

Collaborazione

Responsabilizzazione

Equità

Apertura

INSIEMI

CREATIVI

Integrazione

Visione

Innovazione

Trasferibilità



Piano per le attività e la formazione

Triennio 2019 - 2021

Aggiornamento per l'anno 2021

Il Consiglio di Amministrazione



1 Collaborazione Responsabilizzazione Equità Apertura Trasferibilità Innovazione Visione Integrazione

La Presidente

U.P.I.P.A.

Francesca Parolari





2

Collaborazione Responsabilizzazione Equità Apertura Trasferibilità Innovazione Visione Integrazione

La Presidente

U.P.I.P.A.

Francesca Parolari



Indice

Premessa all'aggiornamento 2021 del piano triennale 2019-2021	Pag. 3
1. Il contesto di sviluppo: la situazione aggiornata al termine del 2020	Pag. 3
1.1. La situazione delle A.P.S.P. in Trentino nel corso della pandemia	Pag. 5
1.2. Integrazione e innovazione come pilastri del protagonismo delle APSP anche nell'emergenza	Pag. 6
1.3. Verso il "gruppo Upipa" con una grande attenzione ai territori	Pag. 6
2. Indirizzi per il piano di attività di servizio ai soci 2019 – 2021	Pag. 5
2.1. Organizzazione delle attività di servizio ai soci per il triennio 2019 – 2021	Pag. 5
2.2. Strutturazione e funzionamento dei servizi	Pag. 6
2.3. Azioni a servizio e supporto dell'integrazione di sistema	Pag. 16
2.4. Servizi personalizzati per i soci a domanda individuale	Pag. 17
3. Indirizzi ed obiettivi per il piano della formazione 2019 – 2021	
3.1. Educazione Continua in Medicina: triennio 2020 - 2022	Pag. 20
3.2. Organizzazione del servizio ricerca - formazione – sviluppo – qualità	Pag. 20
4. Organizzazione interna e budget della Cooperativa per l'anno 2021	
4.1. Organizzazione della Cooperativa	Pag. 29
4.2. Il budget 2021 e il contributo associativo annuale	Pag. 30
5. Conclusioni	Pag. 33

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 per mezzo di rilevazioni e incontri a distanza a causa delle limitazioni derivanti dall'emergenza Covid-19. Lo staff ha ricavato inoltre indicazioni dall'analisi dei contenuti delle riunioni e degli incontri in videoconferenza effettuati nel corso del periodo per la gestione della pandemia. E' stato quindi oggetto di valutazione all'interno del Comitato Scientifico della Formazione di Upipa che si ringrazia.

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.



Premessa all'aggiornamento 2021 del piano triennale 2019-2021

Il presente aggiornamento non sostituisce ma integra il testo del piano triennale 2019-2021 approvato dall'Assemblea dei Soci di Upipa il 18 dicembre 2018 e successivamente aggiornato nel dicembre 2019, con i cui documenti va letto in continuità. E' stata riscritta e sostituita la sezione 1, di analisi di contesto, anche in ragione delle significative modificazioni avvenute nell'ultimo anno. La sezione 2, relativa alla pianificazione ed agli obiettivi delle attività e dei servizi Upipa, è stata mantenuta nel suo impianto di base, eliminando quanto non più attuale perché già implementato o anche sospeso o rinviato a causa dell'emergenza, evidenziando quanto realizzato nel corso del 2020 anche con l'attivazione di servizi di supporto nella fase della pandemia. In questo contesto sono ridefiniti o aggiornati alcuni obiettivi per il 2021. La sezione 3, relativa alla pianificazione della formazione, è stata oggetto di una significativa revisione e modificazione nell'aggiornamento 2020 approvato nel dicembre 2019, per meglio raggruppare e coordinare le iniziative formative. Purtroppo è tra le sezioni che – per effetto della precoce sospensione delle attività formative in presenza già nel corso della primavera 2020 a causa delle misure di prevenzione del contagio e della posticipata approvazione del nuovo piano formativo triennale delle figure sanitarie della Provincia di Trento (non ancora disponibile al momento della stesura del presente piano) – risente delle più significative modificazioni e delle maggiori incertezze di programmazione. Tali incertezze saranno in parte mitigate da una pianificazione di maggiore dettaglio, che dovrà essere caricata a sistema entro il 28 febbraio 2021 in base alle nuove disposizioni sull'ECM, una volta rivista con il Comitato Scientifico della Formazione di Upipa, anche alla luce della possibile evoluzione dell'emergenza pandemica e dei relativi vincoli sull'attività. La sezione 4, relativa all'organizzazione interna della cooperativa ed al budget per il 2021 è – come tutti gli anni – completamente riscritta mantenendo l'impianto degli anni precedenti, sulla base dei contenuti relativi all'anno di riferimento.

1. Il contesto di sviluppo: la situazione aggiornata al termine del 2020

Il 2020 avrebbe dovuto presentarsi come un anno di consolidamento e di forte avanzamento della programmazione triennale approvata a fine 2018, costituendo anche l'ultimo anno pieno dell'attuale mandato del Consiglio di Amministrazione, in una cornice di tendenziale stabilità politico amministrativa e programmatica. In realtà il dispiegarsi, già a partire dalla fine del mese di febbraio, dei primi effetti dell'emergenza sanitaria legata alla pandemia da Sars-Cov2 che ha interessato poi l'intero anno amministrativo, ha di fatto provocato la riduzione e/o sospensione di numerosissime attività ordinarie e programmate, l'introduzione di nuovi compiti istituzionali per il supporto ai soci in fase di emergenza ed un fortissimo cambiamento nell'ordinario modo di lavorare, a partire dalla forte spinta alla digitalizzazione e dalla grandissima contrazione delle attività in presenza, anche presso gli enti soci, per contenere il rischio di contagio. Tutto questo si è inserito in un processo di cambiamento, in parte sicuramente irreversibile, che ha toccato interi settori del contesto socio-economico a livello globale ed ha coinvolto in modo particolarmente forte i servizi residenziali per gli anziani (i cosiddetti servizi per la Long Term Care), in alcuni casi mettendone addirittura in discussione i presupposti costitutivi, tanto che a livello internazionale è in atto una forte discussione sul ruolo delle RSA. A livello italiano tale processo di ridefinizione è affidato ad una commissione speciale istituita dal Ministro della Salute e la cui Presidenza è stata affidata a Monsignor Paglia, mentre a livello locale tale confronto non è ancora stato avviato sul piano istituzionale e si sta svolgendo prevalentemente con prese di posizione a mezzo stampa dei diversi portatori di interesse.

E' in questo contesto che si pone la scommessa di una nuova modalità di valorizzazione della funzione delle A.P.S.P. sul territorio, in particolare nelle aree decentrate, che sappia tenere conto in modo intelligente dei limiti e delle conseguenze imposte dalla pandemia, ma anche delle opportunità da questa generate, a partire dal nuovo e più significativo rapporto con le comunità di riferimento. Al contempo tale situazione comporta anche una ulteriore revisione del ruolo dei soggetti associativi consortili come Upipa, la cui esistenza e vitalità ha costituito una risorsa distintiva per favorire la capacità di resilienza delle strutture per anziani del Trentino, pur se fortemente colpite come a livello nazionale.

Il compito che Upipa si assume in questa fase è quello di utilizzare l'anno 2021 non tanto come anno conclusivo di un triennio di programmazione consolidato, quanto piuttosto come anno in qualche misura

“costituente”, per la costruzione di una nuova visione del ruolo delle APSP e dei servizi di RSA, che trovi spazio nella costruzione partecipata della nuova programmazione per il triennio 2022-2024 anche alla luce del previsto rinnovo delle cariche sociali.

1.1 La situazione delle A.P.S.P. in Trentino nel corso della pandemia

Nel corso del 2020 la pandemia ha gradualmente interessato la quasi totalità delle strutture associate, o nella prima ondata del marzo-maggio o nella seconda ondata dell’ottobre-dicembre, con presenza del contagio tra gli operatori e/o i residenti e con l’insorgenza di focolai in alcune strutture.

In tale situazione U.P.I.P.A. ha provveduto ad una tempestiva riorganizzazione di tutte le proprie attività di servizio a partire dal 22 febbraio 2020 per dare supporto agli enti soci nella gestione dell’emergenza: favorendo al massimo la collaborazione a rete ed il sostegno reciproco; rappresentando le esigenze rispetto alle istituzioni regionali, provinciali, all’APSS e alla Protezione Civile; raccogliendo, riorganizzando e trasmettendo ai soci tutte le indicazioni emergenti dalle istituzioni scientificamente più accreditate per la gestione dell’emergenza (OMS, ECDC, ISS) e tutte le buone pratiche rilevate dai costanti contatti con le strutture per anziani di altre aree geografiche; attivando raccolte fondi e ricercando ulteriori risorse a supporto degli enti.

Per i soci la priorità assoluta è stata il “prendersi cura” delle criticità generate dalla pandemia, cercando di minimizzarne gli effetti sui servizi e – ove possibile – sulla qualità della vita degli utenti. In questi mesi è stato infatti messo in crisi il modello di servizi che le A.P.S.P. trentine avevano sviluppato e consolidato negli ultimi dieci anni. La chiusura alle visite dei familiari e degli altri esterni e la compartimentazione degli spazi e delle attività interne hanno fortemente limitato la vocazione sociale degli enti. La graduale chiusura dei servizi non residenziali ha rallentato o sospeso tutti i processi virtuosi di integrazione della filiera dei servizi attivati anche in attuazione della riforma “Spazio Argento”. La diffusione dei casi covid nelle strutture ha prodotto forti tensioni nel personale, per effetto delle numerose assenze e delle difficoltà di sostituzione, della paura e della fatica nella gestione dell’emergenza, della diversa modalità di organizzazione dell’assistenza e dell’utilizzo di nuovi e più complessi dispositivi di protezione dal contagio. Ha inoltre evidenziato una tendenza – già in atto anche prima dell’emergenza – relativa alla sempre maggiore difficoltà di reclutamento del personale, in particolare medico ed infermieristico, ma anche di assistenza.

In tale contesto non sono però mancati elementi e segnali di grande resilienza, che si sono sviluppati a partire dai punti di forza consolidati nel tempo dalle strutture associate. Sono da sottolineare in particolare i ricchi legami di solidarietà e sostegno dei diversi territori con le proprie APSP di riferimento, che soprattutto nelle valli, hanno in parte sopperito al distanziamento fisico imposto dalle misure di contenimento e prevenzione, attraverso donazioni in denaro ed in beni materiali, ed attraverso le più disparate forme di espressione della vicinanza e della solidarietà delle persone (doni simbolici e messaggi). Ciò ha permesso al personale in questi difficili e lunghi mesi di sentirsi riconosciuto e sostenuto nonostante la paura e la fatica e ne ha incoraggiato l’impegno e la dedizione, nonché la coesione di gruppo. Coesione che – anche grazie al faticoso lavoro di raccordo svolto da Upipa – ha sostanzialmente caratterizzato il sistema durante tutto il corso della pandemia rispetto alle questioni più importanti, a partire dal complesso rapporto con i familiari. La collaborazione tra enti ha consentito anche di avanzare, alla Provincia e ad APSS, proposte innovative di sistema, a partire dall’attivazione delle RSA covid.

Restano peraltro importanti questioni ancora aperte, rispetto alle quali sono in corso confronti, negoziazioni e riflessioni con i diversi soggetti istituzionali: la garanzia della copertura delle perdite economiche dovute alla pandemia (problema che interessa le RSA a livello nazionale), la questione delle assicurazioni dei rischi legati alla pandemia (che si sta ponendo su scala globale), la futura modalità di gestione degli accessi e di configurazione dei servizi delle RSA/APSP, il reperimento, il reclutamento e la fidelizzazione del personale.

Tutte queste sfide hanno reso ancora più importante la collaborazione e la cooperazione tra enti soci, perché soltanto attraverso azioni unitarie e di sistema sarà possibile individuare soluzioni a problemi che hanno sempre più una connotazione globale e superano le risorse e le capacità di fronteggiamento dei singoli soci, che rischiano anche – con azioni unilaterali - una dannosa forma di competizione reciproca. Per questo motivo andranno affrontate con urgenza e priorità le difficoltà e le resistenze che ancora ostacolano una piena collaborazione associativa.

Il Consiglio di Amministrazione



5

Collaborazione Responsabilizzazione Equità Apertura Trasferibilità Innovazione Visione Integrazione

La Presidente

U.P.I.P.A.

Francesca Parolari



1.2 Integrazione e innovazione come pilastri del protagonismo delle APSP anche nell'emergenza

Nonostante l'emergenza l'Assessore Segnana ha ritenuto non praticabile l'ulteriore rinvio dell'adozione delle direttive triennali per l'efficientamento delle A.P.S.P., che saranno approvate entro fine anno a seguito del confronto con Upipa. Anche se non è stato possibile ottenere l'auspicata rimozione dei vincoli e divieti che hanno caratterizzato le ultime direttive triennali, si è però concordato di attivare progetti innovativi per l'efficientamento energetico e la digitalizzazione degli enti che dovrebbero favorire il contenimento dei costi strutturali di gestione per i prossimi anni. Peraltro elementi di digitalizzazione e innovazioni informatiche sono state introdotte, in via di emergenza, anche nel corso della pandemia, che ha visto moltiplicarsi gli strumenti tecnologici sia per il trasferimento di alcune attività a distanza (formazione e riunioni, telemedicina) sia per la verifica automatica di alcuni parametri (termoscanner e controllo dei varchi). Se la sfida dell'innovazione si giocherà nella feconda ibridazione tra tecnologie e relazioni, quella dell'integrazione si giocherà tutta sulla capacità degli enti di collaborare per realizzare obiettivi comuni e servizi condivisi, strutturando quella solidarietà orizzontale che ha faticato a manifestarsi nei momenti più gravi dell'emergenza, a causa dell'eccessiva pressione cui erano sottoposte le singole strutture associate. Il ruolo di Upipa in tale contesto sarà quello di favorire la collaborazione orizzontale sui progetti e di coordinare gli sforzi dei soci per consentire una sempre maggiore capacità di collaborare tra loro, a partire dalla preannunciata revisione dei servizi medici nelle RSA.

