

APSSSTART..UP! COMPORRE UN MOSAICO PER TRACCIARE LA ROTTA IN APSS

Nadia Santuari¹, Francesco Palmisano¹, Sabrina Vanzo², Cristina Moletta¹

¹ Servizio Formazione, Azienda per i Servizi Sanitari di Trento
 {nadia.santuari, francesco.palmisano, cristina.moletta}@apss.tn.it

² Servizio Professioni Sanitarie Ospedale di Cavalese, Azienda per i Servizi Sanitari di Trento
 sabrina.vanzo@apss.tn.it

-- COMUNICAZIONE --

ARGOMENTO: *Formazione Continua, Aziende e reti di formazione*

Abstract

Il progetto APSSstart..UP! "Conoscere e Orientarsi in APSS" dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS) di Trento è un innovativo corso di onboarding su Moodle per neoassunti nel settore sanitario. Questo hub formativo centralizzato accoglie oltre 500 nuovi professionisti all'anno di vari profili sia sanitari che tecnico - amministrativi, offrendo una struttura intuitiva basata su tiles e componenti interattivi come H5P e SCORM, video interattivi e domande di autoapprendimento. Il corso combina elementi sincroni come webinar live con risorse digitali asincrone, arricchite da componenti interattivi. Un'integrazione avanzata con Zoom automatizza il tracciamento delle attività. Il programma copre una vasta gamma di temi rilevanti per i neoassunti, dalla struttura aziendale alla sicurezza sul lavoro, fornendo anche una "cassetta degli attrezzi" digitale con risorse aggiuntive. Lanciato nel 2023, il progetto ha già formato quasi 300 professionisti, ricevendo feedback positivi per la rilevanza dei contenuti e l'usabilità della piattaforma. APSSstart..UP! dimostra come l'eLearning possa trasformare l'onboarding in un'esperienza efficace ed efficiente, ottimizzando le risorse formative nel settore sanitario.

Keywords: Sanità, *Blended*, *onboarding*

1 LA FORMAZIONE PER I NUOVI ASSUNTI IN APSS: TO BE CONTINUED...

1.1 Formazione per il nuovo assunto: tra continuità e necessità di di accompagnare il cambiamento

L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (APSS) conta circa 9.000 dipendenti che operano in setting amministrativi, tecnici e clinico assistenziali in sette sedi ospedaliere su tutto il territorio provinciale e in quattro ambiti territoriali con un trend di circa 500 nuovi assunti all'anno negli ultimi 3 anni. I neoassunti provengono da diverse "famiglie professionali", seppur con una prevalenza di figure clinico- assistenziali (oltre la metà).

	2021	2022	2023	
AMMINISTRATIVI	43	72	44	11%
TECNICI-TECNICI SPECIALIZZATI	30	70	93	12%
SANITARI-SOCIOSANITARI	375	318	230	59%
MEDICI	80	99	77	15%
DIRIGENTI TECNICI, PROFESSIONALI, SANITARI, AMMINISTRATIVI	10	15	15	3%
	538	574	459	1571

Tabella 1: trend nuovi assunti in APSS Trento per ruolo

Dal 2018 il Servizio Ospedaliero Provinciale (SOP), in collaborazione con il Servizio Formazione aziendale, accompagnano il percorso di inserimento del proprio personale sanitario di comparto [1] nei diversi setting ospedalieri, con un percorso formativo di training integrato con attività di laboratorio, studio individuale, esecuzione diretta sotto supervisione. Dal 2020, inoltre, la formazione in ingresso prevista in aula è stata riprogettata in elearning, un percorso ad alto impatto sia come user experience (contenuti interattivi, grafica e ambiente personalizzato..) che in termini di contenuti (contenuti core clinico - assistenziali e caratterizzati da trasversalità) per omogeneizzare informazioni e comportamenti e al contempo fornire una “personalizzazione” per ogni struttura ospedaliera (NeoSop - elearning a supporto dell'inserimento e valutazione del personale di nuova assegnazione nel SOP [2]). Oltre a questo percorso sono diffusi sul campo diversi percorsi di training a supporto del percorso di inserimento e valutazione del neoassunto, con caratteristiche diversificate in base ai contenuti e alle figure professionali. Nei contesti amministrativi e tecnici sono altresì introdotte strategie di accompagnamento e di tutoring dei singoli neoassunti che valorizzano i percorsi individuali formativi e esperienziali in coerenza con i nuovi setting di lavoro. Si tratta di iniziative che mirano ad orientare e inserire il nuovo collega nel proprio contesto specifico, spesso caratterizzato da specificità, cultura e modalità organizzative peculiari. Per poter garantire informazioni e contenuti trasversali che riguardano tutti i professionisti neoassunti di APSS, già a partire dal 2015, è stata messa a disposizione una Formazione a distanza che ha ricompreso file PDF scaricabili, link e approfondimenti relativi alle procedure, politiche, regolamenti di comportamento previsti in APSS (Il "sistema" azienda provinciale per i servizi sanitari). Un primo accesso a contenuti ha pertanto sempre accompagnato l'inserimento dei nuovi assunti in APSS permettendo ai nuovi dipendenti di ottenere informazioni per conoscere e capire le politiche aziendali e le principali procedure e regolamenti, le norme formali da rispettare sul posto di lavoro e in tutta l'organizzazione e le responsabilità del proprio ruolo.

