'altra rileva una rinnovata volontà di partecipazione attiva di un numero indicativo di soci rispetto all'attività consortile.

Il questionario è stato somministrato in modalità on-line ed era organizzato in 3 sezioni distinte:

- una prima relativa ai servizi offerti da Upipa alla generalità dei soci in modo unitario;
- una seconda relativa ai servizi offerti da Upipa in convenzione a ciascun singolo socio;
- una terza relativa alla soddisfazione complessiva in merito alla qualità di socio di Upipa.

Per ogni servizio è stato richiesto di esprimere un parere in merito a:

- importanza del servizio;
- risultati conseguiti;
- modalità di espletamento;
- soddisfazione complessiva.

Ad ogni item è stato chiesto di rispondere assegnando un punteggio da 1 (completamente insoddisfatto) a 6 (assolutamente soddisfatto). Per tutte le sezioni, in relazione ai singoli servizi, è stato previsto un campo di testo per evidenziare liberamente commenti e/o suggerimenti che avrebbero potuto aiutare lo staff a pianificare in modo differente i servizi resi ai soci per il triennio entrante.

L'indagine è almeno in parte comparabile con quella svolta nel corso del 2017 per la redazione del piano ponte 2018 e del piano triennale 2019 – 2021, in quanto alcuni item sono stati eliminati o modificati ed alcuni sono stati aggiunti o accorpati, in seguito ai cambiamenti introdotti con l'ultimo piano triennale.

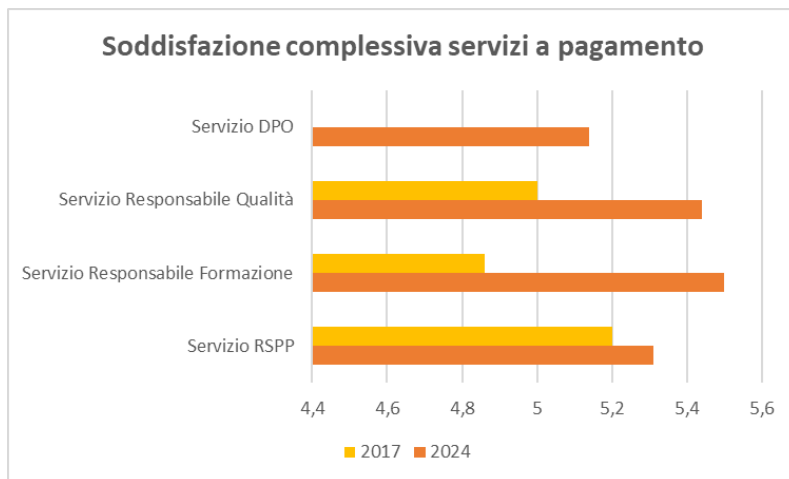


Per quanto riguarda i servizi offerti alla generalità dei soci, che saranno poi considerati puntualmente, si evidenzia un aumento, su tutti i servizi rilevati, della soddisfazione complessiva rispetto alla rilevazione precedente. Particolare attenzione merita la funzione della Rappresentanza politica e negoziale, il cui aumento di gradimento vicino al punto (da 3,84 a 4,64) nella scala, evidenzia, da una parte, una maggiore consapevolezza dei soci circa le difficoltà sempre crescenti all'interno di un panorama complesso composto da

un numero importante di stakeholders; dall'altra, il tentativo da parte di Upipa di condividere in maniera più efficace possibile le questioni ed i risultati di rilevanza per l'intero sistema.

In generale la tendenza al miglioramento, con maggiore evidenza della Rappresentanza, beneficia del giudizio positivo dell'attività svolta da Upipa nel periodo covid e post-covid (l'analisi precedente risale al 2017) in cui la cooperativa ha saputo svolgere un ruolo di catalizzatore delle istanze di sistema, di centro logistico, di raccordo e coordinamento delle esigenze dei soci, garantendo una visibilità al sistema che ha permesso di risolvere in maniera costruttiva sfide centrali per l'esistenza delle APSP.

Risulta, ancora, interessante sottolineare la tendenza, già rilevata nella precedente analisi di soddisfazione, per cui i servizi a totale pagamento dei singoli soci raggiungono livelli di soddisfazione complessiva più elevati rispetto ai servizi forniti a tutti i soci in forma gratuita (si posizionano, infatti, tutti sopra il 5), tanto che il Servizio Responsabile Formazione risulta il meglio performante in assoluto (5,5).



In generale, anche in questo ambito, si evidenzia un aumento dell'indice di soddisfazione dei servizi rispetto

all'analisi precedente (ad eccezione del servizio DPO che nel 2017 non era ancora stato attivato). Particolare attenzione al Responsabile della Formazione, con un aumento significativo, a dimostrazione dell'impegno del servizio ad adattarsi al nuovo contesto organizzativo delle realtà, dal moltiplicarsi delle esigenze di competenza delle varie figure professionali ed all'aumento degli argomenti che rilevano all'interno di organizzazioni complesse.

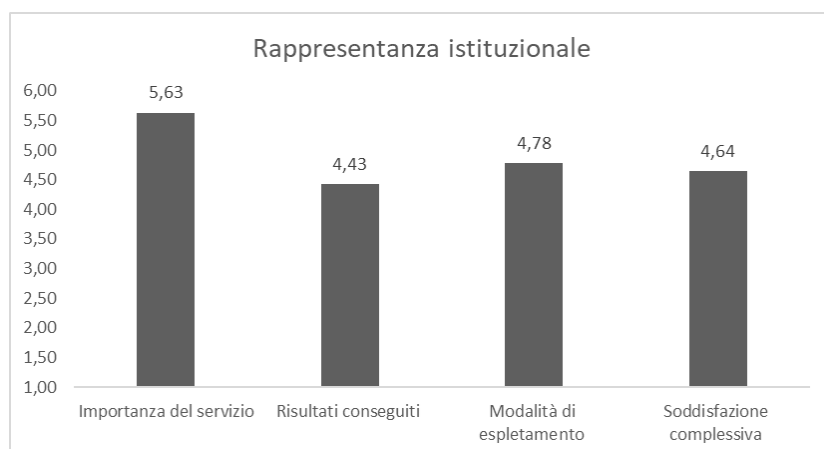
L'analisi invita a una riflessione approfondita sul valore percepito dei servizi, in particolare quando sono gratuiti.

Dal punto di vista dei suggerimenti rilevati da parte dei soci emerge, in coerenza con i risultati sopra riportati, una prevalente soddisfazione delle attività, anche con riferimento alla competenza e disponibilità del personale preposto ai vari servizi.

La valutazione delle singole aree del questionario relative ai servizi alla generalità dei soci merita, comunque, una breve analisi a sé stante, onde verificare gli eventuali spazi di miglioramento.

Per ciascuna delle aree analizzate viene quindi presentato il dettaglio degli esiti di soddisfazione degli item considerati, seguito da un breve commento complessivo e dagli eventuali suggerimenti indicati dai soci (molto pochi in questa rilevazione rispetto a quelle precedenti) con evidenziate le possibili azioni di miglioramento. Si dà atto che per tutti i servizi è stata modificata la definizione delle categorie di soddisfazione, per questo motivo l'analisi comparata verrà fatta riportando però nei grafici esclusivamente i dati della rilevazione 2024.

A. Rappresentanza istituzionale



Per quanto riguarda la funzione di rappresentanza in generale, come già evidenziato, si sottolinea un aumento dell'indice di gradimento, derivato in parte dal raggiungimento di un riconoscimento cospicuo, in termini di cifre, relativo al rimborso degli oneri contrattuali, ma anche all'attività di supporto svolta nel periodo covid e post-covid che ha permesso l'ottenimento di aiuto nell'approvvigionamento e nella gestione dei DPI e dei vaccini, nella

ricerca di personale, nell'uniformità di applicazione delle indicazioni degli organi competenti, spesso non coerenti, nel momento di maggiore crisi e, in seguito, di una compartecipazione importante da parte della

Provincia nel risanamento dei bilanci dei soci, in relazione alle drammatiche conseguenze derivanti dalla pandemia.

In termini di risultati, infatti, il dato di quest'anno (4,43) supera di gran lunga i risultati, pur divisi in varie categorie, della rilevazione precedente.

Da un punto di vista politico le difficoltà affrontate hanno, almeno parzialmente, spinto verso un'accelerazione dello sviluppo del senso di appartenenza e di identità di gruppo da parte della maggioranza dei soci ed un riconoscimento dell'attività di Upipa quale elemento centrale che possa convogliare in maniera efficace le sollecitazioni di sistema.

In relazione ai suggerimenti resi dai soci si evidenzia una richiesta di maggior coinvolgimento nella definizione delle istanze da portare all'attenzione degli organi politici ed istituzionali, oltre ad una più tempestiva condivisione delle informazioni relative alla contrattazione collettiva.

Si auspica, infine, un aumento della visibilità del sistema e della capacità attrattiva dello stesso, sia in termini di crescita professionale del personale coinvolto, sia per quanto riguarda l'opportunità di individuare nuovi servizi per le persone residenti nelle varie comunità territoriali, in modo da immaginare una filiera di servizi capace di intercettare tempestivamente i bisogni e le esigenze delle persone ed accompagnarle gradualmente nell'invecchiamento.

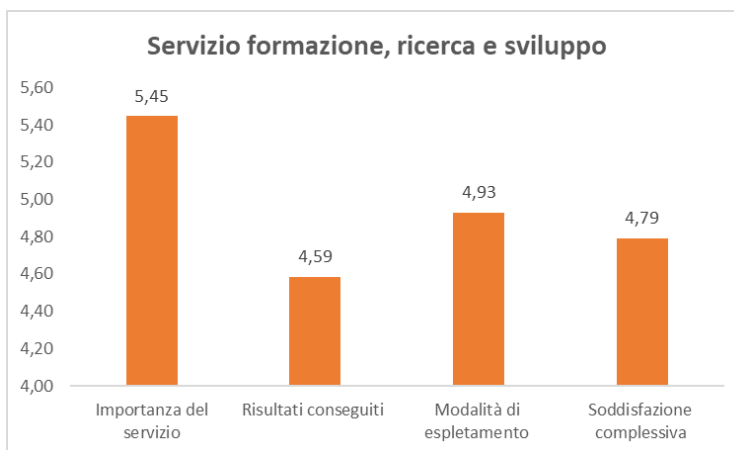
B. Servizio formazione, ricerca e sviluppo

Per quanto riguarda il servizio in oggetto, rispetto all'analisi precedente, la formazione è stata unita all'ambito di ricerca e sviluppo. L'area, confermando la tendenza dei trienni passati, mantiene il giudizio sulla soddisfazione complessiva più elevato tra i servizi alla generalità dei soci (4,79) confermando l'impegno di Upipa per un'organizzazione dell'attività formativa sempre più capillare e ritagliata sulle esigenze specifiche dei vari professionisti.

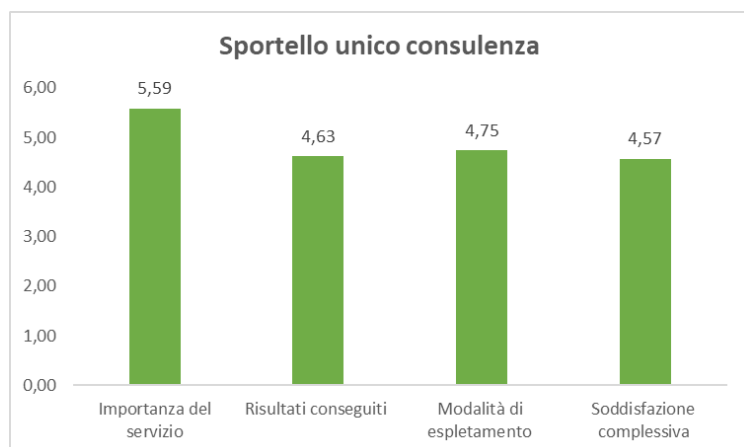
Le modalità di organizzazione raggiungono un risultato significativo (4,93) posto che nell'ultima rilevazione la calendarizzazione/localizzazione e la copertura dell'offerta per le diverse figura professionali avevano subito un'inflexione nell'apprezzamento da parte dei soci (rispettivamente 3,90 e 3,95).

Importante sottolineare che nel corso degli ultimi anni (a partire dall'emergenza covid) è aumentata in maniera significativa l'offerta di corsi in formazione a distanza (FAD) sia sincrona che asincrona, che va incontro alle esigenze soprattutto degli enti territorialmente più dislocati. Nel ritorno a una situazione di stabilità si è cercato di contemperare l'esigenza di diminuire gli spostamenti del personale, in un'ottica di risparmio di risorse, con l'opportunità di formazioni in presenza che permettono uno scambio diretto e immediato con il docente e la costituzione di reti e legami tra i professionisti che possono diventare strumento di cooperazione importante. Significativa, e sicuramente ha inciso sulla soddisfazione dei soci, la riattivazione, dopo un lungo periodo, dei viaggi di studio nel corso del 2024 con il viaggio in Danimarca che ha dato la possibilità ai partecipanti (45 tra Presidenti, direttori e consiglieri di amministrazione) di conoscere un sistema di integrazione della filiera dei servizi particolarmente articolato e ben strutturato, dove pubblico e privato collaborano in maniera attiva.

Per quanto riguarda i suggerimenti rappresentati da parte dei soci, le indicazioni generali attengono a una richiesta: di maggior certezza relativamente alla chiusura dei progetti attivati; di una valutazione in merito alla programmazione e calendarizzazione dei corsi, onde evitare che si concentrino in maniera non equilibrata in determinati periodi dell'anno; da ultimo, all'auspicio di un sempre maggior impegno nello sviluppo di progetti e ricerche innovativi per il sistema.



C. Sportello unico di consulenza



Anche rispetto al servizio in oggetto si conferma un miglioramento nella soddisfazione da parte dei soci sul giudizio complessivo del servizio (da 4,35 a 4,57), mentre nel 2017 era, invece, calato dal triennio precedente. Nel corso degli anni il servizio ha subito un progressivo aumento delle questioni e dei quesiti sottoposti, non solo in termini numerici, ma anche per la complessità dei temi affrontati, dati che evidenziano una crescente fiducia degli enti ed un maggior bisogno di scambio di informazioni e di confronto per il personale

delle amministrazioni, sempre più caricate di oneri ed adempimenti.

