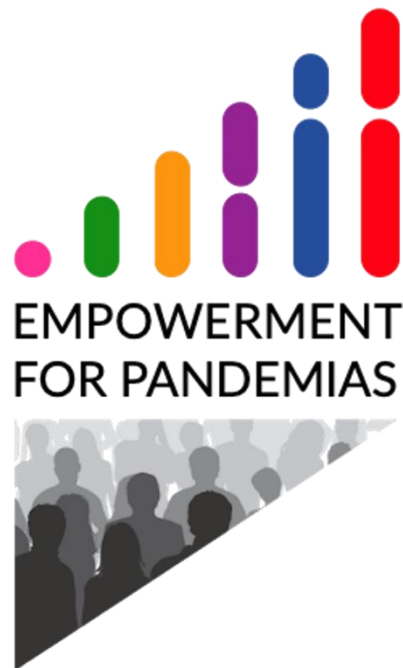




Guida pratica e raccomandazioni politiche

(R6)

Output - R6	
Titolo:	Guida pratica e raccomandazioni politiche
Descrizione:	Per rispondere alla richiesta di migliorare la preparazione alle crisi e la resilienza all'interno delle istituzioni sanitarie e dei servizi pubblici, questa guida pratica e raccomandazioni politiche offrono una guida pratica per l'attuazione del programma di formazione e sviluppo Empowerment4Pandemics. Basandosi su esperienze pilota in cinque Paesi europei, il manuale delinea misure volte a introdurre l'apprendimento incentrato sulla resilienza in vari contesti organizzativi. Questo manuale e la rete di tutti i partner contribuiranno in modo significativo a facilitare il processo di attuazione a livello organizzativo. Si concentreranno sui punti di forza e sulle opportunità offerte dagli strumenti di Empowerment4Pandemics per supportare le organizzazioni nella sensibilizzazione del personale, nel miglioramento della capacità di risposta istituzionale e nella realizzazione di una formazione strutturata e sensibile al contesto di crisi nei flussi di lavoro esistenti. I destinatari della presente guida sono figure decisionali nelle organizzazioni sanitarie, istituzioni sanitarie pubbliche, fornitori di istruzione e formazione, coordinatori della risposta alle crisi e attori politici responsabili dello sviluppo del personale e della preparazione a livello di sistema.
Organizzazione partner:	Hafelekar
Responsabile/i della stesura di questo documento:	Paul Schober
Data di consegna:	31-03-2025
Lingua:	IT



Questo documento è rilasciato con licenza [Creative Commons Attribuzione-Non commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

INDICE

1.	IL PROGETTO “EMPOWERMENT4PANDEMIAS”	4
2.	IL MANUALE	5
3.	RISORSE E STRUMENTI ONLINE DI EMPOWERMENT4PANDEMIAS	6
4.	EMPOWERMENT4PANDEMIAS: BENEFICI PER I GRUPPI TARGET	10
5.	EMPOWERMENT4PANDEMIAS RISPONDE ALLE NECESSITÀ DELLA VOSTRA ORGANIZZAZIONE? 15	
6.	BUONE PRATICHE DI APPLICAZIONE DEL PROGRAMMA EMPOWERMENT4PANDEMIAS	17
7.	LINEE GUIDA PER L'ATTUAZIONE DI EMPOWERMENT4PANDEMIAS	30
8.	STRUMENTI A GARANZIA DELLA QUALITÀ	37
9.	CREARE UNA RETE DI RESILIENZA	39
10.	RACCOMANDAZIONI POLITICHE	41
11.	CONCLUSIONI	44
12.	CONTATTI NAZIONALI	46
13.	FONTI E LETTURE AGGIUNTIVE	47
14.	ALLEGATI	48
A.	MODELLO DI COMPETENZE	49
B.	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO SULLA RESILIENZA INDIVIDUALE ALLE PANDEMIE	50
C.	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO SULLA RESILIENZA ORGANIZZATIVA ALLE PANDEMIE	54

1. IL PROGETTO “EMPOWERMENT4PANDEMIAS”

4

Il progetto Empowerment4Pandemias è volto al miglioramento della resilienza individuale e organizzativa, con focus sul miglioramento della preparazione e della risposta alle crisi nel settore sanitario e pubblico. La pandemia da Covid-19 ha evidenziato carenze significative nella preparazione del personale, da operatrici e operatori sanitari alle autorità sanitarie pubbliche. Questo evento ha sottolineato la necessità di programmi di formazione strutturati per dotare le figure professioniste delle competenze necessarie per anticipare, gestire e superare efficacemente le crisi.

Per far fronte a queste sfide, il progetto ha sviluppato e offerto un programma di formazione volto a migliorare le competenze di operatrici/operatori sanitari, decisori politici nonché educatrici/educatori. Il progetto pone gli individui e le organizzazioni nelle condizioni di rispondere in modo proattivo alle crisi, garantendo al contempo continuità dei servizi essenziali.

Il programma di formazione unisce diverse modalità di apprendimento, tra le quali:

- ❖ Moduli di e-learning /*microlearning* volti alla preparazione alle crisi.
- ❖ Unità di formazione in presenza tramite sessioni interattive guidate da esperte/i.
- ❖ Casi studio ovvero scenari reali mirati a rafforzare le capacità decisionali.

Questo approccio misto favorisce l’adattamento alle esigenze di differenti gruppi professionali, favorendo una maggiore consapevolezza dei rischi, delle strategie di adattamento e delle misure di recupero.



Team del progetto Empowerment4Pandemias © e4p

Partner del progetto Empowerment4Pandemias:

- UMIT TIROL <https://www.umat-tirol.at/> (Lead Partner, Austria)
- HAFELEKAR UNTERNEHMENSBERATUNG <https://www.hafelekar.at> (Austria)
- DIGITAL BUSINESS UNIVERSITY BERLIN (Germania)
- ACCADEMIA EUROPEA DI BOLZANO <https://www.eurac.edu/> (Italia)
- UNIVERSITY OF GLOUCESTERSHIRE <https://www.glos.ac.uk> (Regno Unito)
- IMMERSIVE LAB LDA <https://www.immersivelab.pt> (Portogallo)

Tempistiche e finanziamenti del progetto

EMPOWERMENT4PANDEMIAS è un progetto di 36 mesi finanziato dal Programma Erasmus+, Azione Chiave 2 - Partenariato Strategico. Il progetto va da aprile 2022 a marzo 2025.

2. IL MANUALE

Il manuale di Empowerment4Pandemias è una guida pratica per le organizzazioni che desiderano implementare e replicare in vari contesti il programma di formazione e sviluppo sviluppato nell'ambito del progetto. Basandosi sui risultati della ricerca e sulle implementazioni pilota in cinque Paesi europei, questo manuale fornisce una guida strutturata sull'adozione della metodologia Empowerment4Pandemias per rafforzare la preparazione alle crisi e la resilienza.

Questo documento evidenzia come i partner del progetto abbiano applicato con successo la metodologia, offrendo spunti per le lezioni apprese e le buone pratiche di altre organizzazioni. Sottolinea l'importanza della sostenibilità a lungo termine della formazione sulla resilienza, dimostrando che le organizzazioni possono efficacemente incorporare queste strategie nei loro contesti esistenti.

Principali aree di intervento

Questo manuale illustra i requisiti organizzativi essenziali per l'implementazione, tra i quali:

- ✓ Sviluppo del personale e dell'organizzazione – favorire la formazione del personale e la promozione di una cultura della resilienza.
- ✓ Assegnazione delle risorse - garantire il sostegno finanziario e logistico al programma.
- ✓ Integrazione nelle strutture esistenti - allineare la formazione alle politiche e alle procedure istituzionali.
- ✓ Impegno del management - assicurare il sostegno della leadership per un'adozione a lungo termine.
- ✓ Garanzia di qualità – definire un processo di miglioramento continuo per valutare l'impatto.

I sei risultati chiave (R1-R6) sviluppati nell'ambito del progetto Empowerment4Pandemias, comprensivi di studi, materiali didattici e risorse online, vengono presentati in questo manuale. Queste risorse consentono una corretta applicazione della metodologia.

Accesso alle risorse del progetto

Il capitolo successivo offre una panoramica completa e presenta nel dettaglio i sei risultati del progetto. Tutti i materiali, incluso il presente manuale, possono essere scaricati gratuitamente sul sito web del progetto:

<https://empower4pandemias.eu/>

Per favorire un maggiore utilizzo a livello internazionale, le risorse sono disponibili in quattro diverse lingue: inglese, tedesco, italiano e portoghese.

Questo manuale di Empowerment4Pandemias consente alle organizzazioni di integrare in modo efficace la formazione sulla resilienza, migliorando la risposta alle crisi e rafforzando la preparazione individuale e istituzionale alle future pandemie.

3. RISORSE E STRUMENTI ONLINE DI EMPOWERMENT4PANDEMIA

Nell'ambito del progetto Empowerment4Pandemias i partner hanno sviluppato sei prodotti (PR1 – PR6) volti a favorire l'adozione e l'implementazione di un programma di formazione sulla resilienza individuale e organizzativa. Queste risorse possono fungere da guida alla preparazione, gestione e risposta alle crisi, e costituiscono uno strumento pratico per operatrici e operatori sanitari, decisori nonché educatrici ed educatori.

Tutte le risorse sono disponibili in più lingue e sono accessibili sul sito web del progetto:

<https://empower4pandemias.eu>

Panoramica dei risultati del progetto



Modello di competenze (PR1)

Il modello di competenze migliora la resilienza individuale e organizzativa nell'assistenza primaria e secondaria, nell'assistenza domiciliare e comunitaria e nelle autorità sanitarie pubbliche. Fornisce:

- ❖ Un quadro strutturato per le competenze della resilienza in situazioni di crisi.
- ❖ Uno strumento pratico per figure decisionali, educative e politiche.
- ❖ Approfondimenti basati su casi studio elaborati dalla letteratura e da analisi qualitative.