Questa modalità è risultata efficace per molto tempo ma ha reso evidente anche un limite legato alla staticità dei contenuti e alla difficoltà di un update degli stessi nei tempi necessari alla formazione del nuovo assunto.

1.2 Onboarding formativo: un ambiente di apprendimento all-in-one

Fare onboarding in azienda significa accogliere e accompagnare passo dopo passo le nuove risorse. Come abbiamo visto, in APSS sono molte le strategie introdotte che valorizzano i diversi setting clinici e organizzativi e le diverse professionalità (solo quelle clinico-assistenziali sono oltre 30). Se risulta essere fondamentale personalizzare i percorsi di inserimento e, grazie alla presenza dei tutor, modularli su background e competenze del nuovo assunto, è altrettanto indispensabile creare le condizioni affinché tutte le nuove risorse conoscano pratiche, cultura aziendale e valori fondanti della realtà aziendale in cui lavoreranno. Affinché i cambiamenti di alcuni contenuti, ad esempio legati all'organizzazione aziendale, fossero subito disponibili al nuovo assunto con informazioni chiare, aggiornate e conformi, ma anche con la finalità di permettere un confronto diretto con i diversi interlocutori aziendali, è stata proposto un progetto formativo dall' impianto blended, una vera e propria “piattaforma di lancio” (APSSStart..UP! Conoscere e orientarsi in APSS). Il percorso fa salire “a bordo” (onboarding formativo oltre che organizzativo) da subito il nuovo assunto per prendere familiarità con l'ambiente APSS e con alcuni contenuti trasversali e obbligatori al proprio ritmo (formazione just in time con l'elearning) e partecipare a incontri sincroni (webinar) con i referenti istituzionali e con tutti i colleghi neoassunti. L'obiettivo principale è aiutare i neoassunti ad orientarsi all'interno del nuovo setting di lavoro, promuovendo la conoscenza dei processi e dei servizi di APSS. I contenuti proposti fungono da bussola per orientarsi all'interno di APSS a partire dalla presentazione dell'articolazione dell'azienda, dei diversi rapporti di lavoro, affondi sui temi del benessere organizzativo, dell'etica e integrità, della protezione dei dati personali, della promozione della salute fino ad illustrare il sistema di gestione della salute e sicurezza in APSS. Questi contenuti, aggregati in moduli formativi, sono tessere di un mosaico che il neoassunto ha a disposizione e che, grazie alla bussola formativa, gli permettono di “lastricare” il suo percorso all'interno del nuovo ambiente di lavoro. Nello specifico l'impianto progettuale formativo prevede 4 Moduli formativi:

1. una bussola per orientarsi in APSS: dove vengono presentati il sistema organizzativo e di welfare di APSS;
2. pianificazione aziendale e integrità in APSS: in cui vengono trattate le strategie adottate in APSS per la prevenzione e contrasto alla corruzione;

3. la protezione dei dati personali in APSS - rischi e misure di sicurezza: che tratta le procedure adottate da APSS per la tutela della privacy e il significato di “dati sensibili”; nonché quali sono i vincoli ai quali il singolo professionista deve attenersi nella loro gestione;
4. il sistema di gestione della salute e sicurezza in APSS: in cui vengono affrontati i ruoli e le responsabilità all’interno del sistema di gestione della salute e sicurezza.