Si rileva una criticità da parte dei soci, già rappresentata, relativamente alla percezione circa la mancanza di tempestività nelle risposte, con l'auspicio di una diminuzione delle tempistiche. Sul tema si ricorda, da una parte, la regola generale dei 5 giorni lavorativi di tempo medio per la predisposizione delle risposte in caso di quesiti semplici (la media attuale è di 4,14 giorni lavorativi in generale, indipendentemente dalla complessità del quesito); dall'altra, l'evidenza che i quesiti presentano sempre più spesso tratti di competenza specifica per i quali si rivela necessario un confronto anche con soggetti esterni (Provincia, Regione, Consorzio dei Comuni, ARPA, APRAN, Azienda Sanitaria), le cui tempistiche non sono controllabili. Inoltre, l'aumento già citato del numero di quesiti sottoposti allo Sportello, soprattutto in periodi specifici dell'anno, determina un rallentamento della presa in carico. Obiettivo del servizio nel prossimo triennio è la definizione di una modalità organizzativa e comunicativa chiara in merito alla categorizzazione del quesito (semplice, medio, complesso) e delle conseguenti tempistiche previste per la risoluzione, in modo che sia l'ufficio sia gli enti possano organizzare il proprio lavoro in maniera consapevole.

Relativamente al suggerimento per la predisposizione di una banca dati dei quesiti a cui gli enti possano attingere, come già spiegato in altre occasioni da parte di Upipa, si ritiene che la soluzione presenti più criticità che benefici, posto che la definizione delle domande e delle fattispecie ha spesso caratteri peculiari che non sono immediatamente rilevabili dal testo del quesito e che potrebbero portare a interpretare scorrettamente l'esistenza di una analogia con altre situazioni. In aggiunta, in alcuni casi normativa, interpretazioni autentiche, indicazioni delle Autorità competenti e prassi adottate in comune accordo dalle parti datoriali possono subire modifiche che non sono immediatamente rilevabili dalla semplice lettura delle risposte precedenti. A seguito di valutazione si preferisce evitare che interpretazioni o applicazioni non validate da Upipa, caso per caso, possano essere utilizzate con il rischio che siano strumentalizzate da parte di soggetti terzi che ne vengano in possesso.

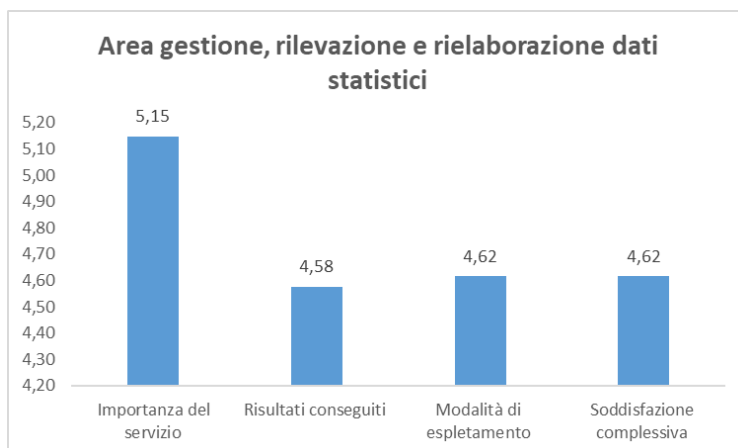
D. Area gestione, rilevazione e rielaborazione dati statistici

È confermato, anche in questo caso, un aumento del giudizio di soddisfazione complessiva degli enti rispetto alla rilevazione precedente (da 4,32 a 4,62) ed il riconoscimento dell'importanza strategica per il sistema dell'attività svolta da parte dell'ufficio.

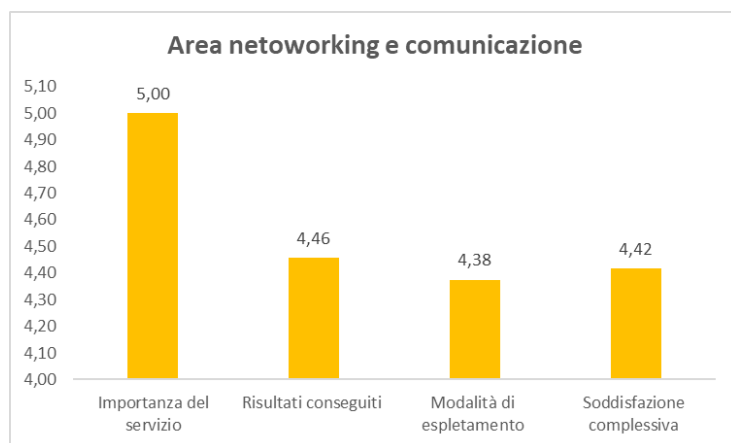
Rispetto ai suggerimenti rappresentati dai soci, è ribadita la necessità di una calendarizzazione annuale delle rilevazioni statistiche per una migliore organizzazione degli uffici competenti. Pur rientrando negli obiettivi prioritari del servizio di Upipa, l'impegno sconta nella realtà l'esigenza di far fronte a richieste estemporanee ed urgenti da parte di soggetti terzi (tra cui la Provincia) che impongono scadenze rispetto alle quali non sempre è possibile una contrattazione, ma è necessario, invece, adeguarsi.

Per quanto riguarda la richiesta di restituzione degli esiti delle rilevazioni, la ricerca di una modalità con cui soddisfare l'esigenza è posta tra gli obiettivi del servizio per il prossimo triennio, al fine di garantire una condivisione di sistema delle varie analisi e rielaborazioni, evitando però il rischio che dati particolarmente sensibili, appunto perché si tratta di rilevazioni significative in termini di strategia di sistema, possano essere utilizzati in maniera strumentale da parte di terzi.

Ancora, rispetto all'opportunità di modalità semplificate di richiesta dei dati sono al vaglio di Upipa alcune ipotesi che saranno analizzate nel corso del prossimo triennio, in ragione della complessità del tema, dell'opportunità di collaborazioni esterne, dell'investimento di risorse e dell'impatto sull'intero sistema e sull'organizzazione interna di Upipa.



E. Area Networking e comunicazione



Se da un lato si rileva un aumento del gradimento totale del servizio rispetto alla rilevazione precedente (da 4,25 a 4,42); dall'altra si evidenzia una certa confusione in merito alle attività da valutare all'interno di quest'area, benché ad essa si riconosca un'elevata importanza (5,00).

Obiettivo primario di Upipa è arrivare ad una definizione chiara del contenuto del servizio in oggetto. All'interno dello stesso sicuramente si pone il progetto relativo alla costituzione del Distretto Family Audit, che ha ricevuto particolari apprezzamenti da parte dei soci.

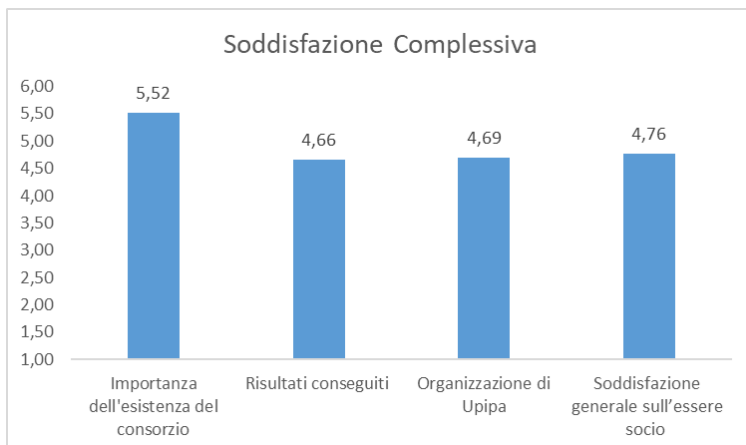
Dalla rilevazione è emersa la necessità, in relazione al servizio connesso alla redazione di comunicati stampa ed in generale di media manager, attivato negli ultimi anni, di una maggiore implementazione dello stesso per favorire una positiva visibilità del sistema sia nei confronti dei possibili fruitori sia nei confronti dei professionisti.

Da ultimo, si auspica la predisposizione di comunicazioni periodiche per la condivisione e la sponsorizzazione di iniziative di sistema. In parziale connessione con tali richieste, è in fase di sperimentazione, all'interno del più ampio contesto di celebrazione per i 25 anni di Upipa, l'invio di una newsletter mensile monotematica su argomenti di carattere generale, con risultati positivi in termini di iscrizioni ed interesse manifestato. Upipa si pone come obiettivo la valutazione, anche in relazione alle risorse attuali, della possibilità di trasformare tale strumento, nato come temporaneo, in una forma di comunicazione stabile.

Nel corso del prossimo triennio è inoltre prevista, all'interno del progetto UpipaWeb, l'implementazione del sito di Upipa come catalizzatore di notizie di sistema e l'attivazione, da parte degli enti, dei servizi digitali, come da indicazioni AgID per le pubbliche amministrazioni.

F. Valutazione complessiva della soddisfazione

Il giudizio sulla valutazione complessiva dei servizi può essere comparato, con il limite di una certa differenza nella definizione della rilevazione, con l'analisi del 2017.



La soddisfazione sull'essere socio, confrontata con la soddisfazione globale sui servizi offerti da Upipa nel 2017, ha subito un aumento dal 4,10 al 4,76, confermato dal progressivo miglioramento della percezione dei soci sull'attività svolta, in tutti i settori, da parte di Upipa. La capacità di produrre servizi per i soci, rilevata nel 2017 con un punteggio del 3,95, può essere messa a confronto con la categoria dei risultati conseguiti, che nell'attuale rilevazione raggiunge un 4,66 di valutazione.

Significativo il dato relativo all'importanza

dell'esistenza di un consorzio, che arriva al 5,52, evidenziando un sentimento sempre più diffuso di presa di consapevolezza da parte dei soci della necessità di una rete e di un sistema come strumenti per svolgere le proprie funzioni ed attività in maniera produttiva ed efficace all'interno di una realtà esterna molto complessa. Per quanto riguarda i suggerimenti raccolti sul triennio trascorso, acclarata una soddisfazione generale per la disponibilità e la professionalità del personale di Upipa e per le modalità con cui sono state svolte le attività di supporto in questi anni, si sottolinea in alcuni casi la necessità di maggior tempestività e condivisione di informazioni su situazioni di particolare importanza per il sistema.

Dal punto di vista degli spunti di riflessione relativi al prossimo triennio, emerge la necessità di un rafforzamento di progetti di sistema con rilevanza provinciale, la richiesta di attivazione di nuovi servizi consortili per la semplificazione dell'attività amministrativa dei soci (ufficio paghe, supporto per gli RPCT, supervisione assistenziale...) e la prosecuzione dei progetti già presenti su temi significativi, accompagnati da un'adeguata formazione.

Inoltre, si ribadisce l'esigenza di sviluppare, sulla base della situazione attuale ed in prospettiva futura, azioni mirate a rendere il sistema attrattivo dal punto di vista professionale per i giovani e trovare strumenti di fidelizzazione del personale, oltre alla mera retribuzione economica, anche attraverso campagne mediatiche volte a una "riscoperta" dei valori e delle relazioni che caratterizzano il lavoro in APSP a contatto con le fragilità. Da ultimo, si auspica un rafforzamento dei momenti di confronto delle comunità professionali attive, come elemento di crescita professionale dei lavoratori che a vario titolo operano all'interno delle strutture.

3. Linee programmatiche di mandato

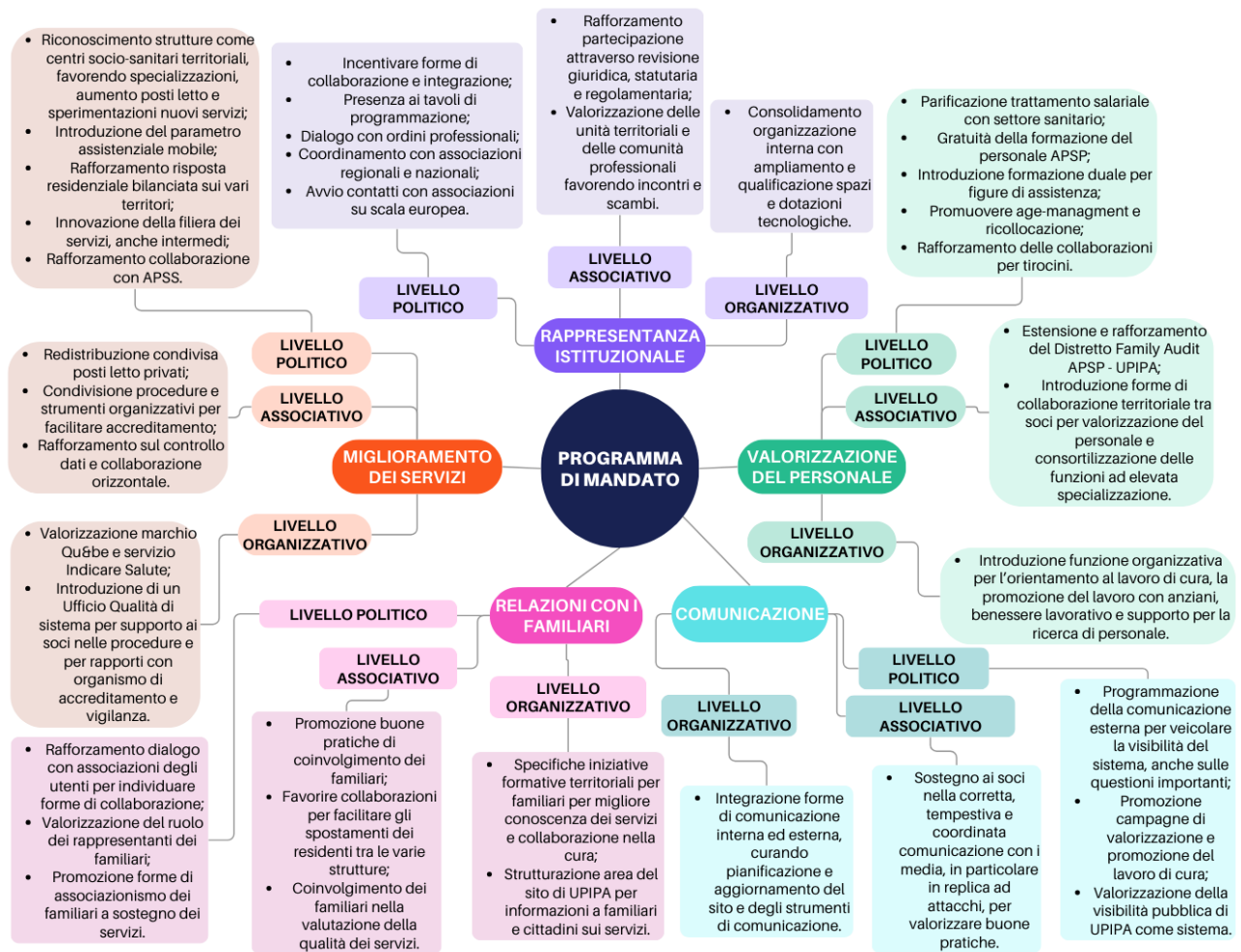
In apertura della presente sezione si propone la mappa di raccordo tra il programma di mandato degli amministratori per triennio in corso e gli obiettivi/attività più generali e strategici che caratterizzano il funzionamento e lo sviluppo dei servizi di Upipa, tenendo conto che esse vengono perseguite in forma sinergica dal vertice politico e dalla struttura tecnica di Upipa per come presentata nella sezione 6 del presente piano, e vengono trattate in forma collegiale dal Consiglio di Amministrazione, pur in presenza di alcune deleghe di presidio delle diverse aree tematiche da parte dei diversi Consiglieri, come di seguito sintetizzate.