1.3 Verso il "gruppo Upipa" con una grande attenzione ai territori

Nel contesto della pandemia Upipa ha di fatto svolto una funzione "rafforzata" di referente del "gruppo" delle APSP/RSA associate: coordinamento e raccordo istituzionale, raccolta fondi e ricerca risorse, "scudo" degli enti anche sul piano legale e della comunicazione giornalistica (con una gestione il più possibile unitaria dell'immagine delle APSP-RSA), costruzione di posizioni e soluzioni di sistema rispetto ai problemi di applicazione di decreti, linee guida ed indirizzi.

Nel corso del 2020, nonostante le oggettive difficoltà determinate dalla situazione emergenziale, Upipa ha inoltre fatto di tutto per garantire la massima vicinanza agli enti soci, anche rafforzando gli strumenti di comunicazione già presenti (sito web e newsletter) ed integrandone di più immediati, come le chat di WhatsApp per direttori e Presidenti.

Per rafforzare ulteriormente l'identità di gruppo, nella costruzione del prossimo piano triennale 2022-2024, sarà attivata una modalità partecipativa che verterà anche sulla revisione dell'assetto societario.

2. Indirizzi per il piano di attività di servizio ai soci 2019-2021

La presente sezione rimanda all'analogica sezione del piano triennale, di cui riprende le parti principali, per garantire un migliore raccordo di contenuti. Gli indirizzi del piano triennale vengono qui confermati, verificati nel loro stato di avanzamento, eventualmente integrati con nuovi obiettivi ove ritenuto necessario.

2.1 Organizzazione delle attività di servizio ai soci per il triennio 2019 - 2021

Per l'organizzazione delle attività si rimanda a quanto previsto nei precedenti documenti di piano, con la precisazione che – in fase emergenziale – anche tutte le attività di ufficio sono state diversamente definite ed articolate, sia per l'introduzione di nuovi compiti istituzionali, sia per la compartimentazione del personale a scopo di prevenzione del contagio, sia per l'estensione delle attività di smart working. Nel corso del 2021 tali cambiamenti organizzativi saranno rivisti ed analizzati alla luce delle necessità e delle opportunità che si presenteranno con la graduale normalizzazione della situazione.

2.2 Strutturazione e funzionamento dei servizi

La domanda di servizi da parte dei soci ha seguito un trend di forte crescita in questi ultimi anni, anche per effetto della spinta alla consortilizzazione dei servizi di tipo amministrativo, sia per il contenimento dei costi, sia per l'ottimizzazione delle attività. A questo si è aggiunta la necessità, durante la fase dell'emergenza, di

modificare le modalità di erogazione di servizi tradizionali – quali la formazione ed i servizi consortili svolti presso i soci – e di aggiungere nuovi servizi, quali ad esempio l'aggregazione dei fabbisogni relativi ai DPI ed il coordinamento della distribuzione periodica delle forniture di DPI da parte della Protezione Civile, che ha richiesto la temporanea riconversione di parte delle aule formative a magazzino-deposito.

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

Nel tempo lo sportello unico di informazione e consulenza si è strutturato come un vero e proprio servizio di consulenza giuridico – legale interno all'Upipa che svolge le seguenti funzioni.

- Monitoraggio sistematico di tutte le novità in materia normativa e regolativa riguardanti gli ambiti di maggiore interesse dei soci.
- Produzione di circolari informative su scadenze, adempimenti e novità normative.
- Produzione di modelli di deliberazioni, determine, decreti ed altri atti (piani, relazioni, schemi) per l'attuazione di obblighi normativi comuni a tutti gli enti.
- Risposte a quesiti degli enti soci in materia giuridico – legale.
- Ricerche su fonti e approfondimenti istruttori su problemi complessi in materia giuridico – legale.
- Supporto al funzionamento della Consulta dei direttori e dei suoi gruppi di lavoro.
- Supporto tecnico – giuridico agli uffici Upipa per le attività interne.
- Supporto tecnico – giuridico per la contrattazione di comparto, di settore e decentrata.
- Supporto tecnico – giuridico nei rapporti con la Provincia, la Regione ed il Comitato Consultivo Regionale per le A.P.S.P., e con il GECT Euregio.
- Supporto ai soci per la gestione del contenzioso in via conciliativa e stragiudiziale.
- Supporto giuridico al team interno del DPO ed al servizio consortile di RSPP.

Per lo svolgimento di tali funzioni il servizio si avvale di personale interno formato in ambito giuridico, di una collaborazione strutturata con un avvocato e – al bisogno ed in forma programmata e convenzionata – della consulenza di esperti nelle seguenti materie: fiscale e tributaria, trasparenza e anticorruzione, privacy, sicurezza sul lavoro, applicazione dei contratti del pubblico impiego. Per le questioni di sistema invece il servizio coinvolge, in fase istruttoria e di analisi, la Consulta dei direttori ed i suoi gruppi di lavoro. Il servizio collabora inoltre, attraverso scambio di know how e di prodotti ed elaborati, con l'analogo servizio dell'Associazione delle Residenze Per Anziani dell'Alto Adige, con l'analogo sportello del Consorzio dei Comuni Trentini e con l'Associazione Nazionale di Coordinamento degli Organismi Regionali di Assistenza (A.N.C.O.R.A.). Il servizio raccoglie i quesiti e le richieste degli enti soci direttamente e per il tramite dell'help desk di primo livello di Upipa durante l'intero orario di apertura al pubblico.

Attività svolta nel corso del 2020

Al 17 dicembre 2020, lo Sportello Unico di Informazione e Consulenza ha ricevuto ed evaso n. 1191 quesiti, di cui 343 protocollati (nel 2019 sono stati 292) tutti formulati dagli Enti soci.

Le principali materie trattate sono: personale (58%), fiscale (8%), contratti (4%), anticorruzione e trasparenza (4%), APSP e RSA (11%), partecipazioni (3%) oltre ad altre residuali. I fruitori sono stati 46 soci su 46 (nel 2019 erano stati 45 soci su 46), con punte massime sino a 86 quesiti per singolo socio; nessun socio non ha proposto quesiti, mentre due soci ne hanno proposto uno (media 2020: 26,9 quesiti/soci proponenti; media 2019: 18,3 quesiti/soci proponenti; media 2018: 11,5 quesiti/soci proponenti; media 2017: 5,1 quesiti/soci proponenti; media 2016: 6,93 quesiti/soci proponenti; media 2015: 6,44 quesiti/soci proponenti; media 2014: 5,40 quesiti/soci; media 2013: 8,74 quesiti/soci proponenti).

Sono state inoltre redatte 67 circolari (nel 2019 erano state 42) d'iniziativa diretta dello sportello e filtrate ed inoltrate ai soci altre 11 circolari (nel 2019 erano state 18) provenienti dallo studio di consulenza contabile Ghidoni.

Nel corso della pandemia lo sportello ha svolto inoltre la funzione di punto di riferimento per il monitoraggio e l'interpretazione dei diversi DPCM e delle circolari ministeriali da un punto di vista giuridico ed ha fornito supporto giuridico ed operativo per la redazione e l'attuazione delle convenzioni a favore degli enti soci relative alla messa a disposizione di personale da parte delle Comunità di Valle e per l'ospitalità in albergo dei dipendenti che non potevano/volevano rientrare a dormire al domicilio. Ha inoltre supportato il servizio formazione ricerca e sviluppo nella ricerca di personale aggiuntivo per le RSA.

Servizio di rilevazione ed analisi dei dati statistici

Con l'istituzionalizzazione dell'Osservatorio Smart Point, reso obbligatorio dalle direttive per l'efficientamento delle APSP 2017-2019, ed il riconoscimento e la valorizzazione di Upipa quale soggetto di sistema responsabile di altri obblighi informativi in materia di contrattazione collettiva e di finanziamento delle APSP, funziona a regime il servizio di rilevazione ed analisi dei dati statistici, che svolge le seguenti funzioni.

- Raccolta, validazione, analisi e restituzione dei dati delle rilevazioni annuali dell'Osservatorio Smart Point aventi finalità di controllo di gestione e benchmarking (rette, servizi, ecc.).
- Raccolta, validazione, analisi e restituzione dei dati relativi agli obblighi informativi in materia di contrattazione collettiva e relativo finanziamento: consistenza del personale e deleghe sindacali, iscrizioni Sanifonds, monte salari e costi del personale per la copertura degli oneri contrattuali.
- Supporto statistico – informatico alle rilevazioni di dati per la realizzazione di servizi o gare di appalto in forma associata.
- Supporto statistico – informatico alle rilevazioni di dati ed alle ricerche necessarie per la contrattazione collettiva e la negoziazione dei finanziamenti e delle modifiche normative.
- Supporto statistico – informatico alle rilevazioni di dati ed alle ricerche necessarie per le attività di customer, controllo di gestione, ricerca e sviluppo di Upipa e degli enti soci.
- Supporto informatico ai progetti di integrazione dei dati a livello di sistema.
- Supporto informatico allo sviluppo di attività collaborative di sistema e all'utilizzo di prodotti open source.

Attività svolta nel corso del 2020

Complessivamente, sono state lanciate 8 rilevazioni con la piattaforma IdSurvey, 6 rilevazioni con Microsoft Forms, svariate rilevazioni rapide con Excel per un totale di circa 1800 questionari compilati. L'Ufficio è stato impegnato principalmente sul fronte della distribuzione dei DPI per l'emergenza Coronavirus e degli adempimenti annuali ordinari e straordinari relativi al debito informativo nei confronti della PAT.

Sono state scritte più di 16mila righe di codice, di cui circa 11mila per i calcoli legati all'emergenza COVID (distribuzioni DPI, calcolo finanziamenti PAT, analisi dati a supporto dei centri decisionali). Per avere un'idea del carico di lavoro si consideri che il solo monitoraggio di Smart Point richiede poco meno di 10.000 righe complessive di codice (stratificate negli anni per la sua automatizzazione).

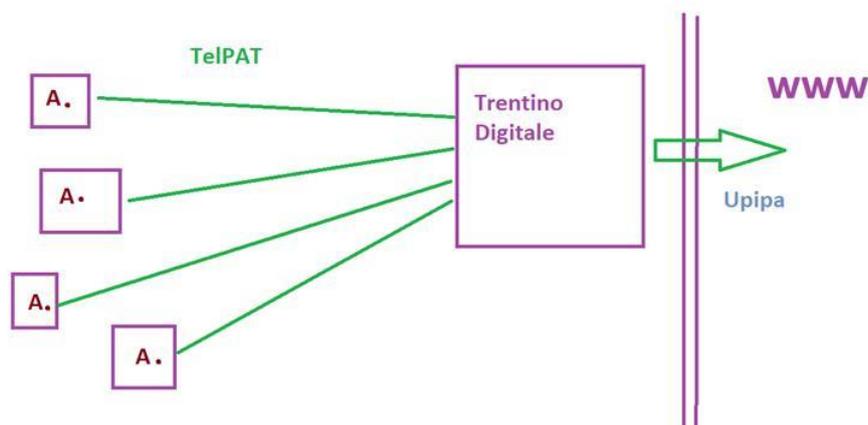
Si è registrata inoltre la partecipazione ai gruppi di ricerca dei progetti Indicare Salute e Benessere e stress lavoro - correlato. È stato fornito supporto allo Staff Upipa sugli strumenti per lo smart work e supporto alla dotazione tecnologica degli Uffici Upipa.

L'Ufficio ha proseguito il confronto con CBA Informatica Srl in merito alla sicurezza informatica del software gestionale Sipcar e dei suoi vari componenti. Ha promosso e supportato la creazione di sinergie con Trentino Digitale Spa per definire a livello di Sistema la fornitura centralizzata di servizi a favore dei Soci in ottica di centralizzazione e ottimizzazione, con riferimento al piano triennale Agid 2020-2022.

Progetto di digitalizzazione con Trentino Digitale

Al fine di aiutare gli Enti Soci a muoversi nella direzione dell'ottimizzazione ed innovazione tecnologica sia delle soluzioni informatiche che delle infrastrutture IT prescritta da Agid per gli Enti Pubblici nell'ultimo piano triennale 2020-2022, è stata attivata nel 2020 una convenzione tra Upipa e Trentino Digitale S.p.A. che faccia da contesto di riferimento per la fornitura di servizi agli Enti da parte di TNDigit.