Questo modello consente alle organizzazioni di integrare nelle proprie attività quotidiane conoscenze e competenze sulla resilienza nonché di prepararsi efficacemente a future crisi sanitarie.



Modello delle competenze

È stato sviluppato un modello di competenze per aiutare a gestire le infrastrutture delle risorse durante una pandemia.

Valutazione della resilienza organizzativa alle pandemie (PR2)



Valutazione della Resilienza Organizzativa alle Pandemie

Uno strumento digitale è stato progettato per aiutare a valutare la resilienza di un'organizzazione alle crisi, oltre a fornire formazione a professionisti e decisori su come migliorare la resilienza.

Uno strumento digitale di valutazione e sviluppo progettato per rafforzare la resilienza nelle organizzazioni sanitarie.

Le caratteristiche principali di questo strumento sono:

- ❖ Misure di valutazione della resilienza per il personale sanitario dirigenziale, elaborate sulla base di casi concreti.
- ❖ Un quadro strutturato per la resilienza alle crisi basato su standard internazionali (ISO 22316 / BS 65000).
- ❖ Un programma di formazione per 20 manager, per dotarli di capacità di pianificazione sulla resilienza.

Questo strumento aiuta le organizzazioni a identificare le lacune di resilienza e a implementare miglioramenti strategici per migliorare la propria risposta alle crisi.

Valutazione della resilienza individuale alle pandemie (PR3)

Uno strumento digitale per il personale che opera nei settori della sanità e della salute pubblica, volto ad analizzare e migliorare la propria resilienza individuale. Le componenti chiave sono:

- ❖ Autovalutazione delle capacità di risposta alle crisi.
- ❖ Un archivio di materiali didattici per la creazione della resilienza.
- ❖ Uno strumento di intervento basato su casi concreti volto a migliorare la preparazione individuale.

Questo strumento assicura che le figure professioniste sviluppino strategie di adattamento di gestione dello stress e dell'incertezza legati alle crisi sanitarie.



Valutazione della Resilienza Individuale alle Pandemie

È stato sviluppato uno strumento digitale di valutazione e intervento per la resilienza individuale, che comprende un motore di ricerca e una rete di professionisti.

Casi studio e simulazione (PR4)



Casi studio & Simulazione

Viene sviluppato un nuovo approccio per lo sviluppo delle competenze in caso di crisi, che comprende un caso di studio reale, un gioco di simulazione digitale e una visualizzazione tecnica. È incluso anche un programma di formazione dei formatori.

Nel progetto sono sviluppati casi studio reali per supportare la formazione alla risposta alle crisi.

I casi studio offrono:

- ❖ Materiali didattici per figure decisionali ed educative.
- ❖ Un focus sulla gestione delle risorse e sul coordinamento delle crisi.
- ❖ Moduli di formazione personalizzabili per diversi gruppi di stakeholder.

L'approccio basato sui casi studio consente al personale professionale di analizzare le crisi passate, di trarre insegnamenti chiave e di applicare buone pratiche in scenari futuri.

L'esperienza di apprendimento (corso di formazione ibrido) (PR5)

Un programma di formazione completo sulla gestione delle crisi, che combina l'e-learning e le sessioni in presenza. Include:

- ❖ Un programma di formazione sulla resilienza strutturato su 8 settimane.
- ❖ Un approccio di apprendimento basato su casi studio con esempi reali.
- ❖ Metodi di apprendimento interattivi, tra i quali *microlearning* e *gamification*.

Il programma fornisce alle figure professioniste competenze pratiche di gestione delle crisi, garantendo una preparazione a lungo termine.



Corso formativo ibrido

Viene sviluppato un corso di formazione di 8 settimane per aiutare i professionisti ad acquisire le competenze necessarie ad essere pronti ad affrontare una pandemia.

Guida pratica per il trasferimento dei risultati di Empowerment4Pandemics (PR6)



Manuale per il trasferimento dei risultati

Le principali lezioni apprese e i principali risultati del progetto vengono riassunti e interconnessi, vengono inoltre formulate raccomandazioni per garantire la sostenibilità.

Questo manuale consolida tutti gli insegnamenti e le raccomandazioni del progetto, offrendo:

- ❖ una guida all'implementazione della formazione sulla resilienza in differenti contesti organizzativi.
- ❖ raccomandazioni politiche per le istituzioni sanitarie ed educative.
- ❖ un piano di sostenibilità per promuovere la preparazione a lungo termine alle crisi.

Questo manuale consente alle organizzazioni di creare reti locali di sensibilizzazione sui disastri e garantire che le strategie di resilienza siano efficaci anche a conclusione del progetto.

Accesso alle risorse

Tutti i materiali del progetto, compreso il presente manuale, sono disponibili in italiano, inglese, tedesco e portoghese e sono accessibili all'indirizzo: <https://Empowerment4Pandemias.eu/>.

Queste risorse consentono un trasferimento e adattamento delle metodologie a istituzioni sanitarie, responsabili politici nonché educatrici ed educatori in tutta Europa.

10

4. EMPOWERMENT4PANDEMIAS: BENEFICI PER I GRUPPI TARGET

Il programma di formazione Empowerment4Pandemias fornisce al personale sanitario, alle figure decisionali e a educatrici/educatori strumenti essenziali per rafforzare la resilienza e la preparazione alle crisi. La pandemia da Covid-19 ha dimostrato che una gestione efficace delle crisi richiede una formazione strutturata, strategie di leadership chiare e ambienti di apprendimento in grado di adattarsi. Questo programma risponde a una necessità fondamentale integrando apprendimento basato su casi studio, strumenti di valutazione e strutture organizzative che consentono alle istituzioni di prepararsi, rispondere e riprendersi dalle emergenze sanitarie in maniera più efficace.



Team Empowerment4Pandemias © e4p

Vantaggi a breve e lungo termine

Il feedback qualitativo ottenuto durante la fase di sperimentazione ha consentito di evidenziare i principali miglioramenti nelle strategie di risposta alle crisi delle organizzazioni partecipanti. I vantaggi a breve termine includono un maggiore coordinamento, un migliore impegno della leadership e una pianificazione strutturata delle crisi, mentre i vantaggi a lungo termine si concentrano sull'istituzionalizzazione delle misure di resilienza e sul sostegno ad approcci di preparazione alle crisi.

"La formazione mi ha reso più consapevole dell'importanza della collaborazione intersettoriale nelle situazioni di crisi. Ho appreso che la resilienza non riguarda solamente la fase di preparazione, ma anche l'adattamento. Questo evidenzia quanto sia cruciale non solo avere piani di emergenza predefiniti ma anche flessibilità dei protocolli e degli approcci di leadership".

- Partecipante al corso di formazione (Portogallo)

"Prima del corso, non eravamo pienamente consapevoli dell'importanza di alcuni aspetti personali fondamentali e di esercizi per la resilienza che avevamo dato per scontati durante la pandemia. Ci siamo resi conto dell'importanza degli esercizi di respirazione e movimento, del mantenimento di relazioni esterne e di una rete sociale attiva. Il corso ci ha permesso di capire quanto questi aspetti siano cruciali per la nostra vita personale e professionale".

- Stakeholder del settore sanitario e sociale (Alto Adige, Italia)

"Durante il programma di formazione ho appreso utili strategie di comunicazione professionale ed espressione emotiva efficace. Questo mi ha consentito di analizzare i miei metodi di comunicazione attuali e di mettere in pratica subito le conoscenze acquisite. Il caso studio a conclusione del programma di formazione e le discussioni di gruppo mi hanno fornito degli ulteriori spunti preziosi per il mio lavoro".

- Partecipante al corso di formazione, responsabile acquisti e logistica (Germania)

"Il programma ci ha fatto riflettere sul modo in cui gestiamo lo stress in situazioni di crisi. Abbiamo iniziato a migliorare la nostra organizzazione, dando maggiore struttura alle liste di controllo e rendendo più chiara la nostra comunicazione. Questi cambiamenti hanno già avuto un impatto positivo sulle nostre operazioni quotidiane".

- Partecipante del settore sanità pubblica (Austria)

"Il programma di formazione è stato davvero molto utile perché mi ha portato a riflettere più attentamente sulla mia resilienza personale e su come svilupparla, migliorando inoltre la comunicazione con le/i pazienti in momenti difficili".

- Partecipante (Regno Unito)

Questi dati confermano l'impatto a breve termine e immediato del programma Empowerment4Pandemics. In poco tempo, le organizzazioni coinvolte hanno registrato un

miglioramento della propria comunicazione in situazioni di crisi, del coinvolgimento della leadership e della pianificazione strategica.

Nel lungo termine, invece, il programma mira a creare strutture di resilienza sostenibili, adattabili e ben integrate all'interno delle istituzioni sanitarie e pubbliche. Inserendo queste strategie nelle operazioni quotidiane e nelle politiche istituzionali, le organizzazioni più preparate a gestire con efficienza e maggiore sicurezza le crisi future.

Caratteristiche chiave e vantaggi del programma di formazione Empowerment4Pandemias

Il programma di formazione e sviluppo Empowerment4Pandemias ha rappresentato un'esperienza di apprendimento breve ma molto pratica, volta a rafforzare la resilienza individuale e la consapevolezza delle crisi tra il personale sanitario e le figure decisionali. Sebbene il programma non abbia direttamente stravolto le strutture organizzative, ha aiutato le/i partecipanti a riflettere sulle proprie strategie di risposta alle crisi e ha introdotto piccoli miglioramenti implementabili nel lavoro quotidiano.

Principali vantaggi secondo le/i partecipanti

Sulla base del feedback ricevuto durante la fase pilota, le/i partecipanti hanno riportato piccoli ma preziosi miglioramenti nel loro approccio privato e professionale alle situazioni di crisi:

Maggiore consapevolezza personale

- Maggiore capacità di riconoscere i fattori di stress e dei meccanismi di adattamento.
- Maggiore attenzione alla cura di sé e alla resilienza emotiva in situazioni di elevato stress.