Deleghe di mandato dei consiglieri

Le deleghe ai consiglieri sono state ripartite nella seguente maniera:

- rapporto con i territori – Laura Flor;
- rapporto con i familiari – Alberto Giovannini;
- collegamento con l'ambito sociale – Daniela Roner;
- formazione del personale degli enti – Martino Pellizzari;
- questioni economico finanziarie – Paolo Mattei;
- aspetti legali e istituzionali – Antonio Giacomelli;
- rapporto con il personale di Upipa – Emanuele Deanesi;
- ricerca, innovazione e sviluppo – Daniela Scalet.

Mappa di raccordo tra il programma di mandato e gli obiettivi/attività



Funzioni istituzionali di rappresentanza

Si inseriscono all'interno delle funzioni istituzionali le attività di rappresentanza:

- per l'ordinamento regionale delle APSP;
- per la regolazione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitaria a livello provinciale;
- per la definizione dei contratti di lavoro del personale delle APSP presso APRaN;
- per il coordinamento dei soci nei rapporti con i soggetti istituzionali (APAC, APSS, Università, Corte dei Conti);
- per lo sviluppo di relazioni con soggetti extraprovinciali;
- per la ricerca coordinata di agevolazioni e finanziamenti per i soci.

Le funzioni vengono svolte affiancando l'attività politica a quella di supporto tecnico, di tipo giuridico, statistico ed organizzativo da parte dello staff, per il raggiungimento di risultati efficaci per il sistema.

Obiettivi del triennio

Gli obiettivi specifici e puntuali del triennio vengono definiti dal Consiglio di Amministrazione sulla base del programma di mandato, anche con riferimento allo sviluppo delle relazioni con i referenti politico-istituzionali. Nel perseguire tali obiettivi si terrà conto in particolare: della necessità proseguire nel miglioramento delle condizioni contrattuali del personale, rivedendo contestualmente nel suo complesso la modalità di rimborso degli oneri contrattuali per le APSP senza generare squilibri di sistema ed anzi favorendo la ricostituzione del fondo per il rimborso anche delle assenze lunghe; dell'opportunità di contribuire come APSP all'ampliamento della filiera dei servizi ed alla loro definizione in termini di finanziamenti, parametri e modalità di accesso; delle

strategie per l'efficiamento energetico e digitale; delle misure per incentivare la collaborazione e l'integrazione tra gli enti soci.

Strutturazione e funzionamento dei servizi alla generalità dei soci

La domanda di servizi è cresciuta costantemente anche nel 2024, sia per quanto riguarda i servizi offerti alla generalità dei soci, sia per quelli in convezione su richiesta dei singoli.

Permangono ancora in via residuale, tra i servizi aggiuntivi determinati dall'emergenza pandemica, il coordinamento della richiesta e distribuzione dei vaccini e dei tamponi.

Qui di seguito si riassumono brevemente le caratteristiche di struttura e funzionamento dei principali servizi, per fornire a tutti i soci una informazione di primo orientamento e per esplicitare le tendenze evolutive dei servizi medesimi nel corso del triennio.

Servizio di consulenza giuridico - legale



Supporta gli enti soci nell'affrontare problematiche giuridiche in materia legale, fiscale, di gestione del personale e nell'implementare gli indirizzi e gli obblighi normativi delle amministrazioni pubbliche, attraverso il coordinamento di consulenti esperti, la produzione di circolari e modulistica, la risposta a specifici quesiti.

L'immagine rappresenta la candela e la lente di ingrandimento come strumenti per orientarsi nella complessità della normativa, delle prassi, delle interpretazioni e degli obblighi amministrativi.

Obiettivi del servizio nel triennio

Con l'attivazione dell'Ufficio gare consortile presso APAC ed i numerosi consulenti di sistema già presenti, l'ufficio avrà il compito di svolgere un ruolo di coordinamento delle varie realtà di consulenza, garantendo continuità e coerenza dei vari contributi all'interno del più ampio contesto di sistema, avendo cura di mantenere un'elevata attenzione alla tipicità dei servizi offerti da parte dei soci.

Sul fronte dell'organizzazione interna dell'ufficio, poste le considerazioni già riportate sopra in sede di analisi del questionario di soddisfazione dei servizi in relazione alla possibilità che venga creata una banca dati con le risposte ai quesiti alla cui lettura si rimanda per intero, per quanto riguarda la gestione dei quesiti sarà valutata una modalità di categorizzazione dei quesiti in fasce di difficoltà per la determinazione di tempi medi di attesa per la risposta (ad oggi 5 giorni lavorativi per i quesiti semplici), tenuto conto della necessità, sempre più frequente, di doversi rapportare con enti e realtà esterne, le cui tempistiche non sono direttamente governabili.

Osservatorio per il monitoraggio dei dati di sistema



La Fenice dei Dati

Rileva, riorganizza, analizza e restituisce le diverse tipologie di dati prodotti dal sistema per la rendicontazione dei finanziamenti, per rafforzare la capacità di interlocuzione istituzionale, per migliorare il confronto tra i soci e facilitare l'adozione di strategie comuni basate su dati di fatto, valorizzando l'apporto e la leale collaborazione di tutti i soci.

L'immagine rappresenta la trasformazione dei dati raccolti dai soci in informazioni, preziose per rappresentare correttamente il sistema e le prospettive di sviluppo.

Obiettivi del servizio nel triennio

Il servizio avrà l'obiettivo di realizzare un'evoluzione dell'Osservatorio Smart Point (partendo dalla gestione di alcuni debiti informativi di sistema - per semplificare l'attività dei soci - e di altri obblighi informativi in materia di contrattazione collettiva e di finanziamento delle APSP) per garantire:

- continuo investimento nel miglioramento degli strumenti forniti sulla piattaforma sviluppata dal servizio;
- maggiore fruibilità da parte dei soci dei dati raccolti;
- potenziale sviluppo di altre applicazioni web utili al supporto dei soci;
- miglioramento delle tecniche di analisi dati per previsioni sempre più accurate;
- maggiore integrazione dei dati tra i diversi soci (es. linee di comunicazione dirette con i database dei soci);
- innovazione degli strumenti tecnologici con un focus sulla possibilità di integrare le nuove tecnologie Al all'interno dei flussi di lavoro e dei prodotti forniti.

Servizio di networking e comunicazione



Cura la messa in rete e la condivisione delle esperienze e delle informazioni degli enti soci e delle diverse figure professionali attraverso la promozione della partecipazione associativa, lo sviluppo delle comunità di pratica, la realizzazione di iniziative pubbliche comuni, la comunicazione coordinata sui siti internet ed il monitoraggio dell'immagine dei soci sui media, supportandoli nella relazione con gli organi di stampa.

Obiettivi del servizio nel triennio

Il servizio avrà l'obiettivo, attraverso l'aggiornamento e la revisione del sito internet di Upipa, all'interno del più ampio contesto del progetto "UpipaWeb" quale strumento di coesione e rafforzamento del senso di appartenenza e identità di gruppo, di promuovere il sistema, valorizzando le attività, sia di Upipa che degli enti, a favore della comunità.

Il progetto dovrà prevedere un impegno al rafforzamento della qualità dei siti internet dei soci aderenti e l'introduzione graduale dei servizi digitali, in ottemperanza alle direttive AgID sullo sviluppo dell'informatizzazione delle pubbliche amministrazioni.

Nel corso del triennio, in coerenza con quanto iniziato negli scorsi anni, sarà valutata la possibilità di mantenere lo strumento della newsletter (attivata in forma monotematica per un periodo limitato nel corso dei festeggiamenti per i 25 anni di Upipa), adattandolo alle esigenze di potenziare le modalità di comunicazione del sistema all'interno della più ampia realtà territoriale trentina, per evidenziare nuovi progetti e servizi e rafforzare un sentimento positivo e attrattivo intorno alle figure professionali coinvolte nella cura delle persone.

Saranno mantenute le attività connesse al servizio di ufficio stampa consortile, quali:

- cura di una rassegna stampa quotidiana personalizzata in tema di RSA, APSP, Servizi agli anziani;
- supporto per la redazione di comunicati stampa;
- redazione di articoli periodici sulla stampa locale su Upipa e soci.

Servizio di ricerca, sviluppo, qualità e formazione



Promuove l'aggiornamento e lo sviluppo delle competenze del personale sia attraverso un piano annuale strutturato per la formazione continua sia attraverso progetti di ricerca e di miglioramento dei servizi e dell'impatto sulla qualità di vita delle persone che ne fruiscono, ricercando e valorizzando finanziamenti dedicati.

L'immagine rappresenta il costante andare verso la conoscenza (luce), cercando sempre le migliori e più recenti evidenze in un percorso ricco di bellezza e soddisfazione per i nuovi apprendimenti (fiori colorati).

Il servizio è ampiamente descritto, nella sua struttura, programmazione ed attività, nella specifica sezione del piano riferita alla pianificazione della formazione, compresi gli obiettivi di attività per il triennio. Per quanto riguarda l'individuazione di obiettivi di miglioramento del servizio, si cercherà di prestare attenzione mirata alla progettazione mista ed integrata degli interventi formativi, alla loro territorializzazione ed alla loro

flessibilità organizzativa, valorizzandone il più possibile le ricadute ed i prodotti e concentrando l'attenzione sui grandi progetti formativi di sistema e sul piano della formazione socio sanitaria integrata. Restano confermati i seguenti obiettivi:

- valorizzazione costante dei progetti di sviluppo ed innovazione di sistema attraverso la previsione, già in fase progettuale, dei prodotti finali da rendere disponibili con il progetto, identificati in rapporti di ricerca di progetto e dati di analisi dell'ambito trattato, unità formative minime da utilizzare nel catalogo della formazione per la disseminazione dei risultati (comprehensive di materiali didattici di base), strumenti operativi (protocolli, flussi di lavoro, vademecum, modulistica) per l'implementazione nelle organizzazioni delle innovazioni prodotte;
- implementazione di strumenti per la formazione a distanza, privilegiando interventi formativi in forma blended;
- individuazione delle modalità di implementazione dell'innovazione digitale in ambito formativo anche in coerenza con il programma nazionale dell'Educazione Continua in Medicina.

Supporto all'accreditamento istituzionale e autorizzazione sanitaria



A partire dal 2020, a seguito dell'emergenza covid, Upipa ha assunto anche la funzione di analizzare e rielaborare tempestivamente le indicazioni provenienti dalle diverse fonti per la gestione dell'emergenza, mettendole a disposizione dei soci in forma generale. Da questa attività e dalla messa in rete dei Responsabili Qualità è emerso l'impegno programmatico di U.P.I.P.A. a promuovere la qualità e favorire l'adesione degli enti soci ai requisiti di autorizzazione sanitaria e di accreditamento istituzionale, necessari per erogare servizi per conto del Sistema sanitario provinciale e nazionale, mantenendo un dialogo costante ed una collaborazione attiva con l'Organismo tecnicamente accreditante (O.T.A.) attraverso l'organizzazione di incontri periodici rivolti alle figure che si occupano di qualità e accreditamento all'interno delle strutture; incontri dedicati al confronto ed al dialogo rispetto alle criticità riscontrate ed alle possibili strategie da adottare per affrontarle come sistema, ma anche rispetto agli ambiti di sviluppo.

Parallelamente U.P.I.P.A. promuove il consolidamento del gruppo tecnico, costituito nel corso del 2024, al fine di individuare la documentazione comune alle strutture, mettendo in condivisione le migliori evidenze per lavorare congiuntamente su argomenti ritenuti prioritari per il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle RSA, anche nella prospettiva triennale di riuscire a creare un ufficio qualità di sistema.

Progetto di digitalizzazione in collaborazione con Trentino Digitale

In continuità con il progetto di digitalizzazione, intrapreso con Trentino Digitale, avente l'obiettivo di accompagnare i Soci nell'ottimizzazione ed innovazione tecnologica delle soluzioni e delle infrastrutture IT, come prescritto da AgID per gli Enti Pubblici, nel 2022 si è ottenuto che la Provincia inserisse all'interno delle misure a supporto della digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni previste all'interno del PNRR il passaggio in cloud delle strutture, garantendo la connettività in fibra gratuita per la durata di tre anni dalla connessione.

Ad oggi, l'attività di allacciamento delle strutture degli Enti Soci alla fibra è ancora in fase di attuazione, posto che la stessa dovrà giungere a compimento entro il 2026, anno in cui scadranno i fondi del PNRR.

Le strutture che non rientrano nel cosiddetto "Bando Sanità" saranno connesse con Openfiber, come da progetto iniziale.