Presupposto per l'erogazione dei servizi centralizzati da parte di Trentino Digitale è la connessione delle sedi degli Enti Soci alla rete fibra TelPAT, di proprietà di Trentino Digitale: ciascun Ente riceverà da Trentino Digitale un'offerta economica relativa ai costi di trasporto (connessione fisica a TelPAT), mentre la banda di connettività Internet condivisa viene acquistata da Upipa e fatturata agli Enti Soci, in modo tale da contenerne i costi ed ottimizzarne l'utilizzo. Tale configurazione è esemplificata nello schema sotto:



Si riporta qui di seguito una breve presentazione, senza pretesa di completezza, dei servizi che saranno attivabili con Trentino Digitale, oltre alla già citata Banda Larga. Obiettivo di Upipa per l'anno 2021 è individuare un percorso di sistema per la graduale ottimizzazione delle infrastrutture informatiche degli enti soci, che consenta il contenimento dei costi di gestione informatica e l'integrazione dei dati e delle procedure in modo automatico, con riduzione del lavoro e condivisione dei processi, anche in attuazione delle nuove direttive triennali sull'efficientamento delle APSP per gli anni 2021-2023.

Soluzione	Descrizione
Pagamenti elettronici MyPay/PagoPA	Piattaforma abilitante MyPay per abilitare la PA ai pagamenti elettronici attraverso il canale nazionale PagoPA in ottemperanza all'art. 5 del C.A.D. e del D.L. 179/2012. Servizio già attivato nel corso del 2020.
P.I.Tre., conservazione a norma dei documenti digitali, Libro Firma Digitale	Soluzione provinciale per la protocollazione e gestione documentale. In uso da circa 350 Enti pubblici sul territorio. P.I.Tre. è nativamente integrato con il polo archivistico Parer dell'Emilia-Romagna (in ragione della Convenzione PAT - Emilia Romagna) sul quale vengono riversati tutti i documenti digitali: per chi attiva il servizio SGF per la ricezione dallo SDI delle fatture elettroniche passive, è prevista nativamente l'integrazione con P.I.Tre. e l'invio in conservazione a norma secondo la vigente legislazione in materia. Per quanto concerne le integrazioni con sistemi/applicazioni terze, P.I.Tre. mette a disposizione dei canali e tecnologie standard (Web Services) per l'automazione di processi e procedure. P.I.Tre. è una soluzione in riuso per la PA italiana e disponibile con codice aperto su Developers Italia (https://developers.italia.it/it/software/p_tn-provinciaautonomatrento-pitre.html).

<p>Servizi online per cittadini</p>	<p>Attivazione e diffusione sul territorio di servizi online, moderni, semplici nell'utilizzo, che facilitano l'interazione tra cittadini e PA e nell'accesso ai servizi pubblici: tali servizi devono garantire, nell'immediato, il collegamento nativo con le piattaforme abilitanti nazionali e rese obbligatorie dal 1° marzo 2021, ovvero PagoPA, SPID e l'APP IO oltre al rispetto delle Linee Guida nazionali Agid in tema di riuso delle soluzioni, design, user experience, ecc. A queste si aggiungono, laddove necessario, l'integrazione con le piattaforme abilitanti provinciali quali P.I.Tre., Conservazione a norma, MyPay, ecc.</p> <p>La progettualità di TNDIGIT si colloca all'interno degli indirizzi strategici impartiti da PAT di cui alla delibera di G.P. 524/2020 la quale delinea la strategia territoriale per la transizione al digitale e la digitalizzazione dei servizi pubblici anche in relazione al comparto degli EELL per il tramite del Consorzio dei Comuni Trentini: in tale contesto TNDIGIT, in qualità di partner tecnologico e provider di servizi digitali, sta operando per mettere a fattor comune e diffondere sul territorio le migliori soluzioni e best practises in tema di servizi digitali e online.</p>
<p>Servizi cloud pubblici, servizi IaaS e/o servizi per il consolidamento delle infrastrutture tecnologiche dell'Ente</p>	<p>Nel percorso cloud della PA italiana e definito dal Piano Triennale per l'Informatica in tema di infrastrutture digitali e servizi qualificati, Trentino Digitale è prossima alla qualificazione di Cloud Service Provider (CSP) secondo standard Agid per quanto concerne l'erogazione di servizi IaaS.</p> <p>Inoltre, Trentino Digitale è l'unica realtà pubblica trentina con due datacenter di Tipo A (classificazione Agid), ovvero Datacenter che possono ospitare soluzioni e servizi di altre PA (i datacenter di Tipo B devono essere dismessi e migrati verso cloud o facendo accordi con quelli di Tipo "A").</p> <p>Parimenti, come società pubblica, TNDIGIT può offrire diverse soluzioni/progetti in un'ottica di razionalizzazione ed efficientamento dei servizi infrastrutturali di datacenter prevedendo, ad esempio, la messa a disposizione di soluzioni virtualizzate nel proprio datacenter dove ospitare le soluzioni e i dati in uso nelle APSP e/o integrando, laddove risulta conveniente, con soluzioni di cloud pubblico o ibrido. Servizio in fase di attivazione per alcuni soci già nel 2020.</p>
<p>S1P - Gestione giuridico-economica del personale, rilevazione presenze e sportello dipendente</p>	<p>Soluzione provinciale per la gestione amministrativa del personale in area giuridica, economica, previdenziale e fiscale in uso dalla PAT, Scuole, Musei e circa 120 EE.LL. Inoltre, sono presenti servizi di rilevazione presenze e sportello dipendente.</p>
<p>Servizi sicurezza informatica</p>	<p>Sfruttando le risorse e competenze del Security Operation Center (SOC) di TNDIGIT nonché la presenza della rete provinciale Telpat, è possibile attivare alcuni servizi di sicurezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - antivirus per PC client e server - monitoraggio del traffico rete da/per internet e prevenzione attività malevole effettuato su ciascuna postazione di lavoro comprensivo: per i server è inclusa la registrazione dei logs a norma di legge (provvedimento Garante Privacy)
<p>Servizi Telefonia VOIP</p>	<p>Trentino Digitale ha sviluppato una piattaforma di commutazione denominata Novas che è la base su cui si incardina il servizio offerto. Il sistema è completamente ridondato garantisce elevata disponibilità del servizio.</p> <p>L'implementazione della piattaforma di commutazione prevede, a corredo, la configurazione, il servizio di manutenzione (con la soluzione di malfunzionamenti hardware, software e di configurazione), il monitoraggio del sistema (irraggiungibilità dei vari componenti), l'aggiornamento del software per risolvere eventuali malfunzionamenti che si presentassero, la sostituzione dell'hardware a fronte di rotture, gli interventi on-site. Il sistema è strutturato per supportare la</p>

	fononia di tutta la P.A.T e degli Enti Locali. Nel sistema sono ricompresi anche i servizi a corredo (es. NovasFAX, Billing, Servizi TDM over IP, Novas Skype, Novas Video etc.).
--	---

Si precisa infine che **a seguito della sua completa automazione, il servizio dell'Osservatorio Smart Point, ancorché sospeso nell'anno 2020 a causa della pandemia e non più obbligatorio ai sensi delle direttive sull'efficientamento a partire dal 2021, sarà comunque disponibile gratuitamente per gli enti soci**, come previsto nel piano triennale.

Servizio consortile di Data Protection Officer (DPO)

Nell'adempimento della previsione del Regolamento (UE) 2016/679, entrato in vigore il 25 maggio 2018, di introdurre la figura del Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer), l'Upipa ha costituito un team DPO dotato di competenze multidisciplinari (giuridiche, informatiche ed organizzative), valutando sotto propria esclusiva responsabilità la sussistenza dei criteri di competenza, professionalità esperienza, indipendenza nell'individuare l'avv. Matteo Grazioli come il professionista idoneo a svolgere la funzione di coordinatore del team e responsabile della protezione dei dati a livello consortile per tutti gli enti aderenti al servizio.

Lo staff, nell'assolvimento della propria funzione svolge un ruolo di consulenza ed informazione, sorveglia l'osservanza della normativa, fornisce pareri in merito alla valutazione di impatto, funge da contatto con l'autorità di controllo e, attraverso l'esecuzione di test informatici sulle reti delle strutture, collabora con gli enti nell'adeguamento dei propri strumenti informatici in modo da garantire un livello di sicurezza adeguato. A seconda del livello di servizio a cui hanno aderito i singoli enti soci sono previsti accessi programmati presso l'ente degli esperti dello staff ed effettuazione di attività di verifica e supporto a distanza.

Attività svolta nel corso del 2020

Nel corso del 2020 è proseguito il lavoro del servizio integrativo DPO che fornisce consulenza e supporto in coerenza con le indicazioni del Regolamento 2016/679 a cui hanno aderito 44 enti, presso i quali viene fornito un periodico accesso del DPO, dello staff giuridico, nonché un test sulle infrastrutture informatiche ad opera del tecnico dell'ufficio. Quest'anno gli accessi sono stati forniti sia in presenza, che in modalità di videoconferenza sulla base delle preferenze espresse da parte dei soci.

È inoltre attivo uno sportello presso il quale i soci possono presentare quesiti, richieste di pareri e di revisione di documentazione. Durante l'anno 2020, dato aggiornato al 16 dicembre, sono state fornite 331 risposte a quesiti e 16 circolari.

A causa della particolare situazione di quest'anno, alcuni accessi non hanno potuto aver luogo; tuttavia, l'ufficio ha compensato tale limitazione svolgendo particolari attività a distanza.

Per la definizione di alcune procedure emergenziali e la predisposizione dei relativi documenti accessori con gli uffici dell'Azienda Sanitaria sono state impiegate circa 40 ore di riunioni e lavoro back office.

Alla luce dell'accordo di contitolarità stipulato con l'adozione delle direttive 2020 si è inoltre proceduto alla revisione delle informative da somministrare agli ospiti delle RSA e dei CD.

Nel contesto pandemico, l'ufficio ha infine predisposto un buon numero di modelli documentali necessari per la gestione e il trattamento dei dati (informative, incarichi, valutazioni di impatto); ha dedicato un particolare impegno alla formazione, predisponendo un nuovo vademecum per gli incaricati, e presentandolo; ha inoltre fornito una check list per la verifica dell'avanzamento dei lavori all'interno dei singoli enti soci ed ha provveduto alla revisione della quasi maggioranza dei registri di trattamento.

Per quanto riguarda i test sulle infrastrutture informatiche, sono state effettuate 63 scansioni con lo scanner Nessus Professional nel corso di 41 accessi presso gli Enti Soci, ove possibile effettuati da remoto nel rispetto delle precauzioni dettate dalla situazione di emergenza. L'adozione del nuovo scanner (Nessus) da parte di Upipa ha permesso di migliorare la qualità del servizio con una riduzione dei tempi operativi e di backoffice ed una maggiore tempestività e leggibilità della reportistica. Tali attività saranno consolidate nel 2021.

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

Il servizio ha l'obiettivo di fornire a tutti gli enti associati attività di supporto per la gestione degli obblighi specifici in materia di sicurezza sul lavoro, attraverso personale qualificato a svolgere il ruolo di responsabile della sicurezza, mettendo a disposizione un esperto Upipa in possesso dei requisiti per svolgere la funzione di Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione consortile condiviso tra più enti, con accesso periodico minimo programmato per lo svolgimento di tutte le attività di natura consulenziale e la disponibilità a consumo di un pacchetto minimo annuale di moduli orari per le attività di natura formativa presso l'ente.

Lo staff impegnato nel servizio è composto da persone esperte in materia di sicurezza e antincendio, con competenze sia di tipo tecnico che di tipo formativo, ed è supportato, sul piano giuridico, dal servizio di consulenza legale di Upipa.

Le tendenze evolutive dell'attività del Servizio consortile di RSPP nel corso del triennio saranno le seguenti.

- 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 RSPP ricercare la massima collaborazione con l'APSS (UOPSAL) per garantire l'effettivo perseguimento del miglioramento delle condizioni lavorative complessive del benessere dei lavoratori.

Nel corso del 2020 l'emergenza ha comportato una riduzione delle attività in presenza del servizio di RSSP, portando al rinvio all'inizio del 2021 dell'introduzione della nuova figura all'interno del servizio, in una logica di staffetta generazionale.

In questo periodo il servizio RSPP è stato prevalentemente impegnato a fornire consulenza, da remoto ed in presenza, per l'aggiornamento dei DVR alla valutazione del rischio pandemico e per fornire indicazioni sull'idoneità dei DPI in fase di acquisizione e sulle loro modalità di utilizzo ed eventuale sanificazione. Buona parte dell'attività formativa legata all'emergenza è stata spostata nel corso della primavera dalla forma residenziale in presenza alla forma del webinar sincrono o della FAD di tipo asincrono. Anche talune riunioni relative alla sicurezza sono state svolte da remoto quando non compatibili con le misure di sicurezza in corso, mentre sono stati realizzati i sopralluoghi richiesti o necessari per valutare le situazioni di rischio nel contesto lavorativo.

La riduzione dell'attività in presenza del servizio RSPP è stata in parte compensata dal lavoro di analisi delle disposizioni ministeriali e dell'Istituto Superiore di Sanità in materia di sicurezza sul lavoro e prevenzione del contagio nelle RSA ai fini della corretta restituzione ai soci e della produzione dei contenuti formativi specifici e dalla collaborazione con il Servizio Formazione, Ricerca e Sviluppo di Upipa per l'attivazione di un progetto di sistema per il monitoraggio dello stress e del burn out del personale delle RSA durante l'emergenza Covid-19, al quale gli enti interessati hanno potuto aderire senza oneri aggiuntivi ed in ragione compensativa.

Nel corso del 2021 è obiettivo di Upipa rafforzare il servizio con nuovo personale, definire meglio le modalità di prestazione in presenza e a distanza, anche nella prospettiva di meglio chiarire le responsabilità del servizio in ragione della sua organizzazione esterna e consortile, ed integrare più efficacemente le attività del servizio RSPP con le attività del Servizio Formazione per il supporto ed il benessere psicologico del personale delle RSA.