La struttura di ogni modulo è blended: alcuni contenuti vengono proposti in *visual learning* [3] prima dell’aula virtuale per catturare l’interesse e richiamare l’attenzione su alcuni temi che verranno poi approfonditi durante le lezioni sincrone, viene poi proposta la partecipazione a due incontri in diretta webinar e successivamente sbloccati contenuti aggiuntivi di approfondimento per ogni modulo. L’approccio prevede che il processo di apprendimento non sia limitato unicamente al momento dell’aula ma comprenda l’intero processo con tutti i suoi “eventi di apprendimento” sincroni e asincroni [3]. La durata totale del progetto è di 7 ore all’interno delle quali oltre alle ore previste per il webinar sono state stimate alcune ore per la fruizione dei contenuti online. Il progetto è inoltre accreditato ai fini ECM per le professioni sanitarie e mediche.

2 LA PIATTAFORMA MOODLE: HUB DI ONBOARDING FORMATIVO

2.1 Impianto progettuale e ambiente eLearning integrato

L’impianto progettuale formativo è stato realizzato come corso all’interno dell’ambiente eLearning Moodle Aziendale che ha permesso di integrare elementi sincroni (grazie al plugging Zoom) e asincroni, combinando webinar in diretta con esperti aziendali e risorse digitali accessibili in qualsiasi momento (Figura 1). Nello specifico il corso combina sessioni di webinar sincroni e l’accesso asincrono a materiali didattici per lo studio individuale. I webinar offrono l’opportunità di interagire direttamente con i docenti e gli altri partecipanti, favorendo un apprendimento collaborativo e immediato. Al contempo, la piattaforma Moodle rappresenta unico punto di riferimento essenziale, dove gli utenti possono accedere con il plugging in ZOOM alle lezioni con i docenti, consultare le lezioni, accedere a materiale digitale interattivo, visualizzare tutorial e approfondire i contenuti in modo autonomo. Questo duplice approccio valorizza sia l’apprendimento diretto che quello indipendente, permettendo a ciascun partecipante di trarre il massimo vantaggio da entrambe le modalità.



Figura 1: L’impianto formativo progettuale e gli ambienti di apprendimenti integrati

Il corso così sviluppato ha permesso di offrire ai partecipanti un ambiente integrato che unisce in modo armonioso sia le attività sincrone che quelle asincrone affinché gli utenti possano accedere ad un’unica interfaccia per tutte le attività. Gli utenti possono seguire le lezioni con gli esperti di contenuto, partecipare a discussioni in tempo reale e, allo stesso tempo, gestire autonomamente i propri tempi di studio con contenuti accessibili in qualsiasi momento. L’idea è quella di garantire continuità e coerenza nell’apprendimento. Inoltre il corso APSSstart..UP! risulta essere uno dei primi ambienti di apprendimento che il nuovo assunto comincia a familiarizzare in APSS e pertanto un primo “biglietto da visita” con solo della nuova realtà organizzativa ma anche dell’offerta formativa interna e degli approcci metodologici proposti. La scelta, pertanto, di lavorare sul layout del corso, sul design dei materiali va anche nella prospettiva di creare familiarizzazione con la piattaforma e l’ambiente di apprendimento che sarà poi quello utilizzato per le diverse iniziative formative elearning interne e così lavorare sulla "dimensione

affettiva" che prevede che ciò che abbiamo già sperimentato ci appare connotato positivamente, adeguato e familiare. [5].

Nella parte introduttiva del corso gli utenti hanno a disposizione una mappa che spiega il percorso e una guida interattiva con le informazioni utili (Figura 2)

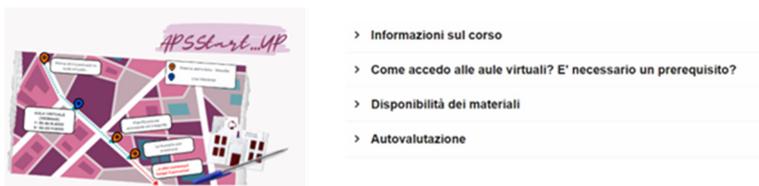


Figura 2: Mappa del corso e sezione interattiva con le informazioni utili

La piattaforma è strutturata in "tiles" che corrispondono ai moduli formativi, e che rappresentano una sorta di "cassetta degli attrezzi" (Figura 3), dove sono raccolti materiali aggiuntivi, risorse utili e link di approfondimento. Questo spazio è pensato per supportare il continuo aggiornamento e l'applicazione pratica delle competenze acquisite, garantendo un apprendimento che va oltre la fine delle lezioni. Esiste inoltre una sezione per esercitarsi, per mettersi alla prova, una palestra dove ognuno può capire le nozioni acquisite o le nozioni che necessitano di un approfondimento.