Obiettivo del progetto, in termini generali, rimane l'implementazione delle attività di coordinamento da parte di Upipa degli interventi dei Soci in materia di innovazione digitale, a fronte della velocità con cui le novità, sul tema in oggetto, si susseguono, non solo dal punto di vista tecnico, ma anche per quanto riguarda la normativa e i requisiti previsti per le Pubbliche Amministrazioni.

Ufficio gare consortile delle A.P.S.P.



In attuazione della convenzione sottoscritta, al fine di consentire una migliore gestione ed ottimizzazione delle attività delle A.P.S.P. e per rendere più celere ed efficiente la fase di affidamento di contratti pubblici, viene attivato nel corso del 2025 l'Ufficio gare consortile delle A.P.S.P. per: fornire supporto ad APAC nella predisposizione, in relazione alle procedure di gara di interesse delle A.P.S.P., di tutta la documentazione necessaria ad APAC stessa per lo svolgimento del proprio ruolo di Stazione Appaltante qualificata; curare la predisposizione ed aggiornamento della documentazione tecnica e di gara, dei capitolati speciali di appalto; partecipare alle sedute delle Commissioni tecniche di gara in qualità di verbalizzanti. Lo sviluppo del servizio sarà oggetto degli aggiornamenti del presente piano.

Strutturazione e funzionamento dei servizi personalizzati

Servizio consortile di Data Protection Officer (DPO)



Attraverso l'assunzione del ruolo di responsabile per la protezione dei dati personali (RPD/DPO) supporta le APSP nell'implementazione del Regolamento Europeo 2016/679, promuovendone la compliance con attenzione allo specifico contesto di sistema, garantendo unitarietà nella gestione dei dati personali e un elevato livello di attenzione alla sicurezza, anche con il monitoraggio sulla vulnerabilità dei sistemi informatici.

L'immagine rappresenta l'impegno verso una gestione sicura dei dati personali, come forma di attenzione alla dignità di ciascuna persona.

Obiettivi del servizio nel biennio contrattuale

Dal punto di vista strettamente giuridico, il servizio, attraverso il coinvolgimento di un nuovo esperto in materia di protezione dei dati personali, intende accompagnare gli enti ed i referenti interni nella predisposizione, stesura, modifica e implementazione delle valutazioni di impatto, quali strumenti sempre più centrali nel processo di responsabilizzazione dei Titolari del trattamento, anche al fine di poter dimostrare l'adozione di adeguati livelli di sicurezza nella propria gestione interna.

In relazione alla formazione, quale elemento essenziale per la prevenzione di errori umani, che sono stati rilevati essere causa principale delle violazioni di dati segnalati al servizio DPO nel corso di questi anni, oltre all'offerta formativa del servizio, si caldeggia l'adesione alla piattaforma OLIVIA (<https://olivia-gdpr-arc.eu/italian/it>, progetto europeo sponsorizzato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali) che mette a disposizione video lezioni e test di autovalutazione su vari temi centrali.

Per quanto riguarda la parte informatica, in continuità con il progetto iniziato nel 2023, la piattaforma di monitoraggio delle vulnerabilità software e compliance AgID di Client e Server, viene implementata in ottica di efficientamento per massimizzare l'utilità del servizio anche in una prospettiva di ampliamento dell'attività consulenziale specifica in tema di sicurezza informatica dei dati.

Servizio consortile di Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)



Attraverso l'assunzione del ruolo di responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione supporta le APSP nell'individuazione e valutazione dei fattori di rischio, nell'elaborazione delle misure di prevenzione e protezione per i lavoratori e nel controllo del rispetto della normativa vigente e della sicurezza nella realtà aziendale.

La condivisione della funzione a livello di sistema permette di tener conto degli aspetti peculiari di sicurezza e salute e di meglio ricordarsi con i diversi progetti di prevenzione e di promozione del benessere.

L'immagine dell'ombrello rappresenta l'impegno da parte del Responsabile a garantire il supporto al datore di lavoro per fare in modo che dipendenti e residenti possano essere sicuri all'interno della struttura.

Obiettivi del servizio nel triennio

Si confermano gli obiettivi del triennio precedente:

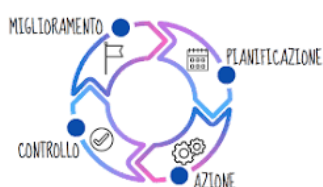
- sviluppo di servizi tecnici mirati di misurazione e valutazione di singoli rischi, anche con l'acquisizione delle apparecchiature tecnologiche per la realizzazione di tali servizi;
- disponibilità alla realizzazione, in collaborazione con il servizio Formazione, Ricerca e Sviluppo e con il Servizio statistica e Analisi dei dati di Upipa di analisi di clima e di questionari sul benessere organizzativo standardizzati onde favorire il confronto dei dati a livello di sistema;
- promozione di una collaborazione orizzontale tra i referenti per la sicurezza degli enti soci, sul modello delle comunità di pratica, onde condividere buone prassi e valorizzare le competenze professionali individuali a servizio del sistema;
- supporto agli enti per l'ottenimento della nuova certificazione in materia di sicurezza ISO 45001:2018 e il superamento della certificazione OHSAS 18001;
- valutazione dell'integrazione all'interno del team del servizio anche della funzione di medico competente a livello consortile.

Sarà inoltre cura del servizio RSPD ricercare la massima collaborazione con l'APSS (UOPSAL) per garantire l'effettivo perseguimento del miglioramento delle condizioni lavorative complessive del benessere dei lavoratori.

Rilevazione stress lavoro correlato

Concluso il periodo di forte stress legato alla gestione dell'emergenza Covid19, i referenti del servizio RSPD di Upipa hanno ritenuto di confermare quale strumento di indagine dello stress lavoro correlato, il questionario HSE proposto da INAIL seguendo la "METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO di INAIL integrata con il "Modulo contestualizzato al settore sanitario" aggiornata al 2022. L'Ente che intende aderire a questa proposta di **valutazione approfondita** deve quindi aver provveduto autonomamente alla fase propedeutica e alla valutazione preliminare del rischio come indicato da INAIL.

Servizio consortile di Responsabile Qualità



Affianca e supporta gli staff di direzione degli enti soci nel valutare la qualità dei servizi, attraverso il monitoraggio degli standard, le analisi di customer e gli audit esterni, nel realizzare ed aggiornare la documentazione relativa ai diversi accreditamenti dei servizi, nel leggere il contesto e definire piani di miglioramento dei quali accompagna la realizzazione. Opera all'interno dell'équipe dei responsabili qualità di Upipa garantendo la condivisione dell'expertise ed il coordinamento con l'Organismo Tecnicamente Accreditante.

Obiettivi del servizio nel triennio

Il servizio ha l'obiettivo di fornire a tutti gli enti associati attività di supporto per la gestione dei processi di monitoraggio della qualità e di implementazione di azioni per il miglioramento continuo. Il servizio potrà prevedere azioni di redazione della carta dei servizi e relativi monitoraggi degli standard, supporto alle attività di accreditamento istituzionale, di redazione ed aggiornamento del manuale della qualità, di gestione dei gruppi di miglioramento interni e di supporto alla gestione di percorsi di qualità volontari (Q&B, ISO...). Con i singoli enti saranno condivisi obiettivi ed ambiti sui quali riporre il maggior investimento e definite specifiche reportistiche dell'attività realizzata. Il servizio viene svolto da personale esperto di Upipa secondo una periodicità di accesso in ente concordata sulla base delle esigenze dell'ente stesso.

Marchio Qualità e Benessere



Progetto **Marchio Qualità e Benessere**. Gli obiettivi per tale progetto sono definiti da Upipa all'interno del piano di attività della società Qu.Be. srl.

Il marchio Qualità&Benessere® è un modello di autovalutazione – valutazione reciproca e partecipata – della qualità e del benessere dell’anziano nelle strutture residenziali basato su 12 valori che sono stati condivisi dalla comunità dei professionisti che lavorano in RSA come fondamentali per la qualità della vita delle persone che vivono nelle strutture.

Obiettivi del servizio nel triennio

Nel corso del triennio, per il tramite di Qu.Be. srl, si procederà ad una revisione e ad un aggiornamento degli indicatori e delle modalità di gestione degli audit, è inoltre obiettivo di estendere la partecipazione al Marchio Qualità e Benessere al maggior numero di RSA possibile, a partire dalle strutture trentine.

Indicare salute Lab



Il servizio consente agli enti aderenti il monitoraggio dell’andamento degli indicatori clinici attraverso una piattaforma informatica, con la predisposizione di Report periodici, strumenti di lettura e di comparazione dei propri indicatori clinici con quelli di altre RSA. Il team di Indicare Salute Lab cura lo sviluppo partecipato di nuovi indicatori, supporta l’implementazione di azioni di miglioramento dei processi gestionali e l’attivazione di infrastrutture tecnologiche necessarie per l’automatizzazione e l’interoperabilità dei dati.

Obiettivi del servizio nel triennio

Nel 2025 si prevede di attivare il gruppo di revisionare degli indicatori dell’area farmacologica, considerando anche indicatori sul consumo degli antibiotici in collegamento con il Progetto sulla prevenzione delle infezioni correlate all’assistenza e l’antimicrobico resistenza. Si prevede inoltre il proseguimento dello sviluppo della reportistica della nuova piattaforma.

La prospettiva ulteriore di Indicare salute LAB è quella di fungere da contenitore ove sperimentare nuovi indicatori collegati ai progetti di sviluppo ed innovazione del sistema delle RSA trentine, mantenendo il portale come base del laboratorio per i nuovi indicatori, revisione degli indicatori attuali, luogo di sperimentazione e/o approfondimento delle aree in collaborazione con i professionisti degli enti aderenti.

Negli avanzamenti futuri, si prevede anche uno sviluppo che, a partire dai dati, produca informazioni e da queste, attraverso la contestualizzazione rispetto ad ogni organizzazione, generi conoscenza. Sarà possibile, attraverso elaborazioni avanzate dei dati, giungere a veri e propri modelli matematici che permettano attività di Data Mining, orientando e rendendo più efficaci i processi decisionali.

Servizio consortile di Responsabile Formazione



Affianca e supporta gli staff di direzione degli enti soci per la gestione della formazione continua a favore dei dipendenti dell’ente, l’analisi dei fabbisogni formativi, la redazione del piano formativo, la progettazione e valutazione delle ricadute della formazione realizzata, l’accompagnamento all’inserimento e allo sviluppo delle risorse umane.

Opera all’interno dell’équipe dei responsabili formazione di Upipa garantendo la condivisione dell’expertise e la valorizzazione dell’utilizzo del portale di Educazione Continua in Medicina del Trentino (ECM: www.ecmtrento.it).

Obiettivi del servizio nel triennio

Il servizio ha l’obiettivo di fornire a tutti gli enti associati attività di supporto per la gestione della formazione continua a favore dei dipendenti dell’ente, dall’analisi dei fabbisogni formativi, alla redazione del piano formativo, alla progettazione e valutazione delle ricadute della formazione realizzata. Con i singoli enti saranno condivisi obiettivi ed ambiti sui quali riporre il maggior investimento e definite specifiche reportistiche dell’attività realizzata. Il servizio viene svolto da personale esperto di Upipa secondo una periodicità di accesso in ente concordata sulla base delle esigenze dell’ente stesso.

Tale servizio sarà sempre più configurato come un gruppo di lavoro che coinvolgerà la “rete” dei responsabili formazione per la costruzione di modelli e strumenti condivisi e fungerà da sportello per i soci in materia di gestione del portale della formazione (ECM e non ECM), formazione obbligatoria e formazione sul campo, supportando i soci nella qualità della progettazione formativa.

Distretto Family Audit APSP - Upipa

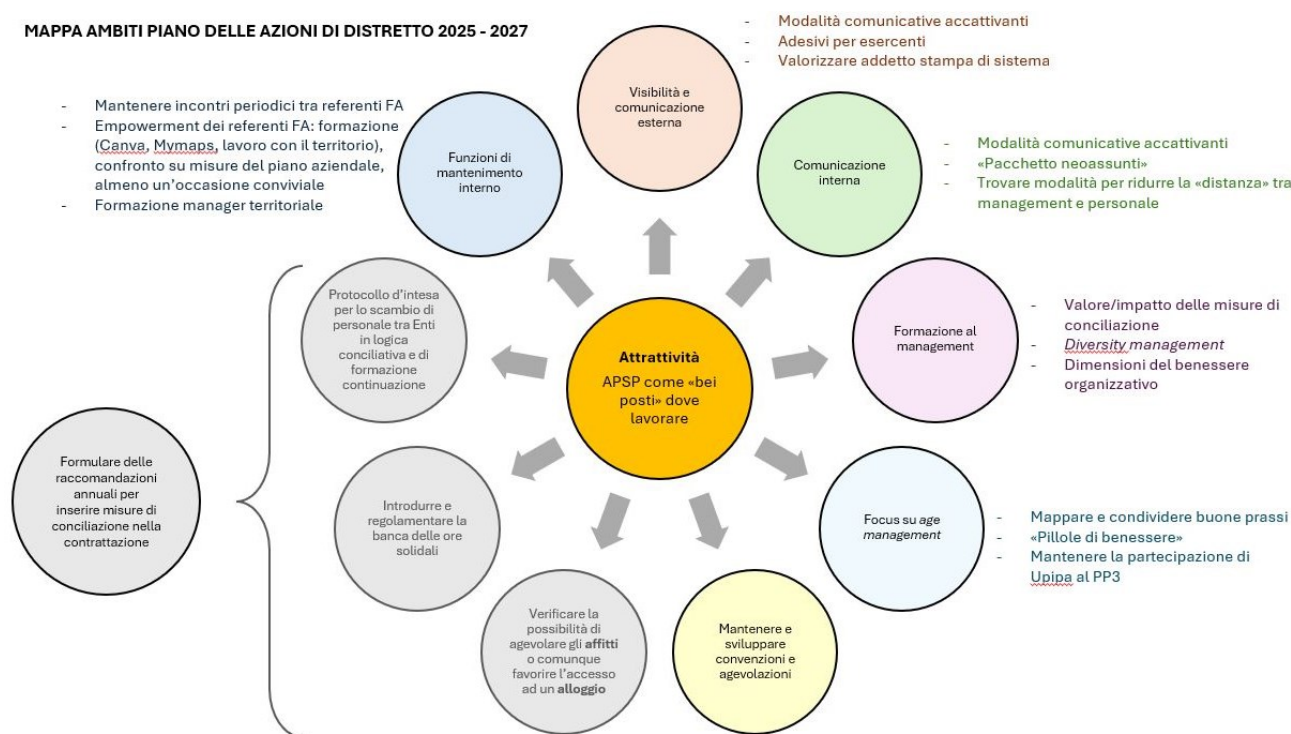


I Distretti Family Audit sono un’iniziativa della Provincia Autonoma di Trento che prevede la possibilità per le aziende certificate Family Audit di organizzarsi in una rete per valorizzare e mettere a sistema alcune buone pratiche a beneficio di tutti gli aderenti e del territorio. Il Distretto Family Audit delle APSP nasce nel 2021, con la sottoscrizione del relativo Accordo da parte delle 29 APSP certificate Family Audit e di Upipa, organizzazione capofila.