Il Consiglio di Amministrazione



12 Collaborazione Responsabilizzazione Equità Apertura Trasferibilità Innovazione Visione Integrazione

La Presidente

U.P.I.P.A.

Francesca Parolari



Servizio consortile di Responsabile Qualità

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.

Nel corso del 2020, in ragione dell'emergenza, il servizio ha svolto parte del lavoro da remoto, integrando le competenze delle diverse figure professionali impegnate presso i diversi enti, attraverso attività di équipe che hanno permesso di analizzare e rielaborare tempestivamente le indicazioni provenienti da Ministero della Salute, ISS, APSS e Task Force, producendo aggiornamenti delle procedure e della modulistica informativa per i soci, che sono stati messi a disposizione di tutti in forma generale ed adattati in forma personalizzata per i soci aderenti al servizio. In particolare il gruppo di lavoro ha collaborato per la definizione del modello di piano covid predisposto da Upipa e la sua implementazione negli enti.

Le tendenze evolutive dell'attività del Servizio consortile di Responsabile Qualità nel corso del triennio saranno le seguenti.

- Implementazione dei nuovi requisiti di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie e sviluppo di modulistica condivisa.

Nel corso del 2021 sarà importante integrare gli aspetti relativi al monitoraggio dei requisiti di accreditamento con gli aspetti relativi alla gestione del rischio pandemico e della prevenzione delle Infezioni Correlate all'Assistenza.

Servizio consortile di Responsabile Formazione

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.

Le tendenze evolutive dell'attività del Servizio consortile di Responsabile Formazione nel corso del triennio saranno le seguenti.

- Implementazione dei nuovi requisiti di accreditamento dei provider di formazione ECM e sviluppo di modalità di collaborazione con gli altri enti soci dell'ambito territoriale e con l'Upipa per l'accREDITamento e la realizzazione di interventi formativi territoriali.

Alla luce dell'evoluzione delle modalità di accreditamento dei provider ECM da una parte e dell'accREDITamento dei servizi sanitari, socio-sanitari, sociali e socio-assistenziali dall'altra, è previsto di introdurre, con l'anno 2020 (rinviato al 2021 per quanto riguarda i contenuti a causa della pandemia), una funzione di coordinamento orizzontale dei servizi Responsabile Qualità e Formazione consortili, onde migliorare i prodotti e la documentazione redatta dai servizi stessi, e di attivare, all'interno di tale funzione di coordinamento, una modalità di risposta ai questi degli enti soci in materia di accREDITamento specifica, modellata sul funzionamento dello sportello giuridico-legale.

Nel corso della pandemia i servizi di responsabile formazione sono stati fortemente impegnati ad adattare le modalità di gestione degli interventi formativi (in particolare quelli obbligatori sulla sicurezza o necessari per la prevenzione del Covid-19) ai vincoli determinati dal divieto di svolgimento di attività in presenza e dal divieto di assembramento, riorganizzando la formazione con strumenti a distanza, che hanno richiesto un significativo monte ore di tutoraggio ed accompagnamento dei gruppi d'aula virtuale.

Servizio di comunicazione e networking

Il Servizio Comunicazione e networking di Upipa ha la funzione, attraverso la gestione del sito internet istituzionale e di tutte le comunicazioni in entrata ed in uscita, nonché attraverso la promozione di specifiche iniziative, di costituire un punto di raccordo tra gli enti soci e tra le persone che in essi operano. Viene confermato per il triennio l'obiettivo aggiuntivo di contribuire, anche attraverso lo sviluppo del sito, alla costruzione della nuova identità del consorzio come "Gruppo Upipa". Oltre a ciò sono temporaneamente confermati gli obiettivi già attribuiti nel triennio precedente come di seguito illustrati, con alcune integrazioni e specificazioni, nell'attesa di ridefinire nel loro complesso, nel corso del nuovo triennio, le modalità di comunicazione pubblica di Upipa.

- Promuovere la disseminazione delle migliori esperienze ed ampliare il dibattito culturale sul cambiamento positivo del sistema di welfare nel suo complesso. A tal fine si progetteranno nuove modalità di partecipazione civica in forma coordinata e sistemica, attraverso la promozione di momenti di confronto interno, dibattito e sintesi delle diverse posizioni del sistema, anche in collegamento con i gruppi di lavoro che verranno costituiti a livello istituzionale per accompagnare i cambiamenti nel sistema socio-sanitario integrato.
- Realizzare modalità di comunicazione tempestiva ed appropriata delle attività istituzionali svolte da Upipa, anche attraverso un rafforzamento ed un miglioramento nella tempestività di trasmissione dei verbali di tutti gli organi istituzionali di Upipa. Tale obiettivo è in parte sostituito dalla **realizzazione di una Newsletter di sistema**, sostitutiva della trasmissione dei verbali degli organi amministrativi.
- Introdurre una modalità strutturata di monitoraggio della comunicazione e della relazione con gli organi di informazione, in particolare locali, per la valorizzazione e la conoscenza delle attività dell'Upipa e del sistema e la sensibilizzazione dell'opinione pubblica in materia di invecchiamento e di servizi agli anziani, ma anche di welfare in generale e di servizi alla persona.
- Sviluppare l'area del sito Upipa relativa al Family Audit, in collegamento con le iniziative degli enti soci certificati Family Audit o in fase di certificazione, onde rafforzare la collaborazione e disseminare in modo più efficace le informazioni relative alle misure di conciliazione e alle convenzioni a loro supporto.

Inoltre, in relazione all'alleggerimento di adempimenti relativi alle pubblicazioni di bandi derivanti dall'implementazione del progetto Upipa Web, il servizio avrà come obiettivo aggiuntivo di individuare forme di valorizzazione ad uso dei soci dell'attività di rassegna stampa che ora viene realizzata quasi esclusivamente ad uso interno di Upipa. Non risulta invece più attuale l'eventuale collaborazione da sviluppare con Consolida e l'Adige per il contributo strutturato di Upipa al mensile "Tracce", stante il cambio di indirizzi della testata giornalistica.

Il servizio comunicazione e networking supporta inoltre tutte le attività relative al Concorso annuale per la valorizzazione della memoria degli anziani promosso da Upipa in collaborazione con il Museo degli Usi e Costumi della Gente Trentina, che si prevedeva di rilanciare e migliorare nel corso del 2020, anche attraverso una più stretta relazione con la comunità degli educatori e degli animatori.

Nel corso della pandemia, sospese le attività relative al Concorso annuale, il servizio ha dedicato moltissime energie a garantire la diffusione delle informazioni e della documentazione riguardante l'emergenza covid sia attraverso la costruzione di una apposita sezione del sito internet di Upipa, costantemente aggiornata e arricchita di contenuti, sia attraverso la riconversione della funzione della newsletter istituzionale di Upipa a strumento di informazione sull'emergenza esteso ad un numero sempre maggiore di fruitori.

Nel corso del 2021 sarà necessario ridefinire e differenziare le forme di comunicazione tramite newsletter, per non perdere le nuove funzioni implementate durante l'emergenza ma garantire al contempo una ripresa ed un consolidamento anche delle informazioni di carattere istituzionale, che durante l'emergenza hanno subito una riduzione fisiologica.

Servizio di ricerca, sviluppo, qualità e formazione

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, nel triennio 2019 – 2021 si dovrà

prestare attenzione mirata all'implementazione dei nuovi requisiti di accreditamento previsti a livello nazionale per i provider ECM, in particolare per quegli aspetti che impattano sulla gestione delle attività formative decentrate e sulla collaborazione con i soci per l'accREDITamento delle iniziative formative interne da loro realizzate. Restano per il resto confermati gli obiettivi del triennio precedente, ancora non del tutto realizzati, riportati qui di seguito ed ulteriormente aggiornati.

- 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.
- Introduzione di una attività editoriale e di pubblicazione dei più significativi materiali e risultati, anche in collaborazione con case editrici specializzate, a consolidamento dell'esperienza realizzata nel corso del 2016 con la pubblicazione del testo "Negli occhi di chi cura".
- Implementazione di strumenti per la formazione a distanza, sia asincrona che sincrona, con la realizzazione di una infrastruttura leggera per la gestione delle aule in videoconferenza e l'utilizzo di lavagna multimediali a supporto dei processi di apprendimento.

Nella fase della pandemia il servizio ha visto una drastica riduzione delle attività di formazione residenziale, sostituite – per quanto necessario e/o possibile – da attività a distanza con supporti digitali. Ciò ha impresso una forte accelerazione ai processi di didattica "mista" ed a distanza, che richiederà, nel corso del 2021, una riflessione metodologica aggiuntiva per rafforzare la qualità di tali processi formativi e consolidarne i punti di forza anche in termini di maggiore fruibilità da parte degli enti soci.

Il servizio segue inoltre l'implementazione di progetti e attività che nel tempo hanno trovato o potrebbero trovare una loro autonoma strutturazione, come ad esempio il Progetto [Marchio Qualità e Benessere](#). A seguito della compiuta cessione del Marchio Qualità e Benessere alla società Qu.Be. srl (di cui Upipa detiene il 34%, Coopselios il 33%, ed il dott. Giorgio Brunello, subentrato a Kairòs alla fine del 2017, il 33%), gli obiettivi relativi allo sviluppo del Marchio saranno perseguiti anche per il prossimo triennio per il tramite di Qu.Be., mentre Upipa curerà la sua integrazione con altre attività a favore dei soci ed eventualmente fornirà supporto tecnico professionale a Qu.Be. per lo svolgimento di attività di gestione del Marchio stesso, quali ad esempio l'organizzazione e la gestione delle visite di audit, dietro rimborso degli oneri sostenuti.

In tal senso vengono confermati gli obiettivi del triennio precedente non ancora del tutto realizzati, come di seguito elencati, con i relativi aggiornamenti.

- Integrazione dei dati del marchio con i dati dell'Osservatorio Smart Point per un migliore affinamento della valutazione costi-efficacia dei servizi.
- Integrazione strategica con il Marchio Family Audit, ottenuto da Upipa nel corso del 2016, in modo da meglio sviluppare tutta la sezione relativa al benessere dei collaboratori ed alle questioni di conciliazione vita lavoro e di dialogo intergenerazionale.
- Ricerca di una possibile collaborazione con A.R.P.A. e Con.Solida per la diffusione del Marchio all'interno del contesto regionale.
- Valorizzazione del Marchio nel contesto di autorizzazione, accreditamento e vigilanza tecnico sanitaria sulle R.S.A., in particolare nelle relazioni istituzionali con il nuovo Organismo Tecnico Accreditante a livello provinciale.
- Avvio dello sviluppo di un modello di Marchio Q&B per i servizi residenziali per disabili.
- Studio dello sviluppo di un modello di Marchio Q&B per i servizi domiciliari e comunitari, anche in relazione con l'implementazione di Spazio Argento ed in coerenza con quanto indicato nel documento dell'European Social Policy Network (ESPN), intitolato "*Challenges in Long-Term Care in Europe*" in materia di verifiche di qualità de servizi a domicilio.

2.3 Azioni a servizio e supporto dell'integrazione di sistema

Sulla base delle indicazioni offerte dai soci nei diversi momenti di ascolto effettuati nel triennio precedente e della crescente convergenza di consensi su alcune priorità strategiche rispetto allo sviluppo di nuovi servizi, anche in relazione alle effettive disponibilità dei soci a sostenerne l'implementazione dal punto di vista del concorso ai costi ed alle reali possibilità di costruire forme di collaborazione ed integrazione interistituzionale che consentano una legittimazione ed un riconoscimento dei servizi stessi, si prevede di integrare ed aggiornare gli obiettivi del piano triennale in tale settore, tenendo al contempo conto dei nuovi compiti istituzionali e dei nuovi bisogni di supporto di sistema emersi a seguito della pandemia. All'attenzione dei soci resta la valutazione di come creare le condizioni, organizzative, regolative ed istituzionali, per l'implementazione di azioni e servizi consortili nei seguenti ambiti.