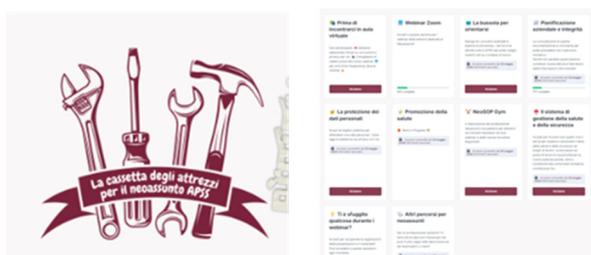


Figura 3: Sezioni della piattaforma per il dipendente neoassunto

2.2 Accompagnare l'apprendimento asincrono: design dei materiali didattici e tutoraggio dedicato

Oltre alla possibilità di confronto con i docenti durante i webinar, l'approccio all'apprendimento è centrato sull'utilizzo di strumenti digitali semplici e interattivi, progettati in H5P e pacchetti SCORM per facilitare l'accesso ai contenuti e rendere l'esperienza formativa più coinvolgente e personalizzata.

Per migliorare alcuni aspetti siamo partiti dai suggerimenti dei partecipanti, che hanno scritto: "suggerirei di lasciare a disposizione il materiale anche dopo il 31/12" "Sarebbe interessante renderlo più interattivo" "Se possibile condividere meno contenuti, più schematici e riassuntivi" "Ho apprezzato i post it e i vari approfondimenti" "più semplicità nell'uso della piattaforma" "Suggerisco di trattare meno argomenti teorici e statistici e più argomenti pratici" "Trattare argomenti come il contratto e la busta paga". Abbiamo creato risorse digitali facilmente accessibili, trasferibili e operative anche per i neoassunti, consentendo loro di integrarsi rapidamente nell'ambiente di lavoro con la possibilità di consultarle nel tempo (Figura 4).



Figura 4: Alcuni esempi di attività interattive e strumenti didattici a supporto delle presentazioni

Per supportare al meglio i partecipanti, abbiamo attivato un help desk dedicato, che offre assistenza continua per familiarizzare con le diverse piattaforme digitali utilizzate durante il corso. Questo servizio di tutoraggio è pensato per essere un punto di riferimento immediato, aiutando ogni partecipante a navigare con sicurezza tra le risorse e le attività del corso, superando eventuali difficoltà tecniche e garantendo un'esperienza di apprendimento fluida e priva di ostacoli. Garantire al singolo un apprendimento progressivo e coerente con le esigenze dell'organizzazione.

3 RISULTATI E PISTE DI LAVORO

3.1 Contestualizzazione dei dati di risultato

In APSS durante l'anno 2023 sono stati assunti 459 dipendenti appartenenti a diverse categorie professionali; le convocazioni hanno previsto 431 destinatari selezionati con una progettazione preventiva che ha previsto la definizione dei destinatari in un'ottica di ottimizzazione dell'impiego del tempo lavoro di tutti. Questa selezione ha inoltre permesso di mantenere la "credibilità erogativa" escludendo le situazioni particolari che riguardavano il personale assunto da tempo che nell'arco del 2023 ha solo cambiato il tipo di contratto, il profilo o altre situazioni che non necessitavano la partecipazione al corso. I 431 destinatari sono stati convocati in 2 edizioni diverse, programmate nei 2 semestri. I formati effettivi sono stati 290 (1^a edizione 101 e 2^a edizione 222) appartenenti a diversi profili: 13% area amministrativa, 32% area tecnica e 55% area sanitaria. La riflessione rispetto al gap tra convocati e formati è duplice. Il ventaglio molto ampio dei responsabili sia diretti che indiretti ha rallentato il sistema di comunicazione delle informazioni relative alla partecipazione al corso incidendo sul numero di persone che hanno avuto la possibilità di staccarsi dalle normali attività di lavoro si è ridotto. Come seconda riflessione, è il caso di sottolineare che il valore della formazione sincrona ha uno svantaggio per chi lavora con un'articolazione oraria a turno, in particolare se l'informazione delle date non arriva in tempo utile alla programmazione mensile. Durante l'anno 2024 abbiamo individuato altre strategie comunicative, coinvolgendo direttamente il dipendente neoassunto come ulteriore tramite con il responsabile diretto.