Miglioramento della comunicazione in situazioni di crisi

- Discussioni più aperte sulle sfide e sui fattori di stress all'interno dei team.
- Maggiore disponibilità a condividere le proprie esperienze e a imparare dalle altre persone.

Maggiore fiducia nella risposta alle crisi

- Maggiore preparazione alla gestione di situazioni di incertezza.
- Piccoli adattamenti alla routine quotidiana per migliorare la concentrazione e la resilienza.

Incoraggiamento all'apprendimento continuo

- Motivazione a partecipare a ulteriori corsi di formazione sul tema delle crisi.
- Maggiore consapevolezza delle risorse e delle reti di supporto esistenti.

Riflessioni delle/dei partecipanti

"Prima della formazione, il nostro approccio alla risposta alle crisi era piuttosto frammentato. La formazione ha sottolineato l'importanza di pensare in modo più ampio, a 360 gradi, e di mantenere una comunicazione costante a livello locale, regionale e internazionale. Uno degli insegnamenti principali è stata la necessità di formare un gruppo di lavoro sulla resilienza, di carattere provinciale, interistituzionale e interdisciplinare, nonché di creare liste di controllo e raccogliere sistematicamente le lezioni apprese. "

- Partecipanti al corso di formazione (Alto Adige, Italia)

"La formazione mi ha fatto riflettere sulla mia gestione dello stress nel mio lavoro quotidiano. Sono diventato più consapevole di quando la pressione si accumula e ho iniziato a discutere più apertamente le sfide con le colleghe e i colleghi".

- Professionista sanitario (Austria)

"Durante il programma di formazione mi è stato fornito un piano di implementazione passo dopo passo e sono stato incoraggiato ad applicarlo, anche a piccoli passi. Sono i piccoli cambiamenti che siamo riusciti a implementare nel nostro lavoro quotidiano e i successi ottenuti che ci hanno aiutato a ritrovare la motivazione e la concentrazione su questo argomento."

- Partecipante al corso di formazione (Germania)

"Partecipare a questo programma di formazione è stato di grande arricchimento per la nostra organizzazione. Abbiamo apprezzato molto l'opportunità di valutare le nostre attuali capacità di preparazione alle pandemie e di potersi confrontare apertamente su punti di forza e aree di miglioramento della nostra organizzazione".

- Partecipante al corso di formazione (Regno Unito)

"Un aspetto fondamentale è stato l'implementazione di strumenti di autovalutazione della resilienza. Valutando regolarmente i livelli di stress, l'adattamento e l'efficienza nella comunicazione del nostro personale, possiamo identificare in modo proattivo i punti di debolezza e adattare di conseguenza le nostre strategie di risposta alle crisi".

14

- Partecipante al corso di formazione (Portogallo)

Pur non essendo un intervento organizzativo su larga scala, il programma Empowerment4Pandemics ha fornito alle/ai partecipanti utili spunti e approcci pratici da applicare nella loro routine lavorativa personale. Questi feedback dimostrano come anche un breve percorso di formazione possa contribuire a una maggiore consapevolezza e a piccoli ma significativi miglioramenti nella preparazione alle crisi.

5. EMPOWERMENT4PANDEMIAS RISPONDE ALLE NECESSITÀ DELLA VOSTRA ORGANIZZAZIONE?

15

Le domande che seguono sono proposte al personale manageriale, con ruolo decisionale e di coordinazione della formazione interessati a integrare l'approccio Empowerment4Pandemias nel loro ambito di lavoro. La risposta alle seguenti domande consentirà di determinare se il metodo Empowerment4Pandemias è in linea con le esigenze della vostra organizzazione e fornirà indicazioni sui suoi potenziali benefici.

Autovalutazione: Empowerment4Pandemias è adeguato alla vostra organizzazione?

La risposta sì o no alle seguenti domande consente di determinare se Empowerment4Pandemias può aggiungere valore alla vostra istituzione:

1. La vostra organizzazione opera in uno dei seguenti settori?

- Ospedale
- Residenza per anziani
- Servizi di assistenza mobile
- Servizi medici di emergenza
- Amministrazione della sanità pubblica
- Formazione professionale o superiore nel campo della salute, della risposta alle crisi o della formazione alla resilienza.

☒ Sì ☐ ☒ No ☐

Se la risposta è sì, Empowerment4Pandemias fornisce modelli di formazione flessibili che possono essere adattati agli ambienti sanitari, emergenziali ed educativi.

2. La vostra organizzazione ha affrontato delle sfide nel rispondere a crisi sanitarie o altre emergenze?

☒ Sì ☐ ☒ No ☐

Se la risposta è sì, Empowerment4Pandemias fornisce spunti di riflessione tratti da casi studio reali, aiutando il personale a riflettere sulle risposte alle crisi e a migliorare la preparazione futura.

3. Siete alla ricerca di metodi pratici per migliorare il lavoro di squadra e la comunicazione interna durante le situazioni di crisi?

☒ Sì ☐ ☒ No ☐

Se la risposta è sì, il programma introduce un apprendimento basato sulla discussione ed esempi di casi studio a supporto della risoluzione collaborativa dei problemi e un migliore coordinamento in situazioni di elevata pressione.

4. Il burnout, lo stress o la resilienza emotiva del personale sono un problema per la vostra organizzazione?

☒ Sì ☐ ☒ No ☐

Se la risposta è sì, Empowerment4Pandemias promuove la consapevolezza della resilienza individuale e incoraggia passi semplici e pratici per gestire lo stress e l'incertezza negli ambienti professionali.

5. La vostra organizzazione può trarre vantaggio da una formazione pratica e breve piuttosto che da interventi su larga scala?

☒ Sì ☐ ☒ No ☐

Se la risposta è sì, Empowerment4Pandemias offre un approccio modulare che consente un'integrazione flessibile nei programmi di formazione esistenti senza interrompere le operazioni quotidiane.

6. Siete interessati a entrare in contatto con altre organizzazioni in Europa al fine di condividere esperienze di preparazione alle crisi e di resilienza?

☒ Sì ☐ ☒ No ☐

Se sì, la rete Empowerment4Pandemias offre opportunità di collaborazione, scambio di conoscenze e impegno a lungo termine nella costruzione della resilienza.

7. La vostra organizzazione non ha una guida chiara come integrare la formazione sulla resilienza nei programmi di formazione o sviluppo professionale esistenti?

☒ Sì ☐ ☒ No ☐

Se la risposta è sì, Empowerment4Pandemias fornisce materiali e metodologie strutturate che possono essere facilmente adattate per integrare i programmi di formazione esistenti.

8. La vostra organizzazione può trarre beneficio dall'apprendimento di strategie di risposta alle crisi sperimentate da professionisti in diversi Paesi europei?

☒ Sì ☐ ☒ No ☐

Se la risposta è sì, i casi studio e le esperienze condivise da organizzazioni pilota in diversi Paesi forniscono spunti pratici che possono essere adattati alle diverse esigenze istituzionali.

Cosa significano le vostre risposte?

- Se avete risposto "Sì" a quattro o più domande, Empowerment4Pandemias può essere una risorsa preziosa per la vostra organizzazione.
- Se avete risposto "Sì" a una, due o tre domande, alcuni elementi del programma possono fornire spunti utili per lo sviluppo del personale e la formazione sulle crisi.

I prossimi passi

Proseguendo nella lettura di questo manuale, acquisirete una comprensione più approfondita del progetto Empowerment4Pandemias da una prospettiva organizzativa. Le sezioni seguenti analizzeranno come le istituzioni possono integrare gli elementi del programma nelle loro strutture esistenti per migliorare la resilienza sia organizzativa che individuale.

6. BUONE PRATICHE DI APPLICAZIONE DEL PROGRAMMA EMPOWERMENT4PANDEMIES

17

Questa sezione della guida pratica di Empowerment4Pandemias presenta esperienze reali provenienti da Austria, Germania, Italia, Portogallo e Regno Unito, dove il programma di formazione è stato sperimentato. Fin dall'inizio della fase pilota, i partner del progetto hanno integrato la metodologia Empowerment4Pandemias nelle loro attività, testando e perfezionando strumenti e tecniche per supportare le istituzioni e le/i professioniste/i della sanità.

Ogni caso studio illustra come le diverse organizzazioni hanno adattato il programma in base alle diverse esigenze, nello specifico:

- Contesto ed esigenze organizzative, ovvero le sfide specifiche affrontate da ciascuna istituzione prima di implementare il programma.
- Tipo di organizzazione (ad es. ospedale, residenza per anziani, servizio di emergenza o istituzione educativa).
- Natura dei servizi forniti, ovvero l'ambito e l'obiettivo delle attività di assistenza sanitaria o di risposta alla crisi.
- Livello di preparazione e strategie di resilienza, ovvero le capacità di risposta alle crisi dell'istituzione prima della formazione.

I seguenti casi offrono alle organizzazioni alcuni esempi pratici di come Empowerment4Pandemias possa essere adattato a diversi contesti, esigenze e strutture operative.

Austria - Caso di resilienza individuale

Gestire lo stress e rafforzare la resilienza nella sanità austriaca

1. Contesto e sfida

Un'infermiera di un ospedale austriaco ha lottato con alti livelli di stress ed esaurimento emotivo a causa delle crescenti esigenze del suo ruolo. La pressione esercitata dalla gestione delle/dei pazienti, dalle emergenze e dai lunghi turni di lavoro ha portato a un affaticamento mentale e a una ridotta capacità di gestione dello stress.

Con il tempo, questo stress cronico si è tradotto in irritabilità, difficoltà di concentrazione e interazioni tese con colleghe e colleghi. Si è resa conto che, senza migliori strategie di gestione dello stress, la sua capacità di lavorare in modo efficace e il suo benessere generale sarebbero continuamente calate.