- **Integrazione delle soluzioni ICT dei soci e realizzazione di una piattaforma condivisa per la gestione dei dati di sistema.** Anche sulla base degli esiti del Progetto Minerva, realizzato in collaborazione con CBA, la Provincia, la Fondazione Bruno Kessler e delle valutazioni emergenti dalle verifiche sulla sicurezza informatica collegate al servizio DPO è importante, nel corso del triennio, aprire un confronto per individuare le modalità di integrazione delle soluzioni ICT dei soci, soprattutto nella logica di creare una piattaforma comune di condivisione dei dati di gestione che possa facilitare da una parte il benchmarking e dall'altra la consortilizzazione delle funzioni. Nel corso del 2020, nell'impossibilità di dare corso alla costituzione del previsto gruppo di lavoro interno per valutare soluzioni informatiche di sistema, si è proceduto alla creazione delle condizioni per un progetto più complessivo di digitalizzazione di sistema in collaborazione con Trentino Digitale di cui si è dato conto nelle pagine precedenti e che dovrà essere sviluppato nel corso del 2021 anche in coerenza ed attuazione delle nuove direttive triennali 2021-2023 per l'efficientamento delle APSP.
- **Gestione consortile degli acquisti e delle funzioni di committenza.** Nel corso del triennio sarà comunque necessario proseguire la collaborazione con Apac per l'istruttoria degli acquisti dei beni e dei servizi standardizzabili a livello di sistema, sviluppando al contempo altre modalità condivise per gli acquisti non vincolati, anche in relazione all'eventuale attribuzione ad Upipa delle funzioni di società in house degli enti soci. Nel corso del 2020 non è stato possibile costituire il previsto gruppo di lavoro per valutare la trasformazione di Upipa in società in house e la realizzazione di una centrale acquisti sul modello di Emporium. Tale tema sarà ripreso nel 2021, anche nell'ipotesi di una collaborazione in tal senso con il Consorzio dei Comuni Trentini.
- **Gestione dei trasferimenti a copertura degli oneri contrattuali e dell'eventuale relativo fondo di compensazione.** Con la chiusura del triennio contrattuale 2016 – 2018, accertato in via definitiva l'impatto degli oneri contrattuali sugli enti soci, sarà necessario consolidare le modalità di trasferimento del finanziamento a copertura, che assumerà carattere strutturale e permanente. Con l'occasione si potrà rivalutare la costituzione di un fondo perequativo a livello di sistema, finalizzato a compensare le variazioni del costo del personale derivanti dalle assenze per maternità e per altre assenze di lunga durata o ricorsive (es. permessi ex L.104).
- **Promozione dell'autofinanziamento e della raccolta di risorse private a sostegno dell'attività dei soci.** A fronte del significativo cambiamento delle normative che regolano le onlus ed il terzo settore, nell'attesa di individuare eventuali modalità di implementazione di iniziative consortili in tal senso, Upipa sarà impegnata, con azioni integrate di formazione, consulenza e marketing di sistema, a sostenere la capacità di found raising e promozione della ricerca di finanziamenti e di volontari da parte dei singoli enti soci. Nel 2020 - nonostante l'emergenza - è stato possibile completare un primo intervento di accompagnamento e supporto al found raising ed alla comunicazione destinato ad un primo gruppo di soci aderenti. Nel corso del 2021 si ritiene strategico cercare di consolidare tale intervento, valorizzando quanto di straordinariamente interessante da questo punto di vista è emerso dalle manifestazioni di solidarietà delle comunità territoriali durante l'emergenza.
- **Realizzazione di una campagna informativa per il reclutamento di personale (oss e infermieri).** Preso atto della crescente difficoltà a reperire personale e della insufficienza delle misure di incentivazione economica e contrattuale, risulta strategico avviare una campagna di sistema, rivolta anche a scuole di formazione extra provinciali, per il reclutamento del personale, auspicabilmente in collaborazione con il

GECT Euregio. Pur non essendo stato possibile avviare tale campagna per la drastica sospensione di quasi tutte le attività non collegate all'emergenza, il tema resta centrale nell'azione associativa, che nel 2020 è stata concentrata sulla ricerca di personale aggiuntivo a rinforzo delle RSA attraverso lo scorrimento delle graduatorie disponibili (anche di APSS), la ricerca di personale con appelli pubblici ed il tentativo di individuare, anche per mezzo della contrattazione, forme di mobilità tra APSS ed APSP legate alle necessità di copertura dei parametri durante l'emergenza. Anche la prospettata armonizzazione dei contratti di lavoro dei comparti sanità ed autonomie locali potrà, da questo punto di vista, contribuire a creare condizioni di maggiore permeabilità tra i mercati del lavoro dei due comparti.

- **Costruzione di partenariati per l'accesso ai finanziamenti europei di settore.** Saranno attivate le relazioni istituzionali derivanti dalla collaborazione con il Gect dell'Euregio, l'Associazione Ancora e la rete del Marchio Q&B (attraverso Qu.Be. srl), per verificare la possibilità di costruire partenariati su progetti europei ad hoc allo scopo di ottenere finanziamenti mirati per l'innovazione di servizio all'interno del sistema.
- **Estensione ad altri ambiti dei servizi consortili di tipo consulenziale e specialistico.** Nel corso del triennio saranno riprese le analisi per l'attivazione di servizi consortili integrativi degli ambiti di servizio attualmente attivati o relativi a nuovi ambiti ed adempimenti, anche richiedendo alla Provincia e alla Regione un impegno di valorizzazione del potenziale regolativo dell'autonomia speciale per rendere realizzabili a livello consortile funzioni quali il responsabile anticorruzione e trasparenza. Da questo punto di vista sarà possibile, a partire dal 2021, attivare la consortilizzazione del responsabile anticorruzione e trasparenza, grazie ad una modifica introdotta dalla normativa regionale che ora lo consente. Si tratta di avviare una progettazione partecipata per definire caratteristiche e modalità organizzative di tale servizio.

2.4 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. 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 saranno 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.

Il Consiglio di Amministrazione



- 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.

Il Consiglio di Amministrazione



18

Collaborazione Responsabilizzazione Equità Apertura Trasferibilità Innovazione Visione Integrazione

La Presidente

U.P.I.P.A.

Francesca Parolari



3. Indirizzi e obiettivi per il piano della formazione 2019 – 2021

La presente sezione del piano generale delle attività di Upipa rappresenta l'offerta di servizi formativi che la cooperativa propone per il triennio 2019-2021. Da un punto di vista degli indirizzi e degli obiettivi generali della formazione, i punti chiave individuati come stabilmente prioritari per il servizio formazione sono i seguenti:

- promuovere attività formative che siano sempre più attente alla dimensione dell'effettiva trasferibilità degli apprendimenti nella pratica quotidiana;
- favorire forme di autoapprendimento nell'acquisizione delle conoscenze e delle innovazioni scientifiche;
- realizzare progetti formativi utilizzando in maniera integrata le differenti metodologie di formazione esistenti (residenziale, sul campo, a distanza, autoformazione);
- 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);
- sviluppare progetti di ricerca su temi di interesse dei soci, curarne la pubblicazione e la diffusione all'interno del sistema;
- 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;
- offrire un servizio di monitoraggio della formazione obbligatoria;
- supportare gli enti nella diffusione del dossier formativo quale strumento per la manutenzione delle competenze dei singoli professionisti;
- programmare attività formative per la fornitura di un'offerta formativa ECM pari a 50 crediti per persona con costo medio tra € 15 ed € 16 per ora, di cui mediamente il 50% coperto da contributo regionale, con la previsione di realizzare almeno 200 edizioni distinte di corsi formativi di breve durata onde non pregiudicare il conseguimento dei crediti per difficoltà di frequenza;
- realizzare le attività formative con livelli di soddisfazione media dei partecipanti superiori a 8,5 su 10, percezione di efficacia formativa superiore al 95% dei partecipanti, valutazione media del corpo docente complessivamente superiore a 3,8 su 4, valore medio del credito ECM superiore a 1 credito per ora di formazione, numerosità media dell'aula formativa di 20 partecipanti, durata media dei corsi pari a 14 ore per corso formativo, decentramento e territorializzazione dei corsi formativi per almeno il 40%;
- prevedere la realizzazione di attività formative congiunte con l'Associazione delle Residenze Per Anziani dell'Alto Adige, dando priorità allo scambio di esperienze tra operatori ed alla formazione di tipo pratico ed esperienziale;
- prevedere azioni di formazione specificamente finalizzate al rafforzamento (empowerment) degli utenti dei servizi, degli anziani residenti e dei loro cari, favorendone la partecipazione alla vita delle strutture, anche con l'introduzione e la programmazione di moduli specifici nei corsi di formazione su tali argomenti già previsti per le diverse figure professionali operanti negli enti.

Indicazioni integrative per il 2021 alla luce della pandemia da Covid19

Considerata l'alta incertezza che caratterizza l'attuale scenario mondiale, si è deciso di mantenere all'interno dell'aggiornamento delle iniziative formative previste per il 2021, quelle ipotizzate per il triennio (del quale il 2021 è l'ultimo anno). Le stesse saranno effettivamente realizzate se le condizioni sanitarie lo permetteranno.

Le quote di riferimento per il 2021 per la partecipazione ai corsi, saranno, per quanto riguarda i webinar equiparate a quelle della formazione residenziale d'aula, mentre saranno ridotte quelle di percorsi formativi in FAD asincrona progettati e realizzati direttamente da Upipa (al massimo € 2,00 per ora di formazione programmata dal percorso FAD).

Il Consiglio di Amministrazione



3.1 Educazione Continua in Medicina: triennio 2020 - 2022 e piano triennale provinciale

La Commissione nazionale per la formazione continua, nel corso della riunione del 18 dicembre 2019, ha approvato la delibera inerente i crediti formativi per il triennio 2020-2022.

L'obbligo formativo per il triennio 2020-2022 è pari a 150 crediti formativi, fatte salve le decisioni della Commissione nazionale in materia di esoneri, esenzioni ed eventuali altre riduzioni, e ferma restando l'applicazione per il triennio 2020-2022 di quanto già disciplinato per il triennio 2017-2019.

In riferimento a quanto previsto dal Manuale sulla formazione continua del professionista sanitario, par.3.7, lo spostamento dei crediti relativo al triennio formativo 2014-2016, acquisiti entro il 31 dicembre 2019, è consentito fino al 31 dicembre 2020.

Inoltre con delibera del 10 giugno 2020, con riferimento alla pandemia Covid -19, la Commissione nazionale per la formazione continua, condivide di prevedere come già acquisiti i crediti formativi ECM annuali, qualora i professionisti della salute abbiano portato avanti la loro attività durante l'emergenza Covid-19, quale doveroso riconoscimento per il lavoro prezioso svolto da tutti gli operatori sanitari che, impegnati nella lotta contro il nuovo virus, hanno fatto dell'attività professionale la loro stessa fonte di aggiornamento. Tenuto conto che l'obbligo formativo ECM è su base triennale e non annuale, chiede che il riconoscimento dei 50 crediti sia riferito al triennio 2020-2022 (indicazione convertita in legge il 17 luglio 2020, n. 77, recante: «Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19»).

Alla data di stesura del presente piano, il nuovo piano triennale degli operatori del sistema sanitario provinciale non è ancora stato deliberato dalla Giunta Provinciale. Seguiranno aggiornamenti per la definizione del piano operativo.

3.2 Organizzazione del servizio ricerca – formazione – sviluppo – qualità

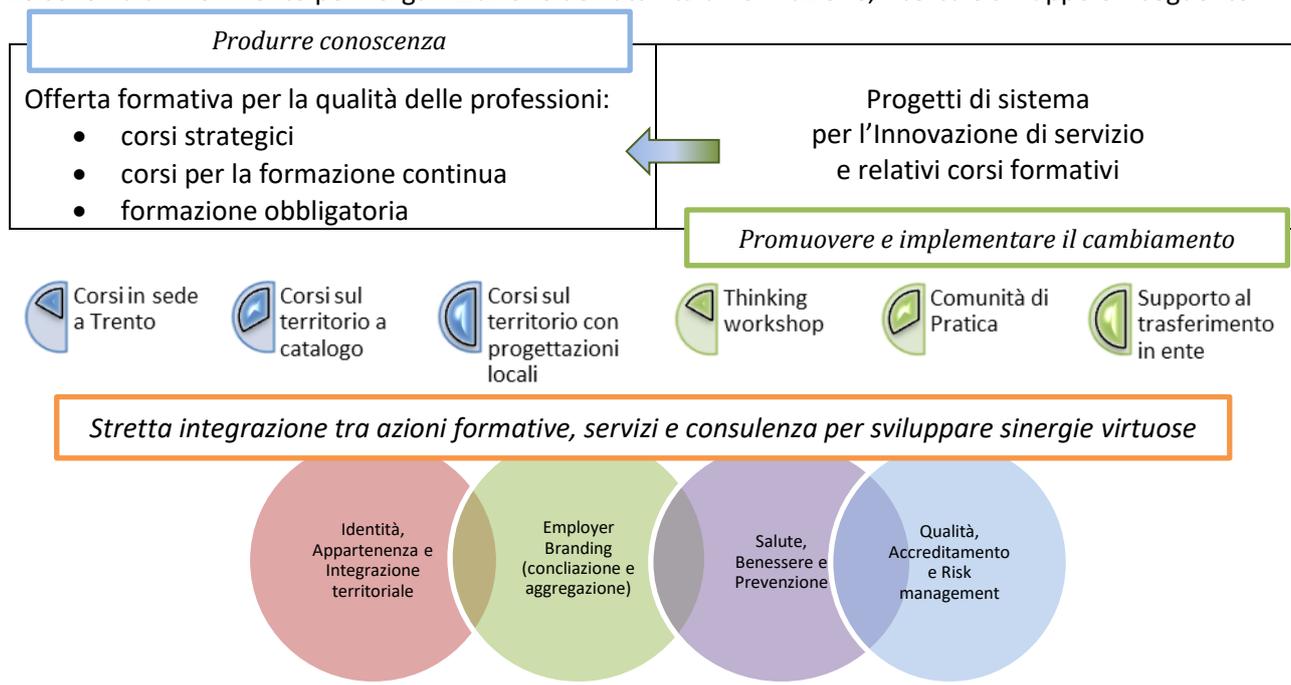
Per il triennio 2019-2021 è stato nominato un nuovo comitato scientifico della formazione in linea con quanto previsto dall'allegato A del "Manuale nazionale di accreditamento per l'erogazione di eventi ECM" sopra richiamato.

Il comitato, entrato in attività nel 2019, è composto da 5 professionisti esperti nelle diverse aree professionali (medica, infermieristica-assistenziale, fisioterapica, socioeducativa), 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.