Obiettivi del servizio nel triennio

Insieme ai referenti Family Audit degli Enti sono state individuate alcune linee prioritarie per il triennio 2025 - 2027, che saranno poi declinate di volta in volta in Piani delle Azioni annuali da presentare in Provincia. La sfida per il triennio sarà quella di individuare e realizzare azioni utili per gli Enti aderenti nel loro complesso, che siano sostenibili dal punto di vista organizzativo ed economico e che vadano a valorizzare ruoli e competenze degli Enti stessi, trovando le modalità di volta in volta più opportune per un’efficace azione di coordinamento.

MAPPA AMBITI PIANO DELLE AZIONI DI DISTRETTO 2025 - 2027



Convenzioni per acquisti

In un’ottica di economia di scala e al fine di supportare gli Enti in attività economiche – amministrative che potenzialmente interessano l’intero sistema, Upipa ha lavorato negli anni alla stipula di convenzioni tra il consorzio e enti terzi al fine di garantire ai Soci la possibilità di attivare servizi e contratti con termini agevolati. Rientrano in questo contesto le convezioni per MyPay e la Banda Larga in collaborazione con Trentino Digitale,

il progetto di UpipaWeb con Opencontent e le convenzioni per la fornitura del Gas con Dolomiti Energia. Nel triennio le convenzioni saranno riviste in collaborazione con il nuovo ufficio gare consortile.

Servizi personalizzati per i soci a domanda individuale

La maggiore parte dei soci nel tempo si è comunque orientata verso uno “spacchettamento” ed una segmentazione dei servizi acquistati all'esterno, che ha inizialmente interessato il servizio di Responsabile Qualità e Formazione, investendo anche il servizio RSPP, in particolare per i periodi di difficoltà o assenza dell'RSPP interno dei singoli enti ed il servizio DPO (in particolare per la graduazione dei livelli di intensità di servizio scelti dai singoli soci). Questo determina la tendenza a richiedere non il servizio completo in convezione con Upipa, ma piuttosto interventi personalizzati di supporto tecnico ai propri servizi interni o un intervento temporaneo e sostitutivo del servizio interno nelle fasi di difficoltà o assenza, o ancora interventi aggiuntivi estemporanei a rafforzamento di un servizio di base già acquisito in forma stabile. Posto che dall'analisi comparativa dei dati dei diversi servizi offerti da Upipa e dal confronto con il Comitato Scientifico della Formazione è emersa e si è confermata la grande utilità di un raccordo di sistema dei servizi Qualità e Formazione interni degli enti, al fine di meglio raggiungere gli enti - fornendo loro un supporto personalizzato e modulare, più adeguato alle singole esigenze di risultato e di investimento - sono state individuate delle unità di prodotto/servizio che caratterizzano nel loro insieme il know how sviluppato da Upipa in questi anni, e che vengono proposte ai soci in forma di pacchetto di servizio integrabile con altri, ad un costo base pari al costo di produzione e realizzazione dello stesso presso le sedi dei soci richiedenti. Ciascun servizio sarà presentato da schede illustrative, pubblicate anche sul sito di Upipa, che ne evidenzieranno gli obiettivi, i prodotti, le modalità di attivazione e di realizzazione ed i costi unitari e che saranno progressivamente integrate da altre nel corso del triennio, in coerenza con lo sviluppo di nuove competenze derivanti dall'implementazione e realizzazione dei progetti di sistema.

I servizi ad oggi disponibili sono i seguenti:

- analisi dei fabbisogni formativi e redazione del piano della formazione d'ente;
- supporto alla progettazione e alla stesura di progetti formativi d'ente (dal fabbisogno formativo alla valutazione del trasferimento in ente);
- supporto per l'accreditamento ECM di specifici percorsi formativi interni progettati dall'ente;
- supporto alla realizzazione di analisi di customer satisfaction;
- supporto alla realizzazione delle analisi di benessere organizzativo;
- supporto alla revisione delle carte dei servizi ed alla redazione di bilanci sociali ed opuscoli informativi sulle attività;
- supporto alla revisione, semplificazione ed ottimizzazione degli standard definiti dagli enti nei diversi contesti (carte dei servizi, sistemi di monitoraggio interno per l'accreditamento);
- gestione informatizzata a richiesta delle rilevazioni dell'ente (dalla raccolta dati alla rielaborazione attraverso il servizio statistica di Upipa);
- supporto ai processi di acquisizione dell'autorizzazione e dell'accreditamento;
- supporto alla gestione dei progetti di miglioramento interno degli enti;
- supporto alla gestione dei contenziosi e della contrattazione decentrata, compresa la definizione degli obiettivi aziendali ai fini del Fo.r.e.g.;
- supporto all'autovalutazione del marchio Q&B e all'acquisizione della certificazione Family Audit;
- gestione informatizzata della formazione obbligatoria, comprensiva degli scadenziari individuali e di ente;
- supporto alla gestione del servizio RSPP per consulenze sporadiche o sostituzione del RSPP interno;
- verifiche sulla sicurezza informatica dei sistemi interni degli enti soci.
- supporto alla redazione del registro dei trattamenti e della modulistica sulla privacy.

Per l'accesso a tali servizi è necessario chiedere la redazione di un preventivo personalizzato all'amministrazione di Upipa, che provvederà ad attivare i referenti tecnici per la programmazione dei necessari interventi.

4. Indirizzi e obiettivi per il piano della formazione 2025-2027

La missione del servizio formazione, ricerca e sviluppo di Upipa è quella di promuovere l'aggiornamento e lo sviluppo delle competenze del personale sia attraverso eventi e corsi di formazione continua che attraverso progetti di ricerca e di miglioramento dei servizi con la finalità di supportare sia il miglioramento continuo dei servizi offerti dai soci che l'impatto sulla qualità di vita delle persone che ne fruiscono, ricercando e valorizzando finanziamenti dedicati. Nella presente sezione del piano si riportano obiettivi e linee di sviluppo.

Elementi per la costruzione del piano: impatto delle azioni realizzate e analisi del fabbisogno formativo

Al fine di costruire la presente sezione del piano della formazione ed identificare le linee strategiche da perseguire nel prossimo triennio, è stata predisposta una significativa attività di ascolto dei soci attraverso due strumenti: un questionario indirizzato a tutti i soci e delle sessioni di ascolto delle singole comunità professionali e di pratica. Nel presente paragrafo si riportano gli esiti.

Questionario di analisi delle ricadute della formazione dello scorso piano triennale e dei fabbisogni per il prossimo triennio

Il questionario è stato predisposto su un modulo form di office 365 ed inviato a soci che hanno potuto procedere alla compilazione nel periodo 20 settembre – 20 ottobre 2024. Il **questionario era** composto da **quattro parti** finalizzate ad esplorare i seguenti ambiti:

- valutazione dell'impatto dei principali progetti attivati da Upipa ed aspettative rispetto al loro prosieguo;
- valutazione delle metodologie formative FAD sincrona e asincrona;
- suggerimenti e richieste specifiche.

Al questionario hanno risposto 32 enti soci (pari al 69% degli aventi diritto).

Rispetto ai 7 progetti attivati da Upipa è stato chiesto ai soci di esprimere un parere relativamente ad importanza del progetto, utilità delle specifiche azioni attivate, elaborazione di buone pratiche e disponibilità a condividerle con il sistema, intenzione a proseguire/avviare delle attività collegate al tema oggetto del progetto nel prossimo triennio (nella seguente tabella si riporta una sintesi dei risultati).

Colonna 1	Importanza (su scala a 6)	Utilità media azioni (su scala a 6)	Enti disponibili a presentare buone pratiche (su 32)	Enti interessati al progetto (su 32)
Cure palliative, fine vita	5,64	4,86	5	29
Maltrattamento Zero	5,63	4,57	4	22
Prevenzione agiti violenti	5,47	4,91	3	17
Alimentazione, nutrizione e disfagia	5,00	4,58	3	17
Libertà, dignità e riduzione del ricorso alla contenzione	5,36	5,00	1	21
Prevenzione, sorveglianza e controllo delle I.C.A.	5,25	5,14	3	24
Benessere, riduzione dello stress e age management	5,5	5,09	0	17

Da questi dati rileviamo delle prime considerazioni generali che possono ritenersi trasversali ai differenti progetti.

La prima è che gli argomenti proposti da Upipa per avviare delle progettualità sono ritenuti molto importanti dalla maggior parte dei soci rispondenti e che vi è l'intenzione di proseguire nell'investimento su tali temi anche nel prossimo triennio (con la manifestazione di interesse verso ciascuna proposta di un numero maggiore di

enti di quello che ha aderito precedentemente). Questa rappresenta un'indicazione chiara di proseguire con queste progettualità.

La seconda riflessione è relativa all'utilità, qui rappresentata nel dato medio rispetto alle diverse azioni che sono state realizzate. Anche in questo caso il valore è significativamente positivo. I punteggi minori sono collegati al trasferimento in ente dei prodotti elaborati a livello di sistema. Si rifletterà con i soci su quali strumenti potrebbero sostenere maggiormente l'applicazione dei risultati e dei materiali di progetto in ogni singolo ente pur nella consapevolezza che tale attività è principalmente demandata al socio stesso.

Il terzo aspetto riguarda la disponibilità a presentare delle buone pratiche che si stanno consolidando negli enti. Questo aspetto rappresenta un punto di estremo interesse per la crescita dell'intero sistema delle APSP – RSA e per il miglioramento dei servizi offerti. Sarà cura del servizio formazione di Upipa promuovere dei momenti di scambio tra i soci per valorizzare queste esperienze e diffondere i casi di successo.

Per un approfondimento sui singoli progetti si rimanda al paragrafo dedicato.

Rispetto alle richieste formative specifiche di formazione emerse dal questionario si riportano invece i seguenti temi che rappresentano una sintesi di quanto raccolto.

Ambito manageriale

- Gestione risorse umane: leadership, delega e gestione dei conflitti;
- strumenti di coaching;
- strumenti di change management per governare l'incertezza;
- leve e strumenti per motivare il personale e migliorare il benessere organizzativo;
- le RSA nella rete dei servizi: attori, opportunità e prospettive;
- controllo di gestione e pianificazione economica;
- strategie e strumenti per la definizione del piano di comunicazione;
- percorsi formativi per amministratori di nuova nomina;
- project management.

Ambito delle competenze professionali

- Aggiornamenti sulle nuove linee guida ed evidenze scientifiche (tracheostomia, insufficienza renale, patologie cardiologiche, nuovi farmaci);
- gestione delle situazioni legate al disturbo psichiatrico, disturbi comportamentali nelle persone con disabilità intellettiva;
- gestione dello stress e del benessere psicologico;
- il passaggio di consegne: strategie per renderlo più efficace;
- focus sul PAI: stesura e strumento per il lavoro quotidiano (e PAI di fine vita);
- prevenzione e gestione degli agiti violenti;
- riduzione della contenzione (fisica e farmacologica) in RSA;
- comunicazione e relazione con la persona residente e la sua famiglia;
- temi etici e giuridici;
- condivisione e discussione degli indicatori raccolti per il miglioramento (cfr. anche Minerva);
- ecografia clinica;
- appropriatezza prescrittiva e deprescrizione;
- multiethnicità e diverse idee di cura: supporto all'integrazione;
- affidamento lavori e servizi;
- approfondimento clinico terapeutico dei principali quadri clinici della persona anziana;
- approfondimento malattie degenerative (es. Sla);
- approcci non farmacologici applicabili in RSA.

Ambito organizzativo

- Gestione dei gruppi di lavoro (per tutte le figure di coordinamento);

- risk management;
- time management;
- confronto sui diversi modelli organizzativi delle RSA;
- age management: focus sulla differente cultura ed approccio al lavoro delle diverse generazioni di lavoratori;
- nuovo profilo OSS ed integrazione con le altre figure professionali;
- focus sulle modifiche delle competenze professionali e l'introduzione di nuove figure;
- comunicazione nella relazione di cura.

Metodologia formativa

Nella seguente tabella si riportano i dati di sintesi relativi all'utilità delle differenti metodologie didattiche applicate ai corsi in 3 differenti ambiti. Come si può notare la FAD (sia sincrona che asincrona) è considerata una metodologia da valorizzare e promuovere nel corso del prossimo triennio, soprattutto per quanto riguarda i corsi legati alla formazione obbligatoria.

Per i corsi in ambito clinico/specialistico e di contenuti trasversali, l'indicazione che emerge è di preferire quella sincrona piuttosto che quella asincrona (anche se quest'ultima rimane un'alternativa gradita).