2. Approfondimenti e azioni dalla formazione

La formazione Empowerment4Pandemics ha consentito di apprendere tecniche pratiche per gestire lo stress e migliorare la resilienza in ambienti con elevato stress. Tra i punti chiave da cui trarre vantaggio vi sono:

- **Riconoscere i segnali di stress personali** - Identificare i primi segnali di burnout prima che si aggravino.
- **Sviluppare semplici meccanismi di adattamento** - Adottare brevi reset mentali durante i turni per prevenire l'accumulo di stress.
- **Migliorare la comunicazione di gruppo** - Esprimere più apertamente a colleghe/i e supervisor le preoccupazioni relative al carico di lavoro.

Dopo la formazione, i partecipanti hanno iniziato a praticare quotidianamente piccoli esercizi di resilienza, ad esempio brevi tecniche di respirazione prima e dopo delle interazioni con pazienti difficili. Inoltre, è aumentata la proattività nel discutere le preoccupazioni relative al carico di lavoro, fattore che ha contribuito a migliorare il coordinamento del team e a ridurre la frustrazione.

3. Risultati e lezioni apprese

Anche se modesti i cambiamenti hanno avuto un impatto significativo sulla capacità delle/dei partecipanti di gestire lo stress. Nello specifico hanno contribuito a:

- Migliore la regolazione emotiva, con conseguente riduzione dei conflitti con colleghe e colleghi.
- Migliorare la concentrazione e il processo decisionale in situazioni di elevato stress.
- Maggiore disponibilità a impegnarsi in discussioni sulla resilienza all'interno del team.

Questo caso evidenzia che la resilienza individuale si costruisce attraverso piccoli e costanti cambiamenti. Sviluppando l'autoconsapevolezza e adottando semplici tecniche di gestione dello stress, operatrici e operatori sanitari possono migliorare il loro benessere e mantenere l'efficacia in ambienti difficili.

Austria - Un caso di resilienza organizzativa

Una risposta più strutturata alle crisi in una struttura sanitaria austriaca

1. Contesto e sfida

Una struttura sanitaria di medie dimensioni in Austria ha dovuto affrontare notevoli problemi di coordinamento durante le crisi sanitarie. Le procedure di emergenza esistevano, ma erano applicate

in modo incoerente, con conseguenti mancanza di chiarezza sulle responsabilità, ritardi nel processo decisionale e comunicazione inefficiente tra i reparti.

Durante le situazioni di crisi passate, il personale si è spesso affidato a reti informali per condividere informazioni critiche, con conseguenti errori di comunicazione e lacune nella risposta. Inoltre, nella struttura non esisteva un approccio strutturato alla costruzione della resilienza e di conseguenza era difficile migliorare la preparazione e la gestione delle crisi nel tempo.

2. Approfondimenti e azioni dalla formazione

La formazione Empowerment4Pandemics ha aiutato la leadership a riconoscere l'importanza di una pianificazione strutturata delle crisi e ha fornito strategie pratiche per migliorare la resilienza, tra queste:

- Definire chiaramente ruoli e responsabilità assicurandosi che tutto il personale comprenda i propri compiti specifici durante una crisi.
- Migliorare la comunicazione interna introducendo briefing più strutturati e un flusso di informazioni più chiaro tra i diversi reparti.
- Includere la resilienza nelle operazioni quotidiane considerando la preparazione alle crisi non come un compito occasionale, ma come un processo continuo.

A conclusione della formazione, la struttura si è impegnata a tenere regolari discussioni sulla gestione delle crisi e ha iniziato a sviluppare protocolli interni più chiari per le situazioni di emergenza.

3. Risultati e lezioni apprese

Sebbene sia ancora nelle prime fasi di attuazione, la formazione ha già contribuito a:

- Maggiore consapevolezza di leadership e personale delle lacune in termini di resilienza.
- Maggiore focus nelle discussioni interne sulla preparazione alle crisi.
- Impegno al graduale miglioramento di comunicazione e coordinamento.

Questo caso evidenzia che la resilienza organizzativa non si ottiene dall'oggi al domani. Tuttavia, adottando piccoli passi strutturati per una migliore gestione delle crisi, le strutture sanitarie possono rafforzare la loro capacità di risposta alle emergenze future.

Germania - Caso di resilienza individuale

Migliorare la gestione dello stress attraverso una comunicazione aperta

1. Contesto e sfida

Un operatore sanitario tedesco ha sperimentato alti livelli di stress e di esaurimento nel suo lavoro quotidiano. Avendo raggiunto un punto di bassa tolleranza allo stress e di irritabilità, si sentiva spesso mentalmente svuotato dopo il lavoro, senza energia per le attività personali. La stanchezza e la frustrazione persistenti hanno iniziato a influenzare le interazioni sul posto di lavoro, aumentando la tensione con colleghe e colleghi.

Era consapevole fosse necessario un cambiamento per non ricadere nello stesso ciclo di stress e burnout. Per questo era alla ricerca di strategie pratiche per gestire la pressione in modo più efficace.

2. Approfondimenti e azioni dalla formazione

La formazione Empowerment4Pandemics ha aiutato il partecipante a sviluppare un nuovo approccio allo stress sul posto di lavoro e alla comunicazione. Tra i principali aspetti:

- Comprendere il ruolo della comunicazione nella gestione dello stress - Imparare a esprimere apertamente i fattori di stress e le risposte emotive personali.
- Incoraggiare il dialogo sul posto di lavoro - Spiegare reazioni e problemi a colleghe e colleghi per favorire la comprensione reciproca.
- Passare da un approccio di evitamento all'impegno proattivo - utilizzare discussioni aperte per allentare la tensione e creare un ambiente di lavoro più favorevole, invece di interiorizzare lo stress.

Queste strategie hanno consentito al partecipante di affrontare il tema dello stress con il proprio team, rendendo più facile per colleghe e colleghi riconoscere e affrontare la tensione emotiva sul posto di lavoro.

3. Risultati e lezioni apprese

I cambiamenti, anche se modesti, hanno contribuito a notevoli miglioramenti nelle interazioni di squadra, tra i quali:

- Miglioramento dell'atmosfera sul posto di lavoro - Una maggiore solidarietà e comprensione da parte di colleghe e colleghi ha portato alla riduzione di conflitti inutili.
- Maggiore consapevolezza dei fattori di stress da parte del team - Incoraggiare una cultura in cui lo stress viene riconosciuto piuttosto che ignorato.
- Lavoro di squadra più equilibrato ed efficace - Il partecipante e le colleghe/i colleghi sono ora in grado di riconoscere e gestire meglio le situazioni di stress.

Questo esempio evidenzia il potere della comunicazione nella creazione della resilienza. Piccoli ma significativi passi verso un dialogo aperto hanno contribuito alla creazione di un ambiente di lavoro più collaborativo e consapevole dello stress, favorendo il miglioramento sia del benessere individuale del partecipante sia delle dinamiche di gruppo.

Germania - Caso di resilienza organizzativa

Realizzazione di strutture di gestione delle crisi in un'organizzazione sanitaria tedesca

1. Contesto e sfida

Un'azienda sanitaria tedesca che gestisce più strutture ha dovuto affrontare sfide significative nel coordinamento delle crisi. La pandemia ha evidenziato la mancanza di una struttura centralizzata per la gestione delle crisi, cosa che ha portato a ritardi, inefficienze e lacune nella comunicazione. L'organizzazione ha dovuto affrontare i seguenti problemi:

- Mancanza di team di risposta e gestione delle crisi
- Mancanza di piani di crisi strutturati
- Mancanza di canali di comunicazione chiari tra i vari reparti

Senza una strategia coordinata, l'organizzazione ha dovuto sviluppare in tempo reale, mentre affrontava l'emergenza in corso, strutture di gestione della crisi.

2. Approfondimenti e azioni dalla formazione

La formazione di Empowerment4Pandemics ha aiutato l'organizzazione a identificare le principali debolezze e a riconoscere l'importanza di una pianificazione strutturata delle crisi, comprensiva di:

- Team di crisi predefiniti - Stabilire ruoli di leadership e responsabilità chiari per le situazioni di emergenza.
- Piani di crisi strutturati - Creare procedure standardizzate per la risposta e la comunicazione.
- Modalità di coordinamento interno - Rafforzare il flusso di informazioni tra le strutture per garantire una risposta più coesa.

A conclusione della formazione, l'organizzazione ha organizzato un workshop interno per stabilire l'ordine di implementazione di tali misure, al fine di introdurre gradualmente ed efficacemente i miglioramenti sulla base delle lezioni apprese dalla formazione.

3. Risultati e lezioni apprese

Poiché l'organizzazione è ancora nelle prime fasi di attuazione dei cambiamenti, non sono ancora disponibili risultati concreti. Tuttavia, la formazione ha contribuito a:

- Aumentare la consapevolezza delle lacune nella preparazione alle crisi e della necessità di una pianificazione strutturata.
- Incoraggiare le discussioni interne sul rafforzamento dei meccanismi di risposta alle crisi.
- Fornire un punto di partenza per sviluppare un approccio più coordinato e sistematico alla gestione delle crisi.

Questo caso evidenzia che la costruzione della resilienza richiede tempo. I miglioramenti gradualmente consentono all'organizzazione di porre le basi per una migliore preparazione alle emergenze future.

Italia - Caso di resilienza individuale

Costruire una comunicazione più forte per la resilienza alle crisi

1. Contesto e sfida

Organizzazione: *Sistema sanitario provinciale dell'Alto Adige*

Il sistema sanitario altoatesino ha dovuto affrontare notevoli problemi di comunicazione interna durante le situazioni di crisi. Sebbene i team di crisi si riunissero quotidianamente in task force, ruoli e responsabilità poco chiari hanno spesso generato confusione. Il processo decisionale era percepito come dall'alto verso il basso, aspetto che ha generato tensioni tra il personale e indebolito la coesione del team. Queste sfide hanno ostacolato il coordinamento delle crisi e hanno avuto un impatto sul morale e sulla resilienza del personale.