Composizione comitato scientifico della formazione di Upipa 2019 – 2021

Ambito	Esperto di riferimento
Ambito medico	Loreta Rocchetti
Ambito infermieristico e assistenziale	Adriana Dalponte
Ambito sociale ed educativo	Dario Fortin
Ambito fisioterapico	Katia Libardi
Ambito organizzazione del lavoro, apprendimento degli adulti e psicologia Coordinatrice del comitato	Eleonora Negri
Ambito manageriale	Massimo Giordani
Ambito Sicurezza	Maurizio Piazzi
Ambito Privacy e trasparenza	Matteo Grazioli

Lo schema di riferimento per l'organizzazione dell'attività di formazione, ricerca e sviluppo è il seguente:



Produrre conoscenza – 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.

Alla data attuale di pianificazione si riportano gli ambiti rilevati tramite la lettura dell'evoluzione del sistema e l'ascolto di diversi portatori di interesse. Tali iniziative potranno essere integrate sulla base dall'evoluzione del sistema delle APSP – RSA in corso d'anno e della stratificazione dei fabbisogni formativi raccolti negli enti. 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, è stato di conseguenza deciso di inserire nel presente piano solo gli indirizzi generali per la formazione continua e permanente dei professionisti che operano all'interno dei soci, demandando ad un documento di dettaglio che verrà rilasciato entro il 28 febbraio 2020 (data ultima per l'inserimento dello stesso all'interno del portale www.ecmtrento.it) la progettazione di dettaglio.

Sarà in questo modo possibile prendere atto dei 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). Si richiede pertanto l'invio del proprio piano nel momento dell'approvazione specificando richieste specifiche da inserire nel piano formativo di dettaglio redatto da Upipa.

Alcuni indirizzi strategici per la formazione 2020 estesi al 2021

1. Promuovere percorsi che sviluppino l'identità e l'appartenenza al sistema delle APSP-RSA e generino attrattività verso i soci.
2. Sviluppare le comunità di pratica quale luogo di incontro, confronto e crescita di professionisti che svolgono il medesimo ruolo professionale in enti diversi.
3. Progettare percorsi che promuovano la conciliazione tra qualità della vita e qualità della cura.
4. Creare percorsi integrati che promuovano l'interrelazione tra evidenze scientifiche, raccolta dati ed applicazione in ente delle migliori buone prassi.

Il Consiglio di Amministrazione

5. 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, prevenzione e benessere dei lavoratori...).
6. Generare occasioni di formazione relativamente ad appropriatezza terapeutica, qualità della vita e decisioni terapeutiche collegate.
7. Proseguire con i progetti di sistema avviati negli anni precedenti.
8. Riattivare il concorso sulla "valorizzazione della memoria anziani" attraverso iniziative di coinvolgimento dei professionisti del servizio sociale e di animazione.

Nel dettaglio l'aggiornamento del piano delle attività formative per il 2021, si basa sui seguenti 2 pilastri:

1. Prendersi cura del presente – essere tempestivi e reattivi nell'emergenza
2. Guardare al futuro – attraverso dei laboratori di costruzione del futuro

Filo conduttore trasversale della programmazione riguarderà lo "Stare nel mondo digitale", attraverso sia azioni di sostegno all'acquisizione di competenze digitali che azioni di autoriflessività su come il mondo digitale ha cambiato e sta cambiando il nostro modo di stare in relazione e quale impatto ha sulle nostre vite (e anche su quelle dei destinatari dei nostri servizi).

L'autoriflessività e lo storytelling dovrebbero costituire uno dei momenti fondanti, creando occasioni che permettano di rielaborare il presente in ottica positiva e costruttiva (raccolta di buone prassi, degli insegnamenti, delle cose che dobbiamo salvare e buttare) per "reinventare" la qualità dei servizi che offriamo.

Di seguito si riporta l'interesse manifestato dai soci rispetto ai temi sopra esposti, rilevato tramite la somministrazione di un questionario online per la rilevazione dei fabbisogni formativi per l'aggiornamento del piano. Al questionario hanno risposto 27 soci (58,7%).

Prendersi cura del presente

Nel grafico seguente è riportato l'interesse dei rispondenti ad investire nei seguenti ambiti (scala da 1 a 5). La progettazione di dettaglio (e la costruzione del relativo piano operativa della formazione per il 2021) seguirà l'indicazione raccolta.



Guardare al futuro

Temi che saranno esplorati durante l'anno, attraverso lo sviluppo di specifiche progettualità sono:

- Scenari di futuro per le RSA
- Gestire l'incertezza
- Comunicazione e storytelling
- Reinventare la qualità all'interno della APSP

Competenze digitali

Saranno attivati percorsi formativi per sviluppare le competenze digitali secondo i temi prioritari segnalati dai soci in sede di rilevazione dei fabbisogni formativi come dal grafico sotto riportato.



FORMAZIONE OBBLIGATORIA

In linea con quanto previsto dal decreto legislativo T.U. 81/2008 e dalle altre norme che prevedono iniziative di formazione obbligatoria, Upipa promuoverà i percorsi necessari per rispondere ai differenti fabbisogni. Sarà inoltre impegno concreto del servizio formazione rendere affidabile il modulo per il monitoraggio della formazione obbligatoria presente a sistema ECM (e disponibile per tutti i soci).

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.

Collaborazione con Ordine degli Assistenti Sociali

E' in essere la convenzione con il CROAS Trentino Alto Adige (ordine assistenti sociali) per il triennio formativo 2020-2022, 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).

Promuovere e implementare il cambiamento. Progetti per l'innovazione di sistema

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 tra l'altro 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.

Nel triennio è inoltre previsto di costruire una stretta e sempre più significativa interrelazione tra le azioni formative, progetti, servizi e le azioni di sistema promosse dalla cooperativa; di seguito si riportano per punti alcune azioni che si sono avviate già nel 2019 e che si vorrebbero implementare, se le condizioni lo permetteranno.



Area Identità, Appartenenza e Integrazione territoriale

Diretrici principali di sviluppo sono le seguenti.

1. Creazione di una rete tra i nuovi amministratori e supporto alla formazione permanente

Dal 2019 si sono riavviate le azioni formative volte a facilitare l'inserimento e la conoscenza dei nuovi amministratori quali momenti strategici di incontro e di riflessione approfondita sul sistema sociosanitario trentino, provinciale e locale. Tali azioni continueranno anche per il 2020 al fine di consentire agli amministratori di condividere ed approfondire i temi che mano a mano diventeranno strategici per il governo del nuovo sistema di welfare che si sta delineando.

2. Essere protagonisti dell'attivazione di "Spazio argento"

In considerazione dell'attivazione della sperimentazione di Spazio Argento nei territori delle Giudicarie, del Primiero e del Comune di Trento, dell'introduzione dei posti di sollievo cosiddetti "dinamici" nelle RSA e della prospettiva di revisione dei nuclei residenziali per le persone con demenza, orientata a valorizzarne la funzione di supporto territoriale e il collegamento in rete con i CDCD, oltre che degli indirizzi di legislatura che prevedono di "Favorire la diffusione di forme di coabitazione tra anziani con la condivisione di servizi e funzioni di cura, nell'ottica di qualificare le risposte ai bisogni degli anziani e di differenziare le modalità di supporto. Sviluppare, inoltre, forme di sostegno abitativo a favore degli anziani che possano esprimere anche la solidarietà intergenerazionale, con scambi di esperienze, relazioni e supporti tra anziani e giovani e persone che si trovano in situazioni di fragilità." (Obiettivo

3.2. del piano di sviluppo provinciale), risulta importante adeguare gli interventi in questo ambito secondo le seguenti modalità:

- a. offrire supporto e coordinamento agli enti impegnati nelle differenti sperimentazioni territoriali di Spazio Argento, con momenti di formazione mirata sull'innovazione di servizio e l'allungamento della filiera attraverso una presa in carico delle persone in attesa di entrare in RSA, oltre che lo studio di risposte alternative alla RSA, anche di tipo abitativo;
- b. mantenere un collegamento tra le sperimentazioni territoriali di Spazio Argento e lo sviluppo dei servizi per la demenza correlato all'aggiornamento del piano provinciale per le demenze, offrendo agli enti interessati alla valorizzazione dei nuclei su base territoriale formazione e supporto per l'individuazione di differenti e diversificate modalità di presa in carico della persona affetta da demenza, creando processi di pianificazione assistenziale che partano dalle famiglie e dal loro coinvolgimento e che supportino le famiglie nella gestione delle persone affette da demenza (offrendo un supporto comunitario alle famiglie stesse);
- c. integrare nel progetto di valorizzazione dei volontari proposte di formazione e coinvolgimento per l'attivazione della rete del territorio a supporto delle persone più fragili.

Tali azioni vanno fortemente raccordate con tutti gli interventi finalizzati a rafforzare l'identità di gruppo a livello dei soci, in modo da consentire loro di presentarsi, nei contesti locali, in forma coesa e coordinata quale soggetto unitario capace di offrire i servizi necessari all'ampliamento della filiera in forma complementare, valorizzando le potenziali sinergie sul territorio.

3. Integrazione dei processi verso la costruzione dell'identità del gruppo Upipa

Rispetto al metodo di lavoro, nella necessità e convinzione dell'importanza di avviare sempre più interconnessioni tra Upipa e i singoli soci e tra i soci, anche alla luce di quando sta emergendo dal corso "Identità, appartenenza e raccolta fondi", saranno attivate nuove azioni di comunicazione e coinvolgimento. Alcune di queste sono:

- attivazione di laboratori di progettazione partecipata che permettano ai professionisti del sistema di trovarsi, confrontarsi, progettare le azioni che saranno attivate sulle linee di sviluppo e sui macroprocessi che interesseranno lo sviluppo del sistema (sarà possibile partecipare in base all'interesse e alla competenza) - **thinking workshop**;
- promozione di azioni di coordinamento territoriale dei piani formativi degli enti soci (e delle relative iniziative formative) che insistono su ogni territorio, facilitando la collaborazione e le iniziative territoriali anche a favore degli oss, sviluppando accordi di gestione delle singole iniziative formative con i soci interessati;
- promozione della metodologia della comunità di pratica, quale luogo di incontro e riflessione sulle pratiche professionali e di condivisione delle soluzioni organizzative più efficaci.

Altri progetti finalizzati al consolidamento dell'appartenenza e dell'identità di sistema sono i seguenti.

Progetto formativo "Identità, appartenenza e raccolta fondi"

Obiettivi del percorso sono acquisire competenze in termini di comunicazione e raccolta fondi per essere più attrattivi sul territorio/mercato, oltre che unificare e rinnovare l'identità e l'appartenenza corporativa. Per il 2021 si punterà alla costruzione di linee guida e buone prassi "istituzionali" sulla comunicazione e raccolta fondi.

Progetto "Strategie di coinvolgimento e valorizzazione dei volontari in RSA"

Il progetto sarà ridefinito e riattivato non appena le condizioni lo permetteranno.

Visite di scambio in Italia e all'estero

Le visite saranno ripensate non appena le condizioni lo permetteranno.



Area Employer Branding

L'acquisizione della certificazione Family Audit da parte di Upipa e di molte delle A.P.S.P. associate offre una grande occasione per sviluppare sinergie interne a tutto il sistema riguardo alla conciliazione vita lavoro, ma anche riguardo alla promozione di una identità di gruppo e dell'opportunità di lavorare all'interno del sistema delle APSP-RSA, ponendo le basi per una vera e propria strategia di promozione delle APSP come datori di lavoro (Employer branding strategy), in relazione alla conciliazione, alla qualità e sicurezza del lavoro, alla sua significatività sociale. Per rafforzare tale occasione e consolidare l'identità di gruppo in particolare si prevede di:

1. Creare una rete family tra gli enti soci certificati (distretto delle APSP), per mettere a sistema tutte le potenzialità degli enti soci di fornire servizi di conciliazione e favorire lo scambio delle migliori prassi sviluppate nel sistema per promuovere la conciliazione vita – lavoro, con particolare attenzione alla conciliazione con carichi familiari di tipo assistenziale.
2. Creare una sorta di circolo ricreativo delle APSP della provincia di Trento, all'interno del quale sviluppare azioni di conciliazione di sistema, ricercare convenzioni comuni con fornitori di servizi di conciliazione, realizzare iniziative di tipo ricreativo e culturale per consolidare l'identità lavorativa dei dipendenti delle APSP.
3. Promuovere una riflessione comune sulle modalità di reclutamento, inserimento, formazione e socializzazione al lavoro delle diverse figure professionali, mettendo a valore le diverse modalità di reperire, formare ed inserire le risorse umane nel sistema, in una fase molto delicata per l'elevato turn ore dovuto all'anzianità media e per la difficoltà di reperire personale formato sul mercato del lavoro locale.



Area salute, benessere e prevenzione

Obiettivi del triennio:

- Sviluppare una comunità di riferimento degli RSPP e dei referenti per la sicurezza interni che operano nel sistema delle APSP socie di Upipa per condividere problematiche e strumentazione operativa, anche nell'ottica di far crescere degli ASPP all'interno degli enti.
- Garantire il raccordo con l'UOPSAL e con i progetti che promuovono la salute sui luoghi di lavoro e la riflessione sull'age mangement.
- Sviluppare una riflessione sul ruolo del medico competente all'interno del sistema.
- Promuovere tempestive iniziative formative in relazione a nuove disposizioni e per ottemperare le disposizioni legislative.
- Attivare iniziative formative e progetti per promuovere il benessere lavorativo dei professionisti e dei gruppi di lavoro.
- Creare uno sportello per la consulenza psicologica, counselling, mediazione, coaching a disposizione degli enti con un pool di professionisti dedicati.
- Diffondere l'utilizzo di un unico questionario per la rilevazione dei dati sul benessere organizzativo, secondo quanto previsto dalle normative vigenti, anche con la finalità di creare un benchmark provinciale di riferimento.
- Promuovere corsi di formazione per la gestione dello stress, della fatica fisica e psichica insita nella relazione di cura, per la prevenzione del mobbing e per il benessere psicofisico degli operatori.