	Corsi legati alla formazione obbligatoria (sicurezza, privacy, anticorruzione)				Corsi in ambito clinico/specialistico				Pillole/moduli introduttivi di contenuti trasversali			
	FAD SINCRONA		FAD ASINCRONA		FAD SINCRONA		FAD ASINCRONA		FAD SINCRONA		FAD ASINCRONA	
Molto utile	17	53,1%	16	50,0%	9	28,1%	11	34,4%	12	37,5%	12	37,5%
Abbastanza Utile	14	43,8%	10	31,3%	18	56,3%	11	34,4%	17	53,1%	11	34,4%
Poco Utile	1	3,1%	5	15,6%	3	9,4%	7	21,9%	2	6,3%	7	21,9%
Per niente Utile	0	0,0%	1	3,1%	2	6,3%	3	9,4%	1	3,1%	2	6,3%

Dalle osservazioni riportate al termine del questionario, si rileva inoltre che i soci chiedono di mantenere anche la formazione in presenza, ritenuta molto più efficace soprattutto quando si tratta di riflettere su competenze operative, fare esercitazioni, facilitare il confronto d'aula ed attivare strategie di problem solving.

Ascolto delle comunità di pratica/professionali e delle singole professioni

Al fine di integrare la visione e le richieste degli enti con le domande delle diverse categorie professionali, sono stati organizzati dei momenti di ascolto, inizialmente pensati in forma sincrona, poi trasformati, per talune categorie, nella richiesta di compilazione di un semplice e veloce questionario di analisi dei fabbisogni formativi.

È stato così possibile raccogliere ulteriori richieste da parte dei direttori, coordinatori dei servizi, dei medici, dei fisioterapisti, degli educatori e degli animatori, degli amministrativi e dei responsabili qualità e formazione.

Emerge trasversalmente il desiderio e la necessità di potenziare l'**interconnessione tra le diverse figure professionali che lavorano in RSA**. Questa riflessione si traduce nella richiesta di poter frequentare dei corsi come équipe sia sul fronte organizzativo (lavoro in team) che su temi trasversali quali la presa in carico della persona affetta da disturbi psichiatrici, la riduzione del ricorso alla contenzione fisica e farmacologica, l'appropriatezza prescrittiva e gli effetti collaterali generati dalla multifarmacoterapia.

Si affianca a questa richiesta una domanda di temi più specifici e centrali per ogni singola professione. L'elencazione puntuale delle richieste sarà evidenziata nel piano operativo per l'anno 2025 che Upipa, quale provider ECM, è tenuto a predisporre ed inviare alla provincia entro il 28 febbraio dell'anno al quale si riferisce.

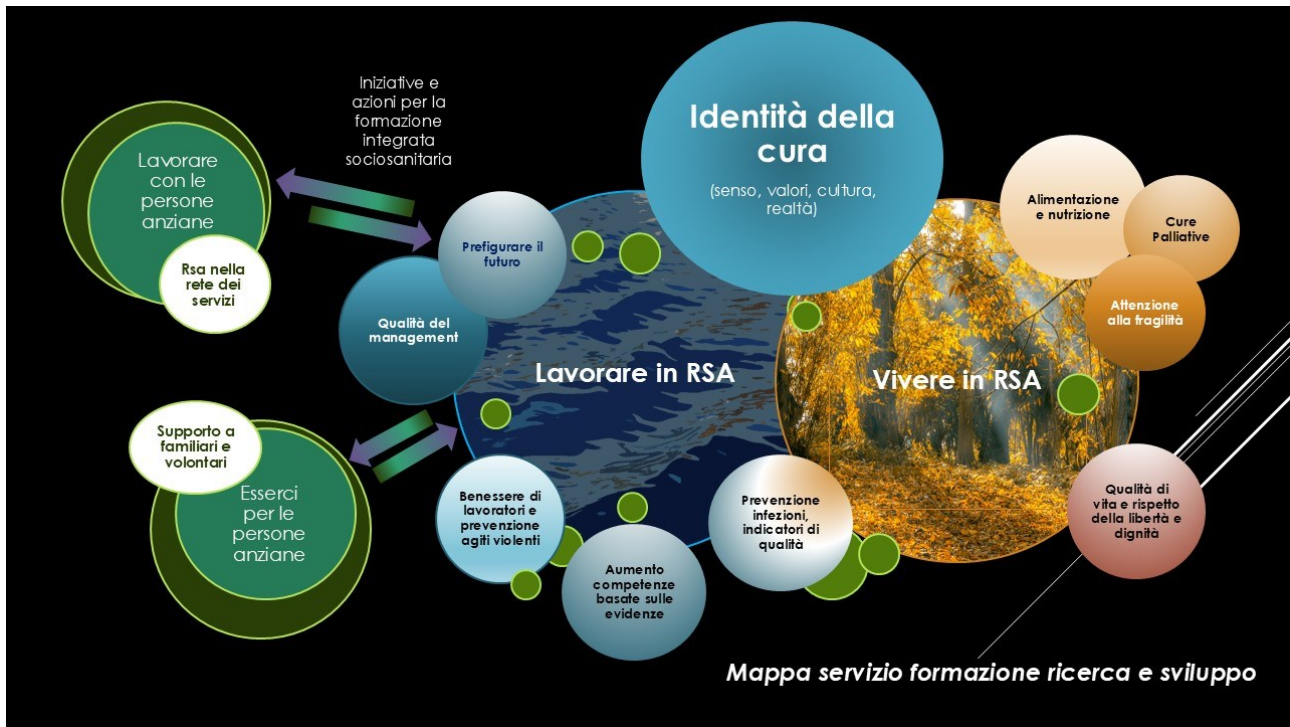
Indirizzi istituzionali e normativi per la formazione per il prossimo triennio

La programmazione dell'attività formativa che sarà realizzata da Upipa nel corso del prossimo triennio terrà in considerazione in forma sinergica ed integrata, le indicazioni e gli indirizzi dei seguenti atti programmatici:

- piano Triennale della formazione degli operatori del sistema sanitario provinciale 1 ottobre 2023 – 30 settembre 2026, approvato con delibera della Giunta provinciale n. 2450 del 21 dicembre 2023;

- programma nazionale ECM 2023/2025 e indicazioni della Commissione nazionale per la formazione continua in medicina;
- aggiornamenti richiesti relativamente all'art. 24 della L.R. 7 del 2005;
- aggiornamenti del Piano per la formazione integrata socio - sanitaria - Area ANZIANI (in attesa di indicazioni provinciali che dovrebbero aggiornare la deliberazione provinciale n. 2289/2021);
- normativa in ambito di adempimenti obbligatori e sicurezza.

Obiettivi ed indirizzi per la formazione 2025-2027



Riflettendo sul triennio 2025 -2027, si è ritenuto fondamentale continuare a mettere al centro il concetto di “CURA” che la pandemia ha modificato nell’operatività di tutti i giorni e necessita invece di essere un pilastro per garantire benessere sia alle persone che vivono che quelle che lavorano in RSA.

L’obiettivo è rifocalizzare trasversalmente, in tutte le iniziative formative che saranno attivate, l’identità della cura, il significato che assume in RSA, i valori che sottende, le manifestazioni insite in quelle azioni di “interessamento solerte e premuroso per un oggetto, che impegna sia l’animo che le attività del professionista”. Riponendo al centro, come evidenziava Trabucchi nel 2018 che “la cura ha bisogno di intelligenza, curiosità, pazienza, generosità, tolleranza, capacità tecnica, accuratezza, tenerezza, ottimismo; deve rispettare la resilienza e chi la esercita deve stimare chi viene curato”. A tal fine si intende declinare nelle azioni formative strategiche del lavorare e del vivere in RSA, una riflessione trasversale che permetta di rafforzare umanità e dignità che da sempre caratterizzano le nostre strutture.

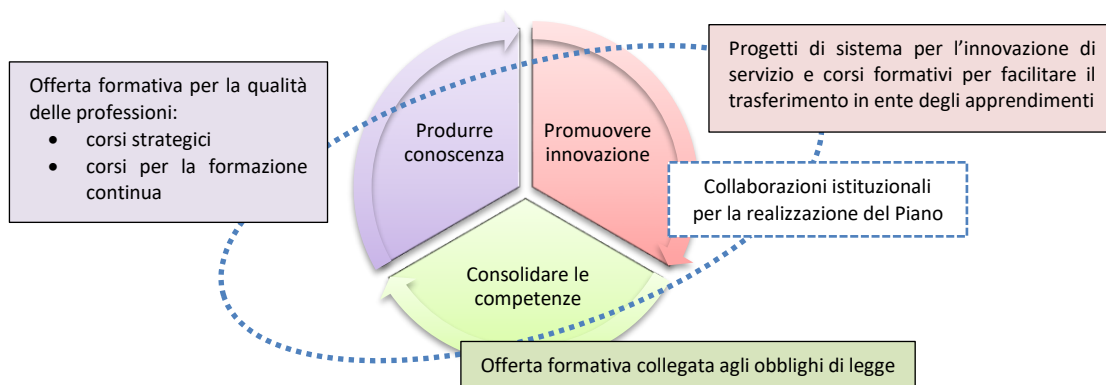
In più, tale intento, sarà rafforzato anche nelle azioni formative che saranno realizzate all’interno del piano per la formazione sociosanitaria integrata – area anziani, nella comune volontà di promuovere competenza e benessere dei soggetti coinvolti.

Da un punto di vista più operativo e concreto, gli indirizzi e degli obiettivi generali della formazione possono essere elencati come segue:

- progettare percorsi che promuovano la conciliazione tra qualità della vita e qualità della cura;
- promuovere percorsi di formazione che garantiscano agli enti di perseguire obiettivi di qualità all’interno di percorsi tracciati a livello di indicazioni provinciali (rete per le cure palliative, Spazio Argento, accogliere le persone affette da demenza e con problemi psichiatrici, prevenzione e benessere dei lavoratori);

- garantire la programmazione di iniziative formative che coprano le esigenze collegate alla formazione obbligatoria sulla sicurezza, sulla privacy e sull'anticorruzione e trasparenza;
- progettare percorsi per favorire l'acquisizione di competenze digitali che permettano di accedere con maggior facilità alle nuove tecnologie e loro potenzialità;
- sviluppare percorsi formativi che incrementino le competenze delle singole professionalità valorizzando evidenze scientifiche, raccolta dati ed applicazione in ente delle migliori buone prassi;
- programmare iniziative in continuità delle richieste dell'accreditamento sanitario e sociale, oltre che l'aggiornamento periodico dei responsabili qualità;
- progettare e realizzare percorsi formativi che diano attuazione agli indirizzi previsti nel piano per l'integrazione sociosanitaria – area anziani;
- promuovere percorsi formativi per familiari e volontari;
- approfondire la dimensione dell'apprendimento effettivo generato da metodologie formative a distanza (sia sincrone che asincrone) ponendo l'accento alla dimensione dell'effettiva trasferibilità degli apprendimenti nella pratica quotidiana e all'integrazione con la formazione residenziale tradizionale;
- favorire forme di autoapprendimento nell'acquisizione delle conoscenze e delle innovazioni scientifiche;
- implementare modalità di valutazione della formazione e della sua trasferibilità nelle organizzazioni;
- promuovere incontri, scambi ed esperienze che permettano il confronto e la riflessione su temi di interesse per gli enti soci (sia a livello provinciale, che nazionale che verso l'estero);
- rendere maggiormente fruibile per tutti l'accesso alle informazioni sui percorsi formativi e sulla formazione organizzata da Upipa, garantendo l'integrazione, la valorizzazione ed il consolidamento del portale della formazione www.ecmtrento.it, delle piattaforme e-learning per la formazione a distanza e la consultazione del sito nazionale del Cogeaps per la certificazione dei crediti formativi;
- consolidare lo strumento del monitoraggio della formazione obbligatoria in modo da snellire l'impegno per assicurare il rispetto della normativa;
- supportare gli enti nella diffusione del dossier formativo quale strumento per la manutenzione delle competenze dei singoli professionisti;
- organizzare learning tour, viaggi di studio e scambio con altre realtà italiane ed europee che si occupano di servizi per la Long Term Care, al fine di implementare e diffondere le buone pratiche in materia;
- sostenere la collaborazione con le scuole di formazione e le università per la qualificazione dei tirocini;
- promuovere iniziative di conoscenze per gli amministratori con la finalità di approfondire i temi strategici per il governo del sistema di welfare e delle sue evoluzioni;
- supportare l'acquisizione e il rafforzamento delle competenze del management nella gestione e valorizzazione delle risorse umane;
- creare e promuovere sistemi di valutazione e sviluppo delle competenze delle risorse umane;
- sviluppare le comunità di pratica quale luogo di incontro, confronto e crescita di professionisti;
- implementare percorsi formativi volti a strutturare le conoscenze di base delle professioni meno qualificate che operano nelle RSA;
- avviare azioni di Age management per favorire la qualità del lavoro dei lavoratori più anziani.

Al fine di realizzare gli obiettivi sopra descritti i 3 assi portanti del piano sono: produrre conoscenza, consolidare le competenze e promuovere innovazione, così come rappresentato nella seguente figura.



Promuovere innovazione: i progetti

L'ambito della ricerca e della promozione dell'innovazione ha come fine quella di *"Produrre cambiamento in termini di miglioramento complessivo del sistema"* (ovvero esplorare percorsi che promuovano conoscenze utili al miglioramento in termini di qualità della cura e della vita nelle strutture e che alimentino successivamente la promozione di percorsi formativi ad hoc da inserire nel catalogo dell'offerta formativa). Questo ambito è rappresentato da grandi progetti per l'innovazione di servizio attivati d'iniziativa di Upipa e potenzialmente in grado di coinvolgere fin da subito un numero significativo di enti (indicativamente almeno il 20% del sistema).

Questi progetti hanno anche la finalità di:

- aumentare complessivamente il livello di conoscenza/competenza e di produrre importanti riflessioni di sistema su temi significativi;
- produrre rapporti finali di progetto diffondibili nel sistema;
- generare delle unità formative puntali (validate dai percorsi di innovazione realizzati) che possono essere fruite da tutti i professionisti (che andrebbero successivamente ad alimentare una parte di percorsi a catalogo);
- migliorare i processi interni agli enti in modo tale da garantire e supportare l'innovazione di ente tramite l'implementazione di specifici piani di miglioramento collegati ai progetti anche come moduli formativi.

Di seguito sono sinteticamente rappresentati i principali progetti sui quali si lavorerà nel prossimo triennio: si riporta la soddisfazione e l'utilità rilevata tra i soci che hanno risposto al questionario e che hanno partecipato al progetto negli anni dal 2022 al 2024 (i numeri fanno riferimento ad un totale di enti rispondenti pari a 32; i valori medi riportati sono riferiti a quelli che hanno sperimentato le singole azioni citate).