2. Approfondimenti e azioni dalla formazione

La formazione Empowerment4Pandemics ha offerto una nuova prospettiva sulla comunicazione e sulla leadership in situazioni di crisi. La formazione ha posto l'accento su:

- Trasparenza nella comunicazione del rischio - I partecipanti hanno riconosciuto l'importanza di una comunicazione chiara e aperta nei briefing quotidiani.
- Chiarimento dei ruoli - Sono state apportate modifiche per garantire che il personale a tutti i livelli comprendesse le proprie responsabilità, riducendo l'incertezza.
- Colmare il divario tra il management e il personale di prima linea - Riconoscere la necessità di una migliore interazione tra i responsabili delle decisioni e i team operativi.

Di conseguenza, le/i partecipanti si sono impegnati a rivedere i processi di comunicazione interna per migliorare la chiarezza, la fiducia e il coinvolgimento del personale.

3. Risultati e lezioni apprese

Sebbene si tratti ancora di una fase iniziale, sono stati osservati piccoli ma significativi miglioramenti:

- Maggiore coinvolgimento del personale – il personale si sente ora maggiormente coinvolto nelle discussioni e questo ha portato a una riduzione dei conflitti interni.
- Miglioramento del flusso di comunicazione - briefing regolari con definizioni più chiare dei ruoli hanno contribuito a creare un ambiente di lavoro più strutturato.
- Rafforzamento della coesione del team - Una maggiore enfasi sull'empatia e sulla collaborazione ha contribuito a un maggiore impegno e una maggiore motivazione del personale.

Anche se i cambiamenti sono ancora modesti, la formazione ha aumentato la consapevolezza del ruolo centrale della comunicazione per la resilienza. Le/i partecipanti dispongono ora di strategie pratiche per migliorare il lavoro di squadra e il coordinamento delle crisi, dimostrando che anche piccoli aggiustamenti possono fare la differenza in ambienti a elevato potenziale di stress.

Italia - *Un caso di resilienza organizzativa*

Rafforzare la preparazione alle crisi nelle istituzioni sanitarie italiane

1. Contesto e sfida

Un ospedale locale, una residenza per anziani e il settore socio-sanitario in Italia hanno affrontato sfide significative per prepararsi a crisi future, gestendo al contempo le loro operazioni quotidiane. Con un'altra ondata pandemica prevista per l'inverno, era urgente pianificare una crisi a lungo termine. Tuttavia, i vincoli di tempo e le esigenze dei servizi sanitari di routine rendevano ostacolavano sia la preparazione e gestione della crisi sia la garanzia di qualità.

La sfida principale è stata imparare dalle esperienze passate e stabilire strategie sostenibili per migliorare il coordinamento, la prevenzione e i meccanismi di risposta per le emergenze future.

2. Approfondimenti e azioni dalla formazione

La formazione Empowerment4Pandemics ha contribuito a riconoscere l'importanza della pianificazione strategica delle crisi.

A conclusione della formazione sono stati avviati i seguenti cambiamenti:

- Destinare il 20% del tempo di lavoro quotidiano alla preparazione strategica a tutti i livelli.
- Creare un gruppo di lavoro interdisciplinare e interistituzionale a livello provinciale per migliorare la collaborazione e la condivisione delle informazioni.
- Sviluppare una lista di controllo e linee guida per la preparazione alle crisi, considerevole di:
 - Pianificazione di emergenza
 - Struttura della task force e ruoli di leadership
 - Procedure di comunicazione interna
 - Sistemi di backup per le funzioni critiche
 - Misure di sostegno per operatrici e operatori sanitari e le loro famiglie

L'attuazione di queste azioni è volta al miglioramento del coordinamento delle crisi, alla riduzione dei ritardi nella risposta e alla creazione di un sistema sanitario più resiliente.

3. Risultati e lezioni apprese

Sebbene si tratti ancora di una fase iniziale, l'approccio strutturato introdotto nella formazione ha già portato a notevoli miglioramenti:

- Preparazione più strutturata - Ruoli e responsabilità più chiari hanno contribuito a ridurre la confusione e a migliorare l'efficienza.
- Maggiore collaborazione interistituzionale - Il gruppo di lavoro ha incoraggiato una migliore comunicazione e una pianificazione congiunta delle crisi.
- Una mentalità proattiva verso la gestione delle crisi - Il personale riconosce ora l'importanza di un regolare impegno di preparazione, anche al di fuori delle situazioni di emergenza.

Uno dei punti chiave è l'importanza della pianificazione e della collaborazione a lungo termine. Dedicare tempo alla strategia e alla prevenzione durante le operazioni di routine consente alle organizzazioni di adottare una risposta più efficace in caso di crisi.

Portogallo - Caso di resilienza individuale

Migliorare la resilienza individuale nel settore sanitario portoghese

1. Contesto e sfida

Un operatore sanitario in Portogallo ha partecipato alla formazione Empowerment4Pandemics per migliorare le proprie capacità di risposta alle crisi e di leadership. Il loro ruolo prevede il coordinamento delle strategie di gestione delle crisi, la garanzia di una comunicazione chiara durante le emergenze e del benessere del personale in situazioni di stress.

Prima della formazione, era in difficoltà nel prendere decisioni strutturate durante le crisi. Inoltre, non disponeva delle adeguate competenze per valutare i livelli di resilienza del personale. Questo

ha ostacolato una gestione proattiva dello stress, dell'adattabilità e delle inefficienze comunicative all'interno dell'organizzazione.

2. Approfondimenti e azioni dalla formazione

La formazione ha fornito strumenti pratici per migliorare la gestione strategica delle crisi e la resilienza organizzativa. I risultati principali sono:

- Implementazione di strumenti di autovalutazione della resilienza - Valutazione regolare dei livelli di stress del personale, della capacità di adattamento e dell'efficacia della comunicazione per identificare le aree di miglioramento.
- Applicazione di quadri decisionali strutturati - Garantire risposte coordinate ed efficienti in situazioni di elevato stress.
- Migliori strategie di leadership per la comunicazione di crisi - Concentrarsi su una comunicazione trasparente e strutturata per ridurre al minimo la confusione e migliorare i tempi di risposta.

Grazie alla formazione il partecipante ha integrato gli strumenti di autovalutazione nelle revisioni della resilienza organizzativa e ha raccomandato ad altri team di partecipare a future sessioni di formazione.

3. Risultati e lezioni apprese

Sebbene sia ancora nelle fasi iniziali, la formazione ha già contribuito a importanti cambiamenti di mentalità e a miglioramenti iniziali, quali:

- Gestione proattiva delle crisi - Valutazioni regolari della resilienza del personale aiutano a individuare i primi segnali di stress e burnout, consentendo interventi tempestivi.
- Una leadership più forte nelle situazioni di crisi - Una comunicazione e un processo decisionale più strutturati hanno portato a un migliore coordinamento tra i vari reparti.
- Maggiore consapevolezza dell'adattabilità nella risposta alle crisi - La flessibilità dei protocolli e degli approcci di leadership è fondamentale quanto i piani di emergenza predefiniti.

Uno dei risultati chiave è la consapevolezza che la resilienza è un processo continuo, non solo una strategia di risposta alle crisi. Incorporando le pratiche di autovalutazione e le strategie di comunicazione strutturate nelle operazioni quotidiane, l'organizzazione può gestire con maggiore efficienza e sicurezza le sfide sanitarie future.

Portogallo - Un caso di resilienza organizzativa

Rafforzare la resilienza organizzativa al North Hospital, Portogallo

1. Contesto e sfida

Il North Hospital (nome di fantasia), una delle più grandi istituzioni sanitarie portoghesi, ha dovuto affrontare gravi problemi operativi e psicologici durante la pandemia. L'aumento di pazienti gravemente malati ha portato a carenze di risorse, interruzioni della comunicazione e burnout del personale. Nonostante l'esistenza di protocolli di emergenza, la crisi ha messo in luce le lacune nel coordinamento interdipartimentale, nella rapidità del processo decisionale e nella resilienza mentale del personale sanitario.

Operando all'interno del Servizio Sanitario Nazionale (SNS) portoghese, l'ospedale era costantemente sotto pressione per gestire l'elevata domanda di pazienti, le limitazioni finanziarie e i vincoli di personale. Il coordinamento con l'INEM (Instituto Nacional de Emergência Médica) ha aggiunto un ulteriore livello di complessità, poiché il sovraccarico dei servizi di emergenza ha causato ritardi nei trasferimenti dei pazienti e nella gestione della capacità delle unità di terapia intensiva.

Inoltre, la carenza di DPI, ventilatori e posti in terapia intensiva ha costretto il personale sanitario a prendere difficili decisioni etiche e mediche in condizioni estreme. L'esaurimento del personale e il disagio morale sono diventati preoccupanti, con un ulteriore impatto sulla resilienza e sull'efficienza della risposta alle crisi.

2. Approfondimenti e azioni dalla formazione

La formazione Empowerment4Pandemias ha fornito al personale dirigenziale ospedaliero e a quello di prima linea strategie per migliorare la resilienza individuale e organizzativa. Le azioni chiave intraprese comprendono:

- Miglioramento della comunicazione in caso di crisi - Sono stati introdotti briefing strutturati e dashboard per facilitare la condivisione delle informazioni in tempo reale tra i vari reparti.
- Supporto alla resilienza psicologica - È stato creato un sistema di supporto tra pari, che associa il personale senior ai colleghi più giovani per gestire lo stress e prevenire il burnout.
- Formazione basata su scenari - Il personale ha partecipato a esercitazioni su casi studio, simulando situazioni di crisi complesse per migliorare il processo decisionale e la capacità di adattamento.
- Team di intervento interdisciplinari - Sono state formate team misti con diverse specializzazioni per migliorare la collaborazione e l'allocazione delle risorse durante le emergenze.