3.2 Dati di Gradimento del percorso

Le due edizioni del corso hanno ricevuto un feedback estremamente positivo dai partecipanti. L'organizzazione intuitiva della piattaforma e la chiara disposizione dei contenuti sono state particolarmente apprezzate. I materiali didattici si sono rivelati efficaci nel sintetizzare le informazioni e chiarire i concetti trattati, con una rilevanza professionale ampiamente riconosciuta. L'eshaustività dei contenuti ha soddisfatto le aspettative della maggior parte dei partecipanti, con un crescente numero di giudizi positivi riguardo alla completezza del materiale. Anche la trasferibilità e l'applicabilità pratica dei contenuti nel contesto lavorativo hanno ricevuto un significativo apprezzamento. Nonostante il successo generale, sono emerse opportunità di miglioramento. I partecipanti hanno suggerito l'introduzione di lezioni registrate per una maggiore flessibilità e l'aggiunta di attività più interattive. Alcuni hanno anche proposto una riorganizzazione del materiale per ridurre le ripetizioni e migliorare la sintesi dei contenuti, indicando aree specifiche per future ottimizzazioni del corso.

3.3 Conclusioni e piste di lavoro

Nel guardare al futuro di APSSstart..UP! emergono diverse piste di lavoro e prospettive che mirano a rafforzare ulteriormente l'efficacia delle risorse digitali proposte in modo tale che siano utili non solo per i neoassunti ma anche per il personale più esperto. I contenuti del corso sono stati progettati con l'obiettivo di offrire strumenti utili a tutti i livelli di esperienza, garantendo che anche i professionisti con maggiore anzianità trovino valore e stimolo all'approfondimento delle tematiche trattate.

Un elemento chiave della strategia formativa è l'efficienza del piano di comunicazione. La piattaforma Moodle potrebbe assumere un carattere di centralità anche nel processo di promozione dell'iniziativa e di convocazione dei partecipanti. L'ipotesi è che, attraverso e "attraversando" la piattaforma Moodle, ogni passaggio del percorso formativo venga gestito in modo coordinato, tracciato e puntuale, assicurando che tutti i partecipanti siano sempre aggiornati sugli sviluppi e sulle scadenze del corso.

Un altro aspetto su cui lavorare è potenziare l'impianto formativo per valorizzare non solo i contenuti specifici, ma anche le competenze trasversali, tenendo conto delle esigenze di un target diversificato.

L'ipotesi è quella di un percorso ancora più integrato, in cui le competenze acquisite possano essere applicate in contesti diversi, favorendo così un apprendimento che va oltre le specificità del singolo corso e, da un punto di vista della programmazione, accompagnare il neoassunto sin dai primi giorni di arrivo in APSS con contenuti da subito fruibili e con una programmazione più cadenzata (contenuti per i primi 2, per i primi 6 mesi e contenuti da fruire non prima di un anno). Infine, uno tra gli obiettivi principali è l'integrazione con altri percorsi già esistenti in piattaforma da fruire in base al contesto lavorativo e alla figura professionale con le specifiche competenze da acquisire. Questa integrazione permetterà la creazione di link veloci, scorrevoli e utili per delineare un percorso formativo più completo e coeso.

Riferimenti bibliografici

- [1] Procedura per l'inserimento e la valutazione del personale di comparto Area sanitaria, Delibera APSS 27/05/2021, A cura di Gruppo di Lavoro SOP
- [2] Tovazzi C., Santuari N., Palmisano F., Vanzo S, Manconi L., Moletta C. Quando il valore di progettare su Moodle avvicina organizzazione e formazione. La formazione a supporto dell'inserimento del neoassunto in sanità ai tempi DEL COVID-19, Comunicazione Moodle Moot Italia 2020
- [3] A cura di Rivoltella P.C., Apprendere a distanza. Teorie e Metodi, Raffaello Cortina Editore, 2021, pp.145 - 149.
- [4] Sancassani S., La ricerca del giusto mezzo. Strategie di equilibrio tra aula e digitale, Pearson, 2023.
- [5] A.Garavaglia 2006 –Ambienti per l'apprendimento in rete: gli spazi dell'e-learning