Progetto "Maltrattamento Zero"



La prevenzione di fenomeni di maltrattamento all'interno delle RSA rappresenta un topic centrale per le progettualità Upipa da quando nel 2018 sono state iniziate le prime azioni di sensibilizzazione e approfondimento sul tema. Obiettivo del progetto è rimettere al centro del lavoro quotidiano i concetti di identità, qualità della cura e unicità di ogni singola persona che vive e lavora in RSA proponendo azioni di formazione, ascolto sensibilizzazione ed approfondimento "ad hoc" per ogni singola realtà organizzativa. È richiesto, fin dalla adesione iniziale, un forte coinvolgimento degli staff di direzioni per definire al contempo una strategia organica e personalizzata di prevenzione del maltrattamento che una visione di corresponsabilità individuale e organizzativa.

Andamento triennio precedente

Enti aderenti 2022-2024	14
Importanza del progetto per gli enti rispondenti (media)	5.63/6
Utilità delle azioni collegate al progetto (media)	
Messa a disposizione delle raccomandazioni per affrontare il tema del maltrattamento degli anziani ed attivare strategie di riduzione	5.14
Supporto al trasferimento delle raccomandazioni in ente	3.75
Supporto formativo con eventi di sistema legati al tema della prevenzione del maltrattamento	4.67
Supporto formativo per la sensibilizzazione del personale dell'ente sul tema	4.73
Predisposizione di un progetto per il proprio ente con coordinamento da parte di personale Upipa	4.33

Piste di lavoro per il prossimo triennio

Il punto di partenza delle attività per il prossimo triennio sarà la condivisione delle buone prassi che si sono progressivamente strutturate in questi anni di lavoro. Il workshop sarà anche occasione per condividere esigenze e comprendere meglio il percorso da seguire in forma trasversale su più enti. Sarà sempre possibile, per ogni ente interessato, accedere ad un supporto personalizzato al fine di calare sulla propria specifica realtà organizzativa i prodotti disponibili.

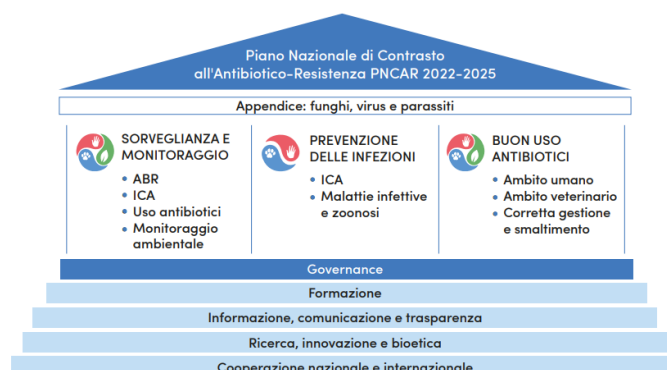
Progetto “Prevenzione, sorveglianza e controllo sulle infezioni correlate all’assistenza e contrasto all’antimicrobico resistenza nelle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA)”



Le infezioni correlate all’assistenza (ICA) e la resistenza agli antibiotici sono stati identificate dallo European Center for Disease Prevention and Control (ECDC) come problemi che rappresentano un pericolo significativo per la salute pubblica e che richiedono interventi specifici. Anche all’interno delle

RSA le infezioni hanno un impatto clinico ed economico rilevante, pertanto si è avviata tale progettualità.

Il Piano Nazionale di Contrasto all’Antibiotico-Resistenza (PNCAR) 2022-2025 insieme agli obiettivi illustra la strategia nazionale di contrasto all’ABR, che si basa su una Governance inclusiva e integrata, illustrata attraverso quattro aree orizzontali di supporto e tre pilastri verticali dedicati ai principali interventi.



A partire dal 2019 P.A.T., U.P.I.P.A. e A.P.S.S., in collaborazione con il Dipartimento di Diagnostica e Sanità Pubblica dell’Università degli Studi di Verona, hanno istituito congiuntamente il Tavolo ICA RSA, che ha implementato attività di formazione, sorveglianza e diffusione di pratiche per la prevenzione e il controllo delle infezioni e il contrasto dell’antimicrobico-resistenza nel contesto delle RSA.

Andamento triennio precedente

Enti aderenti 2022-2024	25
Importanza del progetto per gli enti rispondenti (media)	5.25/6
Utilità delle azioni collegate al progetto (media)	
Webinar formativi sul tema delle infezioni e dell’antibioticoresistenza	5.07
Messa a disposizione in FAD delle formazioni realizzate	5.16
Partecipazione allo studio annuale di raccolta dati prevalenza delle infezioni HALT	4.93
Sperimentazione, presentazione e attivazione del progetto teleconsulenza infettivologica in RSA	5.40

Piste di lavoro per il prossimo triennio

Il proseguimento del lavoro per il prossimo periodo, guidato dal Piano Nazionale di Contrasto all'Antibiotico-Resistenza e dalla sua applicazione a livello provinciale, sarà basato sulla sorveglianza, sia attraverso l'adesione allo studio di prevalenza puntuale con cadenza annuale sia allo sviluppo di ulteriori indicatori, sulla prevenzione delle I.C.A. e sull'appropriatezza nell'uso di antibiotici attraverso specifici approfondimenti formativi e informativi.

Progetto “Benessere e riduzione dello stress”

Obiettivi

Promuovere iniziative volte a promuovere il benessere lavorativo dei professionisti e dei gruppi di lavoro, sia attraverso azioni formative e di sensibilizzazione che attraverso la partecipazione a tavoli di lavoro e contesti istituzionali.

In collaborazione con gli RSPP che lavorano presso Upipa, saranno promosse tempestive iniziative formative in relazione a nuove disposizioni e per ottemperare le disposizioni legislative.

Andamento triennio precedente

Enti aderenti 2022-2024	9
Importanza del progetto per gli enti rispondenti (media)	5.50/6
Utilità delle azioni collegate al progetto (media)	
Effettuazione dell'indagine approfondita per la rilevazione dello stress lavoro correlato	5.62
Utilità del report di sistema	5.31
Azioni formative collegate al tema dell'age management	4.33

Piste di lavoro per il prossimo triennio

- Mantenere la partecipazione al Tavolo provinciale per l'*age management* e l'invecchiamento attivo e al gruppo di lavoro del Programma 3 di APSS, quali luoghi in cui intercettare buone pratiche, portare le istanze del sistema e valorizzare le esperienze positive dei Soci su questo tema;
- verificare la possibilità di attivare piccole sperimentazioni, anche valorizzando la rete con Qu.Be;
- estendere alcune iniziative del Distretto Family Audit delle APSP, volte sia ad una sensibilizzazione culturale per quanto attiene il *diversity management*, sia alla realizzazione di strumenti che facilitino l'implementazione di misure in Ente (es. vademecum per l'adozione di misure di *age management*), sia all'offerta di occasioni informative e formative per il personale legate al proprio benessere;
- riprendere la formazione e la sensibilizzazione su temi legati alla prevenzione e alla salute dei lavoratori (quali per esempio l'igiene del sonno).

Progetto “Prevenzione del rischio violenze contro gli operatori sanitari in RSA”

Obiettivi

Realizzare azioni volte al contrasto della violenza nei luoghi di lavoro nelle RSA, attraverso la conoscenza del fenomeno, la sensibilizzazione dell'organizzazione e del personale e la definizione di azioni preventive/correttive. Il progetto si colloca nella cornice del Piano Nazionale per la Prevenzione 2020 – 2025 e della Legge 113/2020, “rischio delle violenze contro gli operatori sanitari”.

Andamento triennio precedente

Enti aderenti 2022-2024	9
Importanza del progetto per gli enti rispondenti (media)	5.47/6
Utilità delle azioni collegate al progetto (media)	
Raccolta dati puntuali/fotografia della situazione nella propria RSA	4.75
Messa a disposizione di una linea guida di sistema per la gestione del tema	4.80
Partecipazione ad eventi formativi di sensibilizzazione sul tema	5.21
Messa a disposizione della formazione FAD sul tema degli agiti aggressivi	4.89

Piste di lavoro per il prossimo triennio

- Organizzazione di eventi formativi sul tema e sulle tecniche di deescalation;
- mantenere l'erogazione della formazione in FAD sul tema degli agiti aggressivi;
- affinare la procedura predisposta dal gruppo di lavoro con le osservazioni delle RSA;
- condivisione di buone pratiche;
- promuovere progetti di miglioramento finalizzati a supportare l'équipe nella definizione delle modalità di segnalazione e presa in carico;
- promuovere degli interventi formativi che sviluppino le competenze degli operatori nel prevenire e gestire situazioni di rischio e sviluppare capacità di relazione in particolare con persone affette da disturbi del comportamento;
- promuovere iniziative formative per il personale sulla comunicazione non violenta.

Progetto "RSA nodo della rete cure palliative"

Obiettivi

Il progetto ha l'obiettivo di abilitare i professionisti dell'équipe di RSA a gestire la complessità della presa in carico della persona bisognosa di cure palliative, rendendo almeno parzialmente autonome le RSA nella l'individuazione e presa in carico dei pazienti con bisogno di cure palliative e quelli in fine vita, identificando altresì le situazioni nelle quali è necessaria ed opportuna la consulenza del palliativista.

Andamento triennio precedente

Enti aderenti 2022-2024	22
Importanza del progetto per il suo ente (media)	5.64/6
Utilità delle azioni collegate al progetto (media)	
Messa a disposizione della procedura di sistema per la presa in carico della persona bisognosa di cure palliative	5.04
Supporto all'applicazione in ente della procedura	3.93
Supporto formativo per la diffusione della cultura palliativa in ente – formazione per le équipe	5.25
Supporto formativo per la diffusione della cultura palliativa in ente – formazione per la propria RSA	5.22

Piste di lavoro per il prossimo triennio

- Supporto formativo per la diffusione della cultura palliativa in RSA;
- Approfondimenti sugli aspetti etici;
- Formazione sull'appropriatezza terapeutica nel fine vita e sulla deprescrizione;
- Revisione della procedura di sistema in un'ottica di maggiore applicabilità, monitoraggio dell'applicazione e raccolta feedback, suggerimenti e criticità dei professionisti.

Progetto "Alimentazione e nutrizione"

Nel 2024 è stato presentato il Nuovo Dietetico per le RSA trentine, corredato anche di un allegato su prevenzione e gestione della malnutrizione in RSA. Obiettivo per il prossimo triennio è affrontare il tema della **disfagia**, offrendo agli Enti iniziative formative su strumenti di screening, pratiche assistenziali e tecniche di cucina per massimizzare la sicurezza al momento del pasto e garantire la migliore qualità possibile per la persona residente; oltreché mantenere il Dietetico aggiornato con eventuali nuove evidenze di letteratura e indicazioni dagli Enti sulla base dell'applicazione del Dietetico nella pratica.

Andamento triennio precedente

Enti aderenti 2022-2024	13
Importanza del progetto per gli enti rispondenti (media)	5.00/6
Utilità delle azioni collegate al progetto (media)	
Messa a disposizione del dietetico per la gestione dell'alimentazione dell'anziano in RSA	4.53
Partecipazione ad eventi formativi di sensibilizzazione sul tema	4.50
Approfondimento dell'approccio per la gestione della disfagia - GUSS	4.69

Piste di lavoro per il prossimo triennio

- Moduli formativi di addestramento all'uso del GUSS per infermieri;
- moduli formativi per le equipe sull'IDDSI;
- iniziative formative per cuochi su strumenti, tecniche ed ingredienti per adattare le consistenze delle pietanze;
- formazione per il personale assistenziale sull'igiene del cavo orale;
- moduli formativi specifici collegati al proseguo del progetto.

Progetto "Riduzione della contenzione fisica in RSA"

Finalità del progetto è incrementare la sensibilizzazione sul tema della contenzione fisica, promuovere la cultura della libertà centrata sulla dignità della persona e la diffusione di strategie alternative al ricorso alla contenzione stessa in linea con quanto espresso dal Comitato Nazionale di Bioetica (CNB, 2015) nella pubblicazione "La contenzione: problemi bioetici", nel quale ribadisce l'orizzonte bioetico del superamento della contenzione, nell'ambito di un nuovo paradigma della cura fondato sul riconoscimento della persona come tale, nella pienezza dei suoi diritti (prima ancora che come malato e malata).

Andamento triennio precedente

Enti aderenti 2022-2024	6
Importanza del progetto per gli enti rispondenti (media)	5.36/6
Utilità delle azioni collegate al progetto (media)	
Seminari formativi di sensibilizzazione sul tema	4.82
Learning tour con approfondimento di buone prassi di altri enti	5.43
Riflessione sui dati	4.75

Piste di lavoro per il prossimo triennio

Il percorso sarà caratterizzato da seminari e learning tour finalizzati a conoscere realtà che hanno implementato strategie vincenti per non ricorrere all'uso della contenzione fisica.

Produrre conoscenza – consolidare le competenze

Proposte formative per la qualità delle professioni

Ambito tradizionalmente presidiato da Upipa e rappresentato dalle proposte formative per la qualità delle professioni, è il contenitore delle proposte formative per l'aggiornamento continuo per singola figura professionale, le proposte per adempiere gli obblighi collegati alla formazione obbligatoria, ma anche i corsi strategici volti alla crescita dell'intero sistema in una direzione di qualità condivisa.

I crediti ECM da conseguire per il triennio (2023-2025) sono confermati in 150, il sito di riferimento nel quale ogni professionista può verificare la propria situazione formativa è quello del COGEAPS.

In ottemperanza a quanto previsto dall'accreditamento dei provider ECM della Provincia di Trento e al fine di avvicinare i tempi della rilevazione del fabbisogno formativo svolto da Upipa con le rilevazioni fatte dai soci, si conferma la politica di inserire nel piano solo gli indirizzi generali per la formazione continua e permanente dei professionisti che operano all'interno degli enti soci, demandando ad un documento di dettaglio che verrà rilasciato entro il 28 febbraio 2025 (data ultima per l'inserimento dello stesso all'interno del portale www.ecmtrento.it) la progettazione di dettaglio.