3. Risultati e lezioni apprese

Sebbene sia ancora nelle fasi iniziali, l'ospedale ha osservato notevoli miglioramenti nella risposta alle crisi e nella resilienza:

- Processo decisionale e coordinamento più rapidi - La comunicazione strutturata ha ridotto i ritardi di risposta del 30%.
- Aumento della fiducia del personale – Il personale in prima linea ha riferito di aver diminuito l'ansia e migliorato la preparazione nella gestione delle emergenze.
- Allocazione più efficiente delle risorse - I team interdisciplinari hanno migliorato i processi di trasferimento dei pazienti e ridotto i colli di bottiglia.
- Una più solida pianificazione a lungo termine - Le lezioni apprese vengono ora integrate nelle politiche dell'ospedale e nei programmi di sviluppo del personale.

Questo caso studio evidenzia che la costruzione della resilienza non si limita ai protocolli ma richiede un'attenzione particolare all'adattabilità, alla collaborazione e al benessere mentale. Inserendo queste strategie nelle operazioni quotidiane e nella pianificazione delle crisi, il North Hospital è più preparato ad affrontare future emergenze sanitarie.

Regno Unito - Un caso di resilienza individuale

Rafforzare la resilienza organizzativa nel settore sanitario, Regno Unito

1. Contesto e sfida

Un team di figure professionali sanitarie ha partecipato alla formazione Empowerment4Pandemics nel Regno Unito per migliorare la propria resilienza personale alle crisi e la comunicazione interpersonale. Il loro ruolo richiede resilienza personale, capacità di adattamento e di comunicazione nell'erogazione di servizi personali e sanitari di assistenza domiciliare a persone con diverse esigenze.

Prima della formazione, le/i partecipanti erano in difficoltà a trovare una risposta adeguata a comportamenti difficili delle/dei pazienti nonché a comunicare efficacemente con colleghe/i e personale dirigenziale in circostanze in rapido cambiamento.

2. Approfondimenti e azioni dalla formazione

La formazione migliorato le capacità di adattamento, risoluzione dei problemi e comunicazione delle/dei partecipanti. I punti chiave del percorso di apprendimento sono stati:

- Implementazione di strumenti di autovalutazione della resilienza: il personale ha valutato collettivamente le strategie di adattamento individuali e collettive, l'adattabilità e l'efficacia della comunicazione, identificando le aree di eccellenza e di potenziale miglioramento sia a livello individuale che collettivo.

- Adozione di quadri decisionali strutturati: il personale ha identificato collettivamente modalità per migliorare la risposta in relazione alla domanda, in particolare riguardo alla distribuzione del personale in un'area geograficamente dispersa.
- Miglioramento della comunicazione e dell'adattamento: il personale ha migliorato le proprie capacità di comunicazione personale in situazioni di forte pressione che richiedono sensibilità e risposte personalizzate alle diverse esigenze delle/dei clienti.

Un risultato immediato della formazione è l'integrazione da parte delle/dei partecipanti delle lezioni apprese nelle attività quotidiane, partendo da una valutazione della resilienza alle crisi della propria organizzazione. Le/i partecipanti si sono poi impegnati a proseguire il proprio sviluppo personale e professionale.

3. Risultati e lezioni apprese

La formazione ha contribuito a rafforzare la fiducia, le competenze e le capacità di comunicazione in situazioni di crisi:

- Fiducia in situazioni di crisi: le autovalutazioni della resilienza, seguite da un dialogo e confronto aperto tra le/i partecipanti, hanno creato un ambiente favorevole all'identificazione da parte di ciascun/a partecipante dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento, apprendendo da esperienze reciproche.
- Competenze in situazioni di crisi: il dialogo ha portato a un miglior coordinamento durante i picchi di domanda.
- Capacità di comunicazione in situazioni di crisi: la riflessione sulle criticità vissute a livello individuale ha portato a una maggiore creatività e adattabilità nelle situazioni di contatto e confronto con le/i clienti.

Un insegnamento chiave di questo programma di formazione è stata la consapevolezza che lo sviluppo della resilienza è un processo individuale e collettivo che richiede un impegno costante sia da parte del personale dirigenziale che del personale in prima linea. In contesti di lavoro in isolamento condividere esperienze e identificare collettivamente soluzioni ai potenziali problemi possono essere misure efficaci per sviluppare la preparazione e la resilienza.

Regno Unito - Un caso di resilienza organizzativa

Rafforzare la preparazione alle crisi nelle organizzazioni sanitarie del Regno Unito

1. Contesto e sfida

L'organizzazione oggetto del caso di studio è un fornitore di servizi di assistenza residenziali. La clientela geograficamente dispersa comporta esigenze diverse in termini di assistenza personale e

sanitaria. Il gruppo di assistenti sanitari è di misure ridotte e incaricato sia degli appuntamenti di routine che delle situazioni di emergenza.

Prima della formazione, l'organizzazione non disponeva di una chiara comprensione dei rischi né di una strategia articolata di risposta alle crisi.

2. Approfondimenti e azioni dalla formazione

La formazione Empowerment4Pandemics ha aiutato le/i partecipanti a riconoscere l'importanza di dedicare tempo alla pianificazione strategica delle crisi.

- Comprensione della capacità di risposta: il team ha condotto un'autovalutazione organizzativa utilizzando lo strumento empowerment4pandemics che ha consentito l'identificazione di aree di eccellenza e di miglioramento futuro. La valutazione è stata condotta collettivamente dalla classe manageriale per ottenere una panoramica completa e realistica dell'organizzazione.
- Gestione delle informazioni: il team ha identificato sia i punti di forza che quelli di miglioramento in relazione alla propria capacità di gestione delle informazioni. I punti di forza includono la condivisione delle informazioni relative ai clienti, aspetto alla base di una buona e flessibile gestione del personale. La comunicazione relativa agli aspetti logistici dell'impiego del personale e alle implicazioni sui tempi di viaggio e sull'equilibrio tra vita professionale e vita privata rientra invece tra le aree di miglioramento.
- Networking e collaborazione con altre organizzazioni: la capacità dell'organizzazione di rispondere ai picchi di domanda non dipende solo dalla sua capacità di distribuire il personale in modo efficiente in un'area geograficamente dispersa, ma anche dalla sua collaborazione con agenzie e altri fornitori di servizi residenziali. Per promuovere l'importanza dell'apprendimento collettivo, anche il rappresentante di un'organizzazione partner ha partecipato alla formazione.

3. Risultati e lezioni apprese

L'approccio strutturato e collettivo alla valutazione della resilienza organizzativa alle crisi ha evidenziato sia i punti di forza che le aree di miglioramento:

- Maggiore comprensione critica dei rischi – completare collettivamente il questionario di autovalutazione organizzativa ha favorito una comprensione completa e realistica delle capacità e delle vulnerabilità.
- Utilizzo della tecnologia per la comunicazione – Il team ha raccomandato un utilizzo maggiore dei mezzi di comunicazione digitale per gestire al meglio gli aspetti logistici della distribuzione del personale.
- Mentalità proattiva e collettiva nella gestione delle crisi: il personale manageriale, il personale in prima linea e le organizzazioni partner comprendono l'importanza di un impegno costante nella preparazione e nell'apprendimento collettivo.

Uno dei punti chiave è l'importanza di valutare collettivamente i rischi e pianificare la fase di preparazione. Per garantire una risposta solida, soprattutto in periodi di elevata domanda, è fondamentale il coinvolgimento del personale manageriale, del personale in prima linea nonché delle organizzazioni partner in queste fasi.

7. LINEE GUIDA PER L'ATTUAZIONE DI EMPOWERMENT4PANDEMIAS

Le seguenti linee guida sono state sviluppate sulla base delle esperienze e delle lezioni apprese dai partner del progetto **Empowerment4Pandemics** durante l'attuazione pilota del programma. Le seguenti raccomandazioni prendono in considerazione sia i vantaggi che le sfide incontrate nei diversi contesti organizzativi e offrono un approccio strutturato per implementare con successo il programma di formazione e sviluppo in una organizzazione.

Queste linee guida supportano un'implementazione graduale ed efficace della metodologia, considerando gli **aspetti organizzativi, gestionali, delle risorse umane, logistici e finanziari**. Sebbene ogni organizzazione debba adattare l'approccio alle proprie esigenze specifiche, i principi fondamentali, i processi e le risorse di seguito delineati fungono da base comune per rafforzare la resilienza individuale e organizzativa.

Considerazioni chiave per l'implementazione

Per integrare con successo l'approccio **Empowerment4Pandemics**, le organizzazioni devono assicurarsi che siano presenti struttura, principi, processi e risorse necessarie. Anche se l'attuazione può variare a seconda delle condizioni istituzionali e degli ambienti di lavoro, ci sono alcuni elementi essenziali.

Queste linee guida delineano un processo ciclico che segue quattro fasi chiave:



Empowerment4Pandemics- processo di attuazione © e4p

1. Preparazione

- Valutazione delle esigenze organizzative e definizione degli obiettivi
- Identificazione del personale chiave e garantire di supporto della leadership
- Valutazione delle risorse disponibili e dei potenziali vincoli

2. Pianificazione

- Definizione della struttura del programma di formazione e dei metodi adeguati di erogazione dell'offerta.
- Assegnazione delle risorse finanziarie, umane e logistiche.
- Allineamento del programma ai quadri istituzionali esistenti.

3. Attuazione

- Conduzione di sessioni formative e garanzia del coinvolgimento del personale
- Adattamento dei materiali alle esigenze organizzative
- Incoraggiamento della partecipazione attiva e del feedback del personale.

4. Follow-up e revisione

- Valutazione dell'impatto del programma e raccolta di feedback
- Affinamento dei processi sulla base delle lezioni apprese
- Garanzia di sostenibilità a lungo termine e integrazione nelle operazioni quotidiane

Ogni fase contiene azioni e raccomandazioni pratiche, che assicurano che **Empowerment4Pandemias** possa essere integrato con successo nelle strutture e nei flussi di lavoro esistenti, rispondendo alle esigenze di resilienza organizzativa e individuale.