Il Consiglio di Amministrazione

26 Collaborazione Responsabilizzazione Equità Apertura Trasferibilità Innovazione Visione Integrazione

La Presidente

Francesca Parolari

In questo ambito risulta strategico anche contribuire a sviluppare la collaborazione tra RSPP, responsabili formazione e coordinatori dei servizi per migliorare le pratiche di inserimento dei neoassunti. Saranno studiate apposite proposte da socializzare nel sistema.

Progetti ed iniziative attivate nel corso del 2019 e prospettive per il 2020



Progetto “Maltrattamento Zero”

Fase 1 (conclusasi con il seminario del 27 settembre 2019): definizione delle linee guida di riferimento “Mi.Pre.M.i.” - “Misure per la Prevenzione del Maltrattamento nell’invecchiamento”.

Fase 2: attivazione di iniziative per la disseminazione linee guida nelle RSA.

Piano provinciale per la prevenzione

Predisposizione del report conclusivo dell’attività svolta da Upipa in collaborazione con l’UOPSAL in ottemperanza alla linea di intervento 3: “Miglioramento del benessere organizzativo/lavorativo degli operatori del settore dell’assistenza alla persona del Piano provinciale della prevenzione 2015-2019.

Azioni per dare continuità all’attività sopra citata sono:

- formazione, residenziale e tramite un modulo FAD, per sensibilizzare i lavoratori sui sani stili di vita;
- analisi di sostenibilità per partecipare al progetto “Key to Health”;
- promozione di iniziative nella direzione del “Wellbeing for Workers” (tramite adesione a progetti innovativi);
- approfondimento dei temi collegati all’age management.

L’attività, purtroppo bruscamente interrotta ad inizio 2020, verrà riattivata non appena le condizioni lo permetteranno.



Area qualità ed accreditamento e risk management

Alla luce della delibera n° 1848 del 5 ottobre 2018, inerente “*nuovi requisiti ulteriori di qualità e i criteri di verifica del loro possesso, richiesti per l’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie*”, Upipa è impegnata nel supportare i soci nel percorso di implementazione dei nuovi requisiti.

Nel 2021 si porterà a conclusione il corso per ottenere la qualifica di valutatori provinciali per l’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie.

Sarà oggetto di progettazione anche un corso di formazione avanzata per consolidare le competenze di responsabile qualità che tenga conto anche delle novità recentemente introdotte.



Progetto INDICARE salute: avente l’obiettivo di costruire un set minimo di indicatori clinici di monitoraggio della salute e dell’efficacia dei servizi di R.S.A. e di fornire competenze metodologiche per la costruzione di ulteriori indicatori complementari interni ai singoli enti, il progetto è stato sviluppato in collaborazione con la Provincia di Trento, l’APSS e la APSP Residenza Valle dei Laghi di Cavedine.

Il Consiglio di Amministrazione



Progetto Consenso informato: il progetto, nell'intento di valorizzare il protagonismo delle persone nei processi di cura e di rispettarne le indicazioni e le volontà, è stato impostato con la finalità di consentire di affinare e migliorare la concezione culturale ed organizzativa e le prassi operative con cui viene gestito l'obbligo di acquisizione del consenso informato all'interno delle strutture, a partire dal coinvolgimento diretto dei medici interessati (attraverso le équipe assistenziali), per arrivare ad una disseminazione della capacità e della propensione a valorizzare la relazione con la persona anziana assistita e l'attenzione

costante ad informarla e coinvolgerla in tutte le pratiche, sia sanitarie che assistenziali, ricercandone la comprensione, il consenso e l'alleanza.

Un primo documento realizzato è riferito alla gestione delle direttive anticipate di trattamento (DAT) per il quale è stata attivata una sperimentazione in alcuni enti soci interessati e a seguito della quale è in corso una riflessione sulla promozione della figura del fiduciario all'interno delle RSA.

Ambito di sviluppo è la predisposizione di un documento di indirizzo rispetto all'utilizzo degli antipsicotici in modalità *off label* per la gestione dei disturbi del comportamento, in collegamento ad un PDTA per la gestione della demenza in RSA.

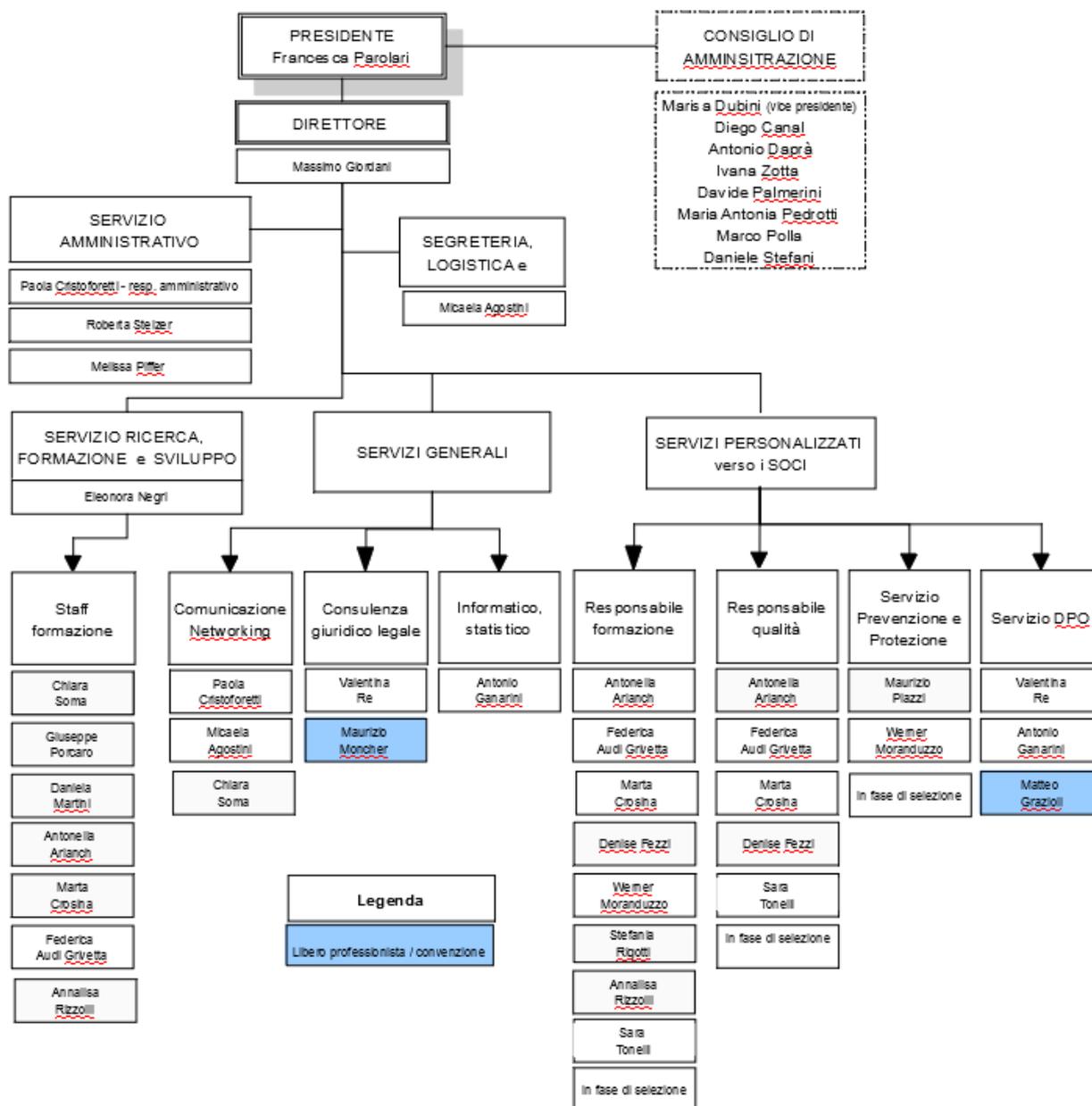
Progetto "Prevenzione, sorveglianza e controllo sulle infezioni correlate all'assistenza e contrasto all'antimicrobico resistenza nelle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA)"

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 progetto assumerà uno sviluppo centrale nel 2021, anche alla luce della recente esperienza di contrasto al Covid19.

4. Organizzazione interna e budget della Cooperativa per l'anno 2021

4.1 Organizzazione della cooperativa



L'organizzazione dei servizi della Cooperativa come programmati per il 2021 è illustrata nelle sezioni relative alle attività di servizio ai soci e di pianificazione delle attività di formazione, ma si intende, in questo paragrafo, dare una visione unitaria dell'organigramma di Upipa nella sua attuale strutturazione (al termine del 2020), al fine di consentire ai soci di meglio comprendere e focalizzare i differenti ruoli ricoperti dai collaboratori all'interno di Upipa.

Si precisa, per una più agevole lettura, che al servizio amministrativo, unitamente alla segreteria, sono affidati anche gli obiettivi di sviluppo dell'help desk di primo livello di Upipa – che si auspica possa trovare, nel corso del triennio, una propria autonoma strutturazione come servizio, mentre l'implementazione del progetto Upipa Web e la gestione del sito sono in capo al servizio Comunicazione e Networking. Nei servizi personalizzati ai soci sono riportati i nominativi di tutti i collaboratori che sono impegnati a dare attuazione alle differenti convenzioni (annuali o pluriennali) in essere con i diversi soci per i servizi consortili di

Responsabile Formazione, Responsabile Qualità, Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e Servizio DPO. Nel caso in cui tali attività non richiedano l'impiego dell'intero monte ore settimanale delle persone impegnate, le stesse sono coinvolte nella gestione di progetti ed interventi formativi o nell'attività dei servizi generali, per questo motivo i medesimi nominativi sono riportati anche nel settore ricerca formazione e sviluppo, attualmente presidiato in forma esclusiva da Daniela Martini e Giuseppe Porcaro, e nel settore servizi generali.

Lo staff è attualmente composto da 20 dipendenti (15 donne e 5 uomini), di cui uno inquadrato come dirigente (il direttore), 3 inquadrati come quadri (i responsabili dei servizi: amministrativo; ricerca, formazione e sviluppo; prevenzione e protezione) e 16 inquadrati come impiegati. Mentre il dirigente ed i quadri sono tutti a tempo pieno, i 16 impiegati sono 3 a tempo pieno e 13 a tempo parziale (la maggior parte per motivi di conciliazione) per un totale di 15,74 TPE. Si è scelto di mettere in evidenza anche le collaborazioni stabili e qualificanti con professionisti esterni per il funzionamento dei servizi di Consulenza giuridico legale e DPO, nonostante siano rese da liberi professionisti e non da dipendenti di Upipa. Rispetto al 2020 l'organico sarà incrementato complessivamente di circa un'unità e mezza per l'attivazione del servizio Responsabile Qualità e Formazione per gli enti della valle del Chiese e per supporto del servizio di Responsabile del Servizio prevenzione e Protezione, in una logica di staffetta generazionale.

4.2 Il budget 2021 e il contributo associativo annuale

Il budget per l'anno 2021 è stato costruito tenendo a riferimento il budget per l'anno 2020, i dati del bilancio di esercizio 2019 e quelli relativi l'andamento dell'esercizio 2020, in coerenza con l'obiettivo di proseguire il rafforzamento ed il miglioramento dei servizi di Upipa nel loro complesso, in un'ottica di mantenimento del valore per i soci in un contesto di difficoltà nell'erogazione dei servizi secondo le usuali modalità.

L'elemento che più ha condizionato la definizione della presente proposta di budget è stata la necessità trovare nuove strategie per l'erogazione delle attività e la realizzazione di progetti legati all'area formativa che hanno da sempre impegnato una quota importante del budget dell'UPIPA. In via prudenziale sono quindi state ridotte le previsioni di ricavi e di costi legate a quest'area tenendo comunque conto di mantenere un livello di attività tale da consentire di sfruttare comunque la possibilità di fruire dei contributi previsti il cui valore viene trasferito sui soci.

I servizi consortili a carico dei singoli soci sono stati previsti a budget in entrata sulla base delle risultanze del biennio precedente, mentre gli eventuali nuovi servizi in fase di attivazione nel 2021 saranno progettati a contributo individuale dei soci correlato al numero di adesioni ed alla sostenibilità del servizio medesimo. Con il rafforzamento delle capacità operative complessive di Upipa e con l'ottimizzazione delle procedure di gestione delle rilevazioni e delle elaborazioni dei dati (auspicabilmente anche grazie alla collaborazione dei soci nel migliorare la precisione e tempestività delle risposte), sono state incluse nel contributo associativo annuale tutte le attività di rilevazione e rielaborazione dei dati che si siano rese obbligatorie per ragioni istituzionali, a partire dall'Osservatorio Smart Point.

Sul fronte dei ricavi si segnala un leggero incremento dei ricavi da "servizi personalizzati" che è l'effetto combinato della previsione di nuove entrate relative all'attivazione di servizi legati al progetto per la digitalizzazione del sistema delle APSP e la mancata previsione di entrate relative all'Osservatorio Smart Point e agli accreditamenti (dal momento che in questo periodo l'erogazione di attività formative risulta di difficile). I costi per servizi risultano complessivamente in calo per la citata riduzione dei costi relativi alle attività formative cui però si affianca l'aumento dei costi per legati all'attivazione del progetto di digitalizzazione del sistema e quello dei costi per le utenze dovuti all'estensione degli uffici della cooperativa.