Sarà in questo modo possibile integrare anche ulteriori fabbisogni contenuti nei piani formativi che le APSP-RSA devono approvare entro fine anno e fare sintesi più efficace dei fabbisogni per i quali i soci ritengono strategica la progettazione di sistema (anche a livello territoriale).

5. Organizzazione del servizio ricerca – formazione – sviluppo – qualità

Struttura organizzativa

In linea con quanto previsto dall'allegato A del "Manuale nazionale di accreditamento per l'erogazione di eventi ECM ogni provider deve nominare un comitato scientifico per la formazione composto da 5

professionisti esperti nelle diverse aree professionali (medica, infermieristica-assistenziale, fisioterapia, socioeducativa, manageriale), oltre ad un coordinatore con competenze andragogiche in materia sanitaria qualificato nell'ambito della Sanità. Il comitato avrà il compito della validazione preventiva del piano formativo e dei singoli progetti formativi ove non previsti dal piano.

Per il triennio 2025-2027 è stato confermato il comitato scientifico della formazione già in essere nel precedente triennio, ad eccezione dell'esperto in ambito medico. La dott.ssa Loreta Rocchetti (non avendo rinnovato la disponibilità a far parte del comitato) sarà sostituita nei prossimi mesi.

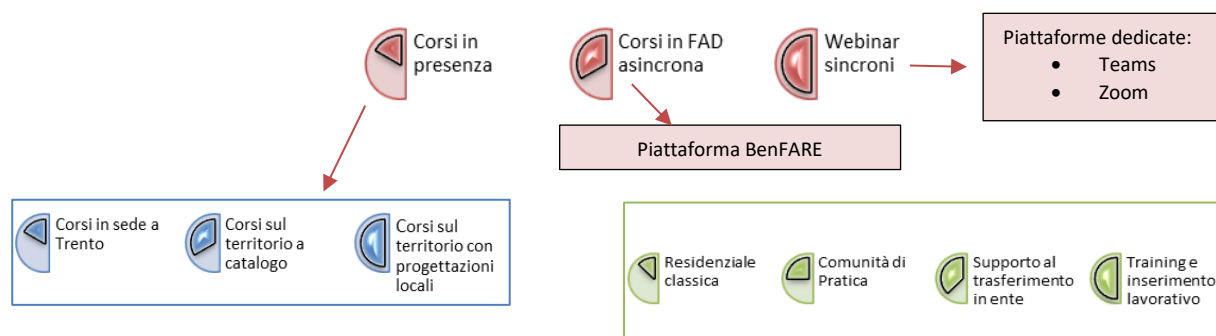
Di diritto, al comitato sono invitati a partecipare anche il referente della consulta dei direttori, della consulta dei medici e della comunità di pratica dei coordinatori dei servizi, oltre al direttore di Upipa.

Composizione comitato scientifico della formazione di Upipa.

Ambito	Esperto di riferimento
Ambito organizzazione del lavoro, apprendimento degli adulti e psicologia Coordinatrice del comitato	Eleonora Negri
Ambito infermieristico e assistenziale	Adriana Dalponte
Ambito sociale ed educativo	Dario Fortin
Ambito manageriale	Massimo Giordani
Ambito fisioterapico	Katia Libardi
Ambito medico	In corso di identificazione

Metodologie

Il servizio formazione Upipa per realizzare le diverse iniziative formative fa riferimento a tutte le diverse metodologie formative utilizzabili cercando sempre il miglior mix rispetto agli obiettivi da conseguire e all'efficacia rispetto all'apprendimento degli adulti. Schematicamente:



Passato il periodo della pandemia e della necessità inderogabile di erogare la formazione anche attraverso piattaforme online, il comitato scientifico della formazione ha deciso di riportare progressivamente la formazione in presenza, metodologia formativa che garantisce la maggior efficacia di apprendimento e permette il confronto costante tra i professionisti presenti.

Nella consapevolezza che talvolta la formazione tramite webinar rappresenta comunque la soluzione più favorevole per i partecipanti (per esempio per i corsi di breve durata), tale formazione sarà mantenuta, ma il partecipante per risultare formato, oltre a superare il questionario degli apprendimenti **dovrà frequentare il corso tenendo la videocamera accesa**. La videocamera spenta implicherà che il partecipante dovrà rifrequentare il corso (per il 2025 senza dover sostenere nuovamente la quota di partecipazione).

Collaborazioni istituzionali

Collaborazione con TSM

In data 27 agosto 2018 è stata sottoscritta con TSM una convenzione che garantisce anche ai dipendenti degli enti soci di Upipa di accedere alla formazione prevista nel Piano della Formazione emanato annualmente da

TSM, e di poter beneficiare della Formazione a Distanza progettata da quest'ultima su temi di interesse comuni per la pubblica amministrazione.

L'accesso a tali iniziative formative avviene per il tramite del servizio formazione di Upipa, che gestisce in forma coordinata le iscrizioni e provvede a fatturare ai soci le quote di concorso ai costi di formazione, eventualmente integrando le procedure di TSM per poter garantire l'attribuzione dei crediti formativi ECM al personale sanitario che partecipa ai percorsi residenziali o FAD organizzati da TSM.

In base alla convenzione è anche possibile richiedere a TSM la realizzazione di edizioni personalizzate di alcuni percorsi formativi, in base alle esigenze ed ai fabbisogni segnalati dai soci di Upipa.

La convenzione sarà rinnovata anche per il prossimo triennio.

Collaborazione con Ordine degli Assistenti Sociali

Ad inizio 2023 è stata rinnovata la convenzione con il CROAS Trentino Alto Adige (ordine assistenti sociali) per il triennio formativo 2023-2025, sulla base della quale è possibile procedere all'accREDITAMENTO dei percorsi formativi organizzati da Upipa ottenendo anche i crediti per la formazione continua degli assistenti sociali (previsto il conseguimento di 60 crediti formativi a triennio, di cui almeno 15 per attività ed eventi formativi concernenti l'ordinamento professionale e la deontologia).

Convenzione di sistema con UNITN per la gestione dei tirocini di studenti e laureati presso Upipa e presso gli enti soci.

È stata definita una convenzione quadro con l'Università degli Studi di Trento che permette agli enti soci di attivare tirocini universitari per gli studenti di tutti i corsi di laurea dell'Università, con particolare attenzione al corso di laurea in medicina, al corso di laurea per educatore professionale sanitario e a quello in servizio sociale.

Collaborazione con gli enti soci non-provider ECM per la gestione delle attività formative a portale ECM

Gli enti soci non provider possono, tramite delega formale, operare sul portale ECM Trento, sotto la supervisione di Upipa quale garante della qualità della progettazione e realizzazione degli interventi formativi, caricare, gestire e chiudere le attività formative interne non ECM realizzate all'interno del proprio ente, rendendole tracciabili, validate e riconosciute anche nel curriculum formativo dei propri collaboratori ed alimentando il data base relativo all'assolvimento degli obblighi formativi per il monitoraggio in automatico del loro rispetto. A fronte di tale modalità di gestione sarà possibile agli enti, su delega di Upipa, produrre e firmare gli attestati di formazione con il logo di Provincia, Upipa ed ente socio interessato all'intervento formativo. Nel corso del prossimo triennio si auspica di portare a regime questa gestione, prospettando per il prossimo triennio la costruzione anche di un piano della formazione annuale integrato a livello di sistema Upipa, di ambito territoriale e di singolo ente.

Collaborazione con la Scuola Provinciale Antincendio

La convenzione con la Scuola Provinciale Antincendi è stata aggiornata e potenziata con una serie di novità che permetteranno di semplificare l'accesso all'esame di abilitazione ed alleggerire il lavoro degli uffici amministrativi. L'iscrizione al corso di formazione per addetti antincendio comprenderà, infatti, anche l'iscrizione automatica ad una successiva sessione di esame, senza alcun ulteriore intervento da parte degli uffici amministrativi degli Enti. Allo stesso modo Upipa si farà carico di gestire gli attestati e di facilitare il recupero dell'esame in caso di assenza o esito negativo dell'esame da parte del partecipante.

6. Conclusioni

Con questo documento il Consiglio di Amministrazione di Upipa, all'inizio del proprio mandato, avvia la pianificazione strategica per il triennio 2025-2027, in attuazione del programma di mandato approvato in sede di elezione delle cariche sociali. Il nuovo piano, redatto in base agli indirizzi forniti agli uffici da parte del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 16 ottobre scorso ed alle indicazioni emerse dall'ascolto dei soci e dalle celebrazioni per i 25 anni di Upipa, viene posto innanzitutto all'approvazione dell'Assemblea dei Soci e successivamente all'attenzione delle istituzioni regionali e provinciali, per l'erogazione dei finanziamenti di competenza e l'individuazione delle auspicabili sinergie operative.

Al termine di questo 2024, che ha visto il rinnovo delle cariche sociali, con continuità programmatica e coesione associativa, mi sento di affermare che la compattezza e la responsabilizzazione dei soci nei confronti dello scambio mutualistico e della collaborazione istituzionale ed orizzontale ha permesso di ottenere significativi risultati di sistema, dalla convenzione con Apac per l'attivazione dell'ufficio gare consortile delle APSP all'emanazione di direttive per le RSA ed i Centri Diurni per il 2025 che finalmente riaprono una fase di rafforzamento dei servizi e di miglioramento della programmazione pluriennale, stanziando risorse importanti per lo sviluppo del sistema e rispondendo almeno in parte agli obiettivi ambiziosi che ci siamo dati con il documento sul futuro delle RSA.

La celebrazione dei 25 anni di attività mutualistica della nostra cooperativa, il 15 novembre scorso, che ha visto la partecipazione di tantissime persone in rappresentanza degli enti soci e degli altri portatori di interesse con cui costantemente ci relazioniamo, ha confermato la visibilità e l'importanza di Upipa, rafforzando l'identità associativa e la consapevolezza che lavoriamo insieme per la qualità della vita degli anziani, ma anche di tutte le fasce di età, attenti allo sviluppo sociale delle nostre comunità, attraverso la valorizzazione del dialogo intergenerazionale e del volontariato. In coerenza con questa nostra missione abbiamo scelto anche quest'anno, come omaggio natalizio ed augurio per il nuovo anno per tutti i soci, il calendario realizzato in collaborazione con i servizi sociali e di animazione di numerosi enti soci, sul valore del volontariato.

Gli esiti della rilevazione della soddisfazione dei servizi dell'ultimo triennio ci confortano e ci confermano nella consapevolezza che Upipa - come struttura organizzativa - sta cercando con tutte le proprie risorse di supportare i soci, rafforzarne l'unità e la coesione, favorirne la collaborazione. Il triennio entrante, con l'attivazione di nuovi servizi per i soci, la modificazione del finanziamento degli oneri contrattuali, il rinnovato investimento sulla filiera dell'invecchiamento delle persone in Trentino, ci pone di fronte a sfide importanti, come consorzio e come enti soci, ma sono fiduciosa che la rinnovata coesione associativa potrà sostenerci nel continuare a perseguire i nostri obiettivi più ambiziosi di miglioramento della qualità di vita dei nostri anziani e delle nostre comunità e della qualità del lavoro delle persone che collaborano con noi.

Nei ringraziamenti voglio quest'anno esprimere particolare gratitudine agli enti soci, nelle persone dei Presidenti, degli Amministratori e dei direttori, perché è stata la loro leale collaborazione, anche nelle decisioni più difficili, che ci ha consentito di pesare sia sul piano politico che operativo. Insieme a loro il pensiero riconoscente va a tutte le persone che quotidianamente, all'interno dei nostri enti, si adoperano in condizioni non sempre facili per garantire qualità dei servizi e qualità di vita: ci siamo impegnati, d'intesa con le parti sindacali, affinché venissero reperite le risorse per valorizzare la peculiare professionalità richiesta nei servizi di cura, e ci auguriamo che nel corso dei prossimi mesi i miglioramenti economici e contrattuali in fase di implementazione possano rendere tangibile questa attenzione. Un riconoscimento va inoltre a tutto il personale di Upipa, che avete avuto modo di conoscere ed apprezzare anche durante gli eventi per le celebrazioni dei 25 anni, per il lavoro svolto ed i risultati raggiunti, nella consapevolezza che il giusto riconoscimento economico anche per il loro impegno è uno degli obiettivi di questo triennio e richiederà la partecipazione e la condivisione da parte di tutti i soci.

Vorrei anche ringraziare l'Assessore Tonina, con lui fin da subito si è instaurato un dialogo franco e costruttivo, che ci ha permesso di pervenire a decisioni e scelte che in ogni caso consentono al sistema dei servizi di crescere nella propria capacità di risposta ai bisogni ed agli enti soci di vedere riconosciuto e valorizzato il loro apporto. Sappiamo che non tutto è stato realizzato con gli investimenti fatti nel 2025, ma confidiamo che questi siano i primi di una prospettiva di legislatura che ci metta nelle condizioni di programmare al meglio lo sviluppo dei servizi. In tal senso do il benvenuto e faccio i miei migliori auguri al nuovo dirigente generale del Dipartimento Salute e Politiche Sociali, il dott. Antonio D'urso, sottolineando la migliorata collaborazione con gli uffici provinciali e con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, che auspico si possa ulteriormente rafforzare con il rafforzamento della cornice di programmazione.

Infine, esprimo a nome dei soci la riconoscenza alla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol per il sostegno all'attività di Upipa e delle APSP ed all'Assessore Daldoss, consapevole che ci aspettano due sfide importanti: rendere accessibile e gratuita la formazione del personale delle APSP, in una prospettiva di parità rispetto al personale del settore sanitario e rafforzare il supporto alle persone che convivono con la non autosufficienza, attraverso idonee forme di assistenza complementare al pari di quanto previsto per la previdenza.

L'anno 2025 apre un triennio di nuove sfide e nuove opportunità che sono certa sapremo affrontare insieme, con la compattezza e la coesione che ha caratterizzato l'ultimo triennio. L'augurio che mi sento di fare a tutti noi per le festività del Natale e del nuovo anno è che sappiamo contribuire al meglio alla crescita di un sistema di cura attento alle persone ed ai territori, da tutti i punti di vista.

Trento, 16 dicembre 2024

La Presidente
ing. Michela Chiogna