FASE 1 - PREPARAZIONE

La fase di preparazione è essenziale per porre le basi prima di introdurre il programma di formazione e sviluppo Empowerment4Pandemias in una nuova organizzazione. Questa fase prevede la valutazione della preparazione dell'organizzazione, il coinvolgimento della leadership e l'identificazione delle esigenze principali. Seguire questi passi e adottare le misure previste non solo facilita l'implementazione ma aumenta anche le probabilità di successo a lungo termine.

1. Conduzione di una valutazione iniziale

Prima di procedere, le organizzazioni devono avere una chiara comprensione di come Empowerment4Pandemias si integra nella loro struttura. A tal proposito si raccomanda di:

- Leggere il presente manuale per familiarizzare con la metodologia.
- Completare il questionario di autovalutazione (*Empowerment4Pandemias risponde alle necessità della vostra organizzazione?* - Capitolo 5) per valutare se il programma è in linea con gli obiettivi esistenti, le esigenze del personale e le priorità istituzionali.

Questa verifica iniziale consente di comprendere l'offerta di Empowerment4pandemias e verificare se questa coincide con gli obiettivi dell'organizzazione, ai gruppi target e alle risorse disponibili.

2. Approccio della leadership e trasformazione culturale

Per il successo dell'adozione di Empowerment4Pandemias, l'impegno della leadership è fondamentale. Qualsiasi nuova iniziativa o cambiamento nella pratica richiede un adattamento a tutti i livelli e preparazione a una potenziale iniziale opposizione del personale a modifiche di routine consolidate.

La leadership dovrebbe:

- **Comprendere l'impatto potenziale** della formazione e la sua integrazione con obiettivi organizzativi generali.
- **Riconoscere le potenziali resistenze** e prepararsi a **comunicare** efficacemente il **valore** del programma.
- **Impegnarsi nella pianificazione strategica** valutando:
 - Quali adattamenti o cambiamenti devo essere apportati all'interno della struttura attuale.
 - Quali potenziali ostacoli potrebbero rallentare o impedire l'implementazione.
 - Come integrare la formazione senza sovraccaricare il personale.

3. Azioni chiave di leadership e management

Per un'implementazione di successo, la direzione dovrebbe intraprendere le seguenti azioni preliminari:

- Definire chiaramente lo scopo dell'introduzione di Empowerment4Pandemics e allinearla alle priorità organizzative esistenti.
- Valutare la preparazione dell'organizzazione conducendo discussioni interne con i capi reparto e il personale.
- Identificare i potenziali ostacoli (ad esempio, resistenza del personale, vincoli di tempo, limitazioni delle risorse) e sviluppare strategie per affrontarli.
- Nominare un coordinatore o un team chiave responsabile della supervisione dell'introduzione del programma.

4. Identificazione delle esigenze organizzative e individuali

Dato che ogni organizzazione è unica, la formazione deve essere personalizzata per soddisfare le specifiche esigenze istituzionali e del personale. L'identificazione di esigenze individuali garantisce che il programma affronti sfide reali e fornisca benefici pratici. Si consiglia di:

- Valutare le priorità istituzionali - Quali sono le maggiori lacune nella gestione delle crisi o nella resilienza dell'organizzazione?
- Definire i gruppi target - Quali sono i membri del personale che possono maggiormente beneficiare della formazione (ad esempio, personale in prima linea, personale dirigenziale, coordinatori di emergenza)?
- Considerare la disponibilità del personale e le preferenze di apprendimento - Qual è il modo migliore per integrare la formazione nelle operazioni quotidiane senza causare interruzioni?

L'analisi di questi fattori già in fase iniziale consente alle organizzazioni di creare una solida base per la fase successiva, ovvero la pianificazione.

FASE 2 - PIANIFICAZIONE

L'implementazione di un nuovo programma di formazione richiede una pianificazione strutturata e, in alcuni casi, adattamenti alla struttura organizzativa. Sebbene Empowerment4Pandemics possa essere adattato a diverse istituzioni, è necessario un livello minimo di preparazione per garantire un'integrazione senza interruzione delle operazioni esistenti.

Questa fase si concentra sulla definizione di un quadro di riferimento per la gestione del programma, sulla creazione di un gruppo di lavoro, sull'identificazione delle risorse necessarie e sulla garanzia di qualità.

1. Quadro di riferimento per la gestione dei programmi

Molte organizzazioni gestiscono più progetti contemporaneamente, spesso condividendo risorse umane e finanziarie tra i vari progetti. Per garantire un'implementazione coordinata ed efficiente, la gestione del programma dovrebbe includere:

- La definizione di ruoli e responsabilità - Chiarire chi supervisiona l'implementazione, quali membri del personale partecipano e come vengono distribuite le responsabilità.
- Lo sviluppo di un programma: delineare la tempistica, le attività chiave e i risultati attesi per garantire un'esecuzione strutturata.
- La definizione dei canali di comunicazione - Definire le modalità di condivisione delle informazioni all'interno del personale e all'esterno con i partner o gli stakeholder.
- La gestione della qualità - Allineare il programma con i sistemi di garanzia della qualità esistenti per garantire la sostenibilità.

Coinvolgere il personale fin dalle prime fasi del processo aiuta a ridurre la resistenza al cambiamento. Un approccio collaborativo aumenta l'accettazione e incoraggia la partecipazione attiva. Le organizzazioni dovrebbero coinvolgere il personale nelle attività di

- Integrazione della nuova formazione nei programmi esistenti di sviluppo del personale.
- Identificazione delle risorse disponibili/mancanti, necessarie per l'implementazione.
- Creazione di un piano operativo con attività, responsabilità e scadenze chiare.

2. Organizzazione del gruppo di lavoro

Per facilitare l'implementazione del programma, è necessario identificare un team incaricato della supervisione delle fasi di pianificazione, esecuzione e monitoraggio. A seconda delle dimensioni e della struttura dell'organizzazione, il team può comprendere:

- Una figura di coordinazione del programma responsabile della logistica e della continuità.
- Formatrici/formatori o facilitatrici/facilitatori responsabili dell'erogazione della formazione.
- Personale di supporto informatico e amministrativo per l'assistenza agli strumenti digitali e alla logistica.
- Una/un responsabile della gestione della qualità, per monitorare l'efficacia e raccogliere feedback.

Il team è incaricato della regolare verifica dei progressi, della gestione delle sfide e della modifica dei piani, qualora necessario.

3. Risorse necessarie

Prima di iniziare il programma, le organizzazioni devono valutare le risorse disponibili e stabilire il supporto aggiuntivo necessario. La valutazione include:

- **Risorse umane** - Personale coinvolto nella pianificazione, nella formazione e nella valutazione.
- **Budget** - Fondi necessari per i materiali, facilitatrici/facilitatori e la logistica.
- **Tempo** - Disponibilità del personale a partecipare alla formazione senza incidere sulle operazioni quotidiane.
- **Setting** - Spazio fisico o virtuale per le sessioni di formazione.
- **Risorse di apprendimento e strumenti di lavoro** - Materiali di formazione, casi studio e metodi di apprendimento interattivi.

- **Piattaforma online E4P** - Accesso a strumenti e risorse digitali forniti dal progetto Empowerment4Pandemias.

Le organizzazioni devono valutare le proprie risorse attuali e identificare eventuali lacune da colmare prima di iniziare l'implementazione.

4. Formazione del personale

Per garantire un'erogazione efficace del programma, è essenziale formare le formatrici/i formatori interni o il personale chiave che supporterà l'implementazione. La formazione può includere:

- Introduzione alla metodologia Empowerment4Pandemias e alle sue componenti chiave.
- Formazione su strumenti digitali e approcci di apprendimento basati su casi di studio.
- Workshop sulle buone pratiche di formazione alla resilienza nel settore sanitario e di gestione delle crisi.

Un team di formazione ben preparato contribuisce ad aumentare il coinvolgimento e a garantire la coerenza del processo di apprendimento.

5. Misure di garanzia della qualità

Per mantenere l'efficacia, Empowerment4Pandemias dovrebbe essere integrato nei sistemi di gestione della qualità esistenti. Le organizzazioni possono:

- Utilizzare gli strumenti di garanzia della qualità (AQ) forniti da Empowerment4Pandemias (*vedi capitolo 8*).
- Raccogliere regolarmente feedback dalle/dai partecipanti per valutare l'efficacia.
- Monitorare i progressi e adattare i metodi di formazione sulla base dei risultati.

L'impegno a garantire la qualità assicura la pertinenza e l'impatto del programma nonché il suo allineamento agli obiettivi organizzativi.

I prossimi passi

Un piano strutturato consente all'organizzazione di passare alla fase 3, ovvero di implementazione durante la quale il programma di formazione viene introdotto, adattato e consegnato al personale.

FASE 3 - ATTUAZIONE

Nella fase di implementazione la formazione di Empowerment4Pandemias viene introdotta, adattata e realizzata all'interno dell'organizzazione. In questa fase, il personale si impegna nell'apprendimento pratico, il personale dirigenziale supervisiona l'integrazione nelle operazioni quotidiane e il programma viene adattato alle realtà organizzative.

Una lezione chiave dell'esperienza pilota è che lo sviluppo professionale continuo è essenziale. Imparare facendo è il modo più efficace per il personale professionista di interiorizzare le tecniche di resilienza e applicarle in situazioni reali.

1. Sviluppo professionale continuo

Per massimizzare l'impatto della formazione, il personale deve impegnarsi nell'apprendimento continuo. Le principali raccomandazioni per il personale che svolge la formazione comprendono:

- Applicare le tecniche di resilienza nel lavoro quotidiano - Mettere in atto azioni piccole e gestibili piuttosto che attendere situazioni di crisi.
- Partecipare a discussioni tra pari - Condividere esperienze e strategie con colleghe e colleghi per rafforzare la resilienza del team.
- Usare strumenti di autovalutazione - Valutare regolarmente i livelli di stress personali e i meccanismi di adattamento delle strategie, se necessario.
- Cercare feedback e adattare gli approcci - Riconoscere che la costruzione della resilienza è un processo che si evolve nel tempo.