Con riferimento alla voce costi del personale è stata prevista l'assunzione di nuove risorse da destinare alla erogazione di servizi consortili per far fronte alle richieste degli enti.

Al fine di poter garantire il pareggio di bilancio si propone di incrementare del 10% la quota standard del contributo associativo annuale fissato per l'anno precedente secondo la tabella riportata, che evidenzia la ripartizione del contributo tra i soci in relazione alle diverse dimensioni aziendali, con modalità analoghe a quelle degli anni precedenti. A queste quote vanno applicati gli sconti previsti per gli enti che usufruiscono solo parzialmente dei servizi della cooperativa, per il fatto di essere APSP ma non RSA o per il fatto di essere RSA ma non APSP, del 25%, e gli sconti previsti per i soci che per sospensione temporanea dell'attività come

APSP e come RSA per l'intera durata dell'esercizio non possono fruire di nessun servizio dell'associazione, pari al 50% della quota minima.

Tali previsioni comportano un risultato della gestione operativa di € 9.172,21 che a seguito dell'applicazione stimata delle imposte consente di realizzare un utile di esercizio di € 3.129,16. Si tratta di un margine di sostanziale pareggio, che si auspica possa essere rafforzato dall'incremento della produttività complessiva e dall'introduzione di ulteriori nuovi servizi ai soci.

MODALITA' DI RIPARTIZIONE DEL CONTRIBUTO IN CONTO GESTIONE DEI SOCI PER L'ESERCIZIO 2021

Quota uguale per tutti 2021 - standard	€ 8.403,99
Quota standard 2020	€ 7.639,99
% di variazione	10,00%

Classi	Parametri di ripartizione quota	Quota singola per classe	Quota singola con iva	Numerosità delle classi	Totale teorico delle quote per classe
1	0,7	€ 5.882,79	€ 7.177,01	3	€ 17.648,38
2	0,9	€ 7.563,59	€ 9.227,58	2	€ 15.127,18
3	1,1	€ 9.244,39	€ 11.278,15	18	€ 166.398,98
4	1,3	€ 10.925,19	€ 13.328,73	17	€ 185.728,16
5	1,5	€ 12.605,98	€ 15.379,30	6	€ 75.635,90
Totale				46	460.538,60

Enti Soci con particolari attività o forme giuridiche

Denominazione	Forma giuridica - attività	Classe di appartenenza	Quota piena	Sconto 25%	Quota scontata del 25%	Quota scontata con IVA
Fondazione Crosina Sartori Cloch	APSP - gestione immobili per finalità benefiche	1	€ 5.882,79	€ 1.470,70	€ 4.412,09	€ 5.382,75
Sacra Famiglia (Rovereto)	ente morale - RSA	4	€ 10.925,19	€ 2.731,30	€ 8.193,89	€ 9.996,55
Casa Mia	APSP - assistenza minori	4	€ 10.925,19	€ 2.731,30	€ 8.193,89	€ 9.996,55
Opera "Armida Barelli"	APSP - ente di formazione	4	€ 10.925,19	€ 2.731,30	€ 8.193,89	€ 9.996,55
				Sconto 50%	Quota scontata del 50%	
Cooperativa Sociale Assistenza - s.c.	cooperativa - assistenza non residenziale	1	€ 5.882,79	€ 2.941,40	€ 2.941,40	€ 3.588,51
			€ 44.541,14	€ 12.605,98	€ 31.935,16	

Classi	Totale quote piene per classe	Totale quote scontate per classe	Totale quote effettive per classe
1	€ 5.882,79	€ 7.353,49	€ 13.236,28
2	€ 15.127,18		€ 15.127,18
3	€ 166.398,98		€ 166.398,98
4	€ 152.952,60	€ 24.581,67	€ 177.534,27
5	€ 75.635,90		€ 75.635,90
TOTALI	€ 415.997,46	€ 31.935,16	€ 447.932,62

CONTO ECONOMICO	PARZIALI 2021	Importi 2021	Parziali	Totali
A). VALORE DELLA PRODUZIONE				
1). Ricavi delle vendite e delle prestazioni				
31114 QUOTE ASSOCIATIVE ANNUALI DEI SOCI		€ 447.932,62		
31110 RICAVI DA SERVIZI PERSONALIZZATI		€ 583.731,55		
31116 RICAVI DA CORSI CO-FINANZIATI LR 3/96 - ANNO CORR.		€ 150.000,00		
31527 CONTR. C/ES. REG. FORM. ANNO CORR.		€ 210.000,00		
Totale 1). Ricavi delle vendite e delle prestazioni			€ 1.391.664,17	
5). Altri ricavi e proventi				
31306 Affitti attivi aule e attrezzature		€ 5.100,00		
31522 CONTRIBUTI IN C/ ESERCIZIO REGIONALI A.I.		€ 125.000,00		
Totale 5). Altri ricavi e proventi			€ 130.100,00	
Totale A). VALORE DELLA PRODUZIONE				€ 1.521.764,17
B) COSTO DELLA PRODUZIONE				
6). Per materie prime, sussidiarie, di consumo				
per Attività formative:		€ 8.474,00		
per l'ufficio:		€ 1.250,00		
Totale 6). Per materie prime, sussidiarie, di consumo e m			€ 9.724,00	
7). Per servizi				
Costi per Attività Formative:		€ 154.900,00		
Costi per consulenze istituzionali:		€ 200.860,00		
Costi per utenze e servizi ordinari:		€ 86.293,27		
322519 ABBONAMENTI PERIODICI E PUBBLICAZIONI	€ 3.000,00			
322513 SPESE ASSEMBLEARI, AMMINISTRATORI		€ 50.132,00		
Totale 7). Per servizi			€ 492.185,27	
8). Per godimento beni di terzi				
32302 AFFITTI PASSIVI AULE UPIPA		€ 33.500,00		
32304 AFFITTI PASSIVI ALTRE STRUTTURE		€ 4.400,00		
32306 AFFITTI PASSIVI SEDE UPIPA		€ 17.697,36		
32310 Noleggio Fotocopiatore		€ 600,00		
Totale 8). Per godimento beni di terzi			€ 56.197,36	
9). Per il personale				
Costo economico del personale:		€ 823.797,25		
Premio produttività:		€ 25.500,00		
324508 Rimborsi chilometrici:		€ 51.320,18		
324506 Rimborsi a piè di lista		€ 1.500,00		
Totale 9). Per il personale			€ 902.117,43	

CONTO ECONOMICO	PARZIALI 2021	Importi 2021	Parziali	Totali
10). Ammortamenti e svalutazioni				
Quote ammortamenti anni precedenti		€ 19.647,00		
Quote ammortamenti nuovi cespiti 2021		€ 356,00		
Totale 10). Ammortamenti e svalutazioni			€ 20.003,00	
14). Oneri diversi di gestione				
32997 IVA Indetraibile (stima)		€ 28.554,69		
32932 CONTRIBUTI ASSOCIAZIONI SINDACALI E DI CATEGORIA		€ 1.300,00		
SPESE PER ASSEMBLEE E DI RAPPRESENTANZA:		€ 1.000,00		
IMPOSTE E TASSE NON SUL REDDITO:		€ 1.510,19		
Totale 14). Oneri diversi di gestione			€ 32.364,88	
Totale B) COSTO DELLA PRODUZIONE				€ 1.512.591,94
RISULTATO DELLA GESTIONE OPERATIVA (A - B)				€ 9.172,21
C). PROVENTI E ONERI FINANZIARI				
16). Altri proventi finanziari				
Totale 16). Altri proventi finanziari		€ -	€ -	
INTERESSI PASSIVI E ALTRI ONERI BANCARI	€ 1.000,00			
Totale 17). Interessi ed altri oneri finanziari		€ 1.000,00	€ 1.000,00	
Totale C). PROVENTI E ONERI FINANZIARI				-€ 1.000,00
E). PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI				
Totale E). PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI				€ -
RISULTATO DI ESERCIZIO ANTE IMPOSTE				€ 8.172,21
22). Imposte sul reddito				
Totale 22). Imposte sul reddito (stima)				€ 5.043,05
RISULTATO DI ESERCIZIO NETTO				€ 3.129,16

5. Conclusioni

Con questo documento il Consiglio di Amministrazione di Upipa presenta l'aggiornamento per l'anno 2021 del piano delle attività e della formazione per il triennio 2019-2021, prima all'approvazione dell'Assemblea dei Soci e poi all'attenzione delle istituzioni regionali e provinciali per l'erogazione dei finanziamenti di competenza e l'individuazione delle auspicabili sinergie operative.

Al termine dell'ultimo anno completo di mandato, vorrei richiamare l'attenzione dei soci sul fatto che l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19 ha di fatto reso quest'anno amministrativo completamente diverso da tutti gli altri, per un verso quasi "cristallizzando" le ordinarie prospettive progettuali ed evolutive dell'associazione, per un altro imprimendo un'accelerazione ed una intensità senza pari alle attività di coordinamento e supporto dei soci e determinando forti innovazioni organizzative e di servizio, inizialmente non previste né programmate.

Come Amministratori sia stati chiamati ad un impegno aggiuntivo di dialogo, comunicazione, confronto e raccordo, sia tra i soci che con i differenti riferimenti istituzionali, oltre che con le famiglie e l'opinione pubblica, onde presidiare e garantire la coesione del sistema, nonostante la rarefazione delle opportunità di incontro in presenza e la virtualizzazione degli strumenti di comunicazione. Abbiamo dovuto imparare a comunicare in modo diverso, abbiamo sicuramente fatto errori ma anche ottenuto risultati importanti, e soprattutto, siamo riusciti nonostante tutto a mantenere una unità di fondo ed un supporto consortile al

sistema che non erano scontati e che ora più di prima sono riconosciuti come distintivi anche dai gestori dei servizi di altre regioni.

La pandemia, cambiando radicalmente il contesto economico, sociale e relazionale, ha modificato le sfide che ci attendevano, a partire da quella sul ruolo delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona. Ma non ha fatto venire meno la centralità delle APSP, che pur in presenza di forti limitazioni alla loro azione sul territorio, hanno rappresentato una risorsa irrinunciabile per la comunità trentina nel suo complesso. Si dovrà però arrivare a ripensare rapidamente il modo con cui tale ruolo potrà essere esercitato nel prossimo futuro, contribuendo in modo importante anche alla ridefinizione della funzione dei servizi residenziali agli anziani. Il perdurare dell'emergenza ha contestualmente messo a nudo le difficoltà di collaborazione e cooperazione orizzontale da parte degli enti soci, e su questo tema sarà importante lavorare se si intende rafforzare il sistema.

L'Upipa come soggetto consortile ha affrontato la situazione dilatando al massimo le proprie attuali capacità operative, per sostenere i Soci in questa fase molto delicata. L'esperienza acquisita potrà essere la base su cui meglio fondare il confronto per individuare la forma giuridica più adatta per costruire una società di servizi che sia davvero di sistema.

Le due sfide che attendono il consorzio nel prossimo futuro sono infatti una esterna, quella della ridefinizione del ruolo delle APSP/RSA nel contesto trentino alla luce dei cambiamenti determinati dalla pandemia, ed una interna, quella della revisione dell'assetto organizzativo di Upipa, per rendere il consorzio sempre più capace di rappresentare per i soci un punto di riferimento ed un valore aggiunto irrinunciabile per il rafforzamento di ciascun singolo ente socio.

Per questo motivo ritengo importante proporre, in vista del rinnovo delle cariche sociali, un confronto generale su questi due temi chiave, che consenta di costruire una proposta di mandato ed un programma di attività per il triennio 2022-2024 il più possibile partecipati, innovativi ed all'altezza delle sfide che si pongono agli enti ed al sistema nel suo complesso.

Voglio con l'occasione ringraziare tutti i colleghi del Consiglio di Amministrazione per il fattivo clima di collaborazione e l'assidua presenza e partecipazione alle sedute nonostante le difficoltà del ritrovarsi. Ma voglio soprattutto trasmettere per il loro tramite, il plauso, il ringraziamento e l'incoraggiamento a tutto il personale del sistema, che ha dimostrato in questa emergenza una grande dedizione ed una forte resilienza, e fare a tutti l'augurio che la rielaborazione di questa esperienza drammatica ed intensa possa renderci migliori, come persone e come professionisti.

Ringrazio infine il personale di Upipa, che mai come in questo anno è stato chiamato a ridefinire le proprie modalità di lavoro, le proprie conoscenze e competenze e le proprie priorità, ed ha dimostrato flessibilità, creatività e produttività, operando in condizioni organizzative spesso difficili e con grande incertezza di contesto.

Riconosco a tutti gli interlocutori istituzionali l'impegno, in questa fase di emergenza, per sostenere il sistema Upipa nelle difficoltà che si sono dovute affrontare, nonostante i limiti imposti dall'eccezionalità della situazione e dalle criticità delle risorse a disposizione, e mi auguro che quanto di nuovo e di buono è emerso dall'intensificarsi delle relazioni collaborative tra le istituzioni possa essere consolidato e rafforzato nel graduale processo di normalizzazione della situazione.

Spero di cuore che l'anno 2021 possa rappresentare per tutti noi il ritorno a quelle forme di contatto, socialità e relazionalità che sono parte essenziale della qualità della vita di tutte le persone, ma in particolare di quelle che dipendono, per la loro esistenza, dall'assistenza e dal supporto degli altri.

Trento, 18 dicembre 2020

La Presidente
Francesca Parolari