36

2. Guida pratica per il personale dirigenziale

I dirigenti svolgono un ruolo fondamentale nell'incorporare la formazione alla resilienza nella cultura del luogo di lavoro. Per favorire un'implementazione di successo, dovrebbero:

- Incoraggiare la partecipazione del personale - Creare un ambiente di lavoro nel quale il personale si senta motivato a mettere in pratica quanto appreso.
- Integrare i risultati della formazione nelle operazioni quotidiane - Rafforzare l'apprendimento allineando le strategie di resilienza alle politiche e alle procedure del luogo di lavoro.
- Monitorare i progressi e fornire supporto - Offrire indicazioni e aggiustamenti in base al feedback del personale e alle sfide osservate.
- Dare l'esempio - Dimostrare le tecniche di resilienza nelle pratiche di leadership per incoraggiarne l'adozione da parte del personale.

I prossimi passi

A introduzione e applicazione della formazione a contesti lavorativi reali, l'organizzazione dovrebbe passare alla Fase 4, ovvero di follow-up e revisione, durante la quale viene valutata l'efficacia del programma, vengono apportate modifiche e viene garantita la sostenibilità a lungo termine.

FASE 4 - FOLLOW-UP E REVISIONE

La fase di follow-up e revisione assicura l'efficacia e la rilevanza della formazione Empowerment4Pandemics nel tempo. Questa fase prevede il monitoraggio dei risultati, la valutazione dell'impatto e gli aggiustamenti necessari per migliorare il programma. Un sistema strutturato di monitoraggio e valutazione fornisce dati preziosi sulle prestazioni, sulle sfide e sulle aree da migliorare.

1. Adeguamento e potenziamento

Per mantenere l'efficacia a lungo termine, le organizzazioni dovrebbero:

- Raccogliere il feedback delle/dei partecipanti - Utilizzare sondaggi, interviste o discussioni informali per comprendere i punti di forza e le lacune della formazione.
- Analizzare l'applicazione nel mondo reale - Valutare se il personale sta integrando le tecniche di resilienza nel proprio lavoro quotidiano e identificare eventuali ostacoli.
- Perfezionare i contenuti della formazione - Adattare i materiali e i metodi di erogazione in base al feedback per garantire una costante pertinenza.
- Offrire sessioni di aggiornamento - Offrire opportunità di formazione di follow-up per rafforzare i concetti chiave e introdurre nuovi spunti.

2. Comunicazione, diffusione e mainstreaming

Affinché il programma abbia un impatto duraturo, deve essere incorporato nella cultura organizzativa e condiviso al di là delle/dei partecipanti iniziali. Le organizzazioni possono:

- Rafforzare la comunicazione interna - Aggiornare regolarmente il personale sugli sviluppi del programma, sui successi e sulle buone pratiche.
- Diffondere i risultati - Condividere i risultati chiave con le parti interessate, le istituzioni partner e le reti professionali.
- Integrare i principi della resilienza nelle procedure standard - Assicurarsi che gli insegnamenti della formazione diventino parte delle politiche e delle pratiche istituzionali.
- Incoraggiare la condivisione delle conoscenze - Facilitare le discussioni e gli scambi continui tra il personale per favorire il coinvolgimento.

Garantire un impatto a lungo termine

La fase di follow-up non è una conclusione, ma un passo verso il miglioramento continuo. Le organizzazioni devono impegnarsi a:

- Rivedere e aggiornare regolarmente le strategie di resilienza.
- Mantenere l'impegno con le reti di Empowerment4Pandemics
- Adattare il programma alle nuove sfide e alle esigenze in evoluzione

Monitorando e perfezionando sistematicamente la formazione, le istituzioni possono garantire che la creazione della resilienza rimanga una priorità costante, a beneficio sia dei singoli che dell'organizzazione nel suo complesso.

8. STRUMENTI A GARANZIA DELLA QUALITÀ

La garanzia della qualità (*quality assurance*, abbreviato QA) nel progetto Empowerment4Pandemics è un processo continuo volto a garantire l'efficacia del programma di formazione, a migliorare gli interventi per i gruppi target e ad adattare i metodi a differenti contesti organizzativi. La valutazione e il perfezionamento regolari contribuiscono alla garanzia di alti standard di formazione sulla resilienza e a rispondere alle esigenze specifiche di ogni istituzione.

Vista l'importanza dello sviluppo e dell'adattamento continui nella metodologia Empowerment4Pandemias, i partner di progetto ha definito chiare misure di QA, mirate a:

- Garantire un'attuazione coerente e di alta qualità del programma di formazione.
- Identificare le aree di miglioramento e consentire adeguamenti tempestivi.
- Favorire una precisa integrazione con le procedure di QA già esistenti nelle organizzazioni partecipanti.

Di seguito vengono presentati i principali strumenti di QA da adottare in caso di utilizzo di Empowerment4Pandemias. L'applicazione di tali strumenti consente il raggiungimento di risultati di apprendimento efficaci nonché sostenibilità a lungo termine.

Strumenti chiave per l'assicurazione della qualità

Per garantire un'implementazione efficace della metodologia Empowerment4Pandemias, è necessario applicare i seguenti strumenti per garantire la qualità (QA). Questi strumenti supportano l'erogazione coerente della formazione, la misurazione del suo impatto e il miglioramento continuo.

1. Meccanismi di feedback e valutazione

Un feedback regolare è essenziale per identificare i punti di forza, le sfide e le aree di miglioramento. Le organizzazioni dovrebbero implementare:

- Sondaggi prima e dopo la formazione per valutare le aspettative delle/dei partecipanti, i progressi nell'apprendimento e l'efficacia percepita della formazione.
- Moduli di feedback strutturati volti a raccogliere i suggerimenti di formatrici e formatori e delle/dei partecipanti sulla pertinenza dei contenuti, sui metodi di erogazione e sulle aree da perfezionare.
- Discussioni di gruppo che consentono di facilitare il dialogo tra le/i partecipanti e di ottenere approfondimenti qualitativi sulle loro esperienze e sull'applicazione pratica della formazione.

2. Sistema di monitoraggio e rendicontazione

Un sistema di monitoraggio strutturato assicura che i risultati della formazione siano in linea con gli obiettivi organizzativi. Gli elementi chiave includono:

- Monitoraggio dei livelli di partecipazione e coinvolgimento, ad esempio il monitoraggio dei tassi di presenza e la partecipazione alle discussioni o agli esercizi.
- Valutazioni basate su osservazioni – Formatrici/formatori e facilitatrici/facilitatori devono documentare il grado di coinvolgimento delle/dei partecipanti nei casi studio e nelle attività di apprendimento.
- Modelli di rendicontazione regolari: una documentazione standardizzata aiuta le organizzazioni a monitorare i progressi nel tempo e ad adeguare l'implementazione in base alle necessità.

3. Integrazione nei sistemi di gestione della qualità esistenti

Per migliorare la sostenibilità a lungo termine, le misure di QA di Empowerment4Pandemias devono essere integrate nei processi organizzativi esistenti. Questo consiste in:

- Allineare la formazione sulla resilienza con programmi più ampi di sviluppo del personale.
- Incorporare gli indicatori di preparazione alle crisi nelle revisioni delle prestazioni istituzionali.
- Garantire l'impegno della leadership per una valutazione e un miglioramento continui.

4. Strategie di miglioramento continuo

Empowerment4Pandemias promuove il continuo perfezionamento dei materiali e dei metodi di formazione sulla base delle esperienze applicate. Gli approcci consigliati per promuovere il miglioramento continuo includono:

- Aggiornamenti regolari del curriculum, ovvero adattare i contenuti della formazione sulla base di feedback e buone pratiche.
- Programmi di sviluppo e aggiornamento periodico per formatrici e formatori al fine di garantire un'erogazione di alta qualità.
- Reti di apprendimento tra pari volte a incoraggiare il personale a condividere le proprie esperienze e le lezioni apprese sia all'interno della propria organizzazione che tra organizzazioni diverse.

Garantire un impatto a lungo termine

L'implementazione di questi strumenti di QA consente alle organizzazioni di mantenere l'efficacia e la pertinenza del programma di formazione Empowerment4Pandemias. L'impegno a valutare, adattare e migliorare regolarmente la qualità assicura che sia gli individui che le istituzioni continuino a beneficiare nel tempo di strategie strutturate di rafforzamento della resilienza.

9. CREARE UNA RETE DI RESILIENZA

Una rete di resilienza aiuta le organizzazioni e le figure professioniste a rimanere in contatto, a scambiare conoscenze e a migliorare continuamente le proprie strategie di preparazione alle crisi. L'approccio Empowerment4Pandemias incoraggia le organizzazioni a partecipare a comunità informali di condivisione delle conoscenze, nelle quali poter discutere di esperienze e buone pratiche.

1. Scopo della rete di resilienza

L'obiettivo della costruzione di una rete di resilienza è quello di:

- Incoraggiare la collaborazione tra il personale sanitario, decisionale ed educativo.
- Facilitare la condivisione delle conoscenze sulle strategie di resilienza e sulla preparazione alle crisi.
- Sostenere lo sviluppo professionale offrendo l'accesso a risorse condivise, discussioni e casi studio.

- Promuovere la cooperazione intersettoriale per migliorare la risposta alle crisi a livello locale, nazionale ed europeo.

2. Modi di connessione e condivisione delle esperienze

Le organizzazioni e gli individui possono impegnarsi nelle reti di resilienza in modi diversi, a seconda delle loro esigenze e preferenze. Gli approcci suggeriti includono:

- Partecipare a gruppi professionali su LinkedIn - Il team di Empowerment4Pandemias ha creato un gruppo su LinkedIn dove i membri possono condividere esperienze, confrontarsi su temi legati alla resilienza e rimanere aggiornati sugli sviluppi rilevanti.
- Partecipare a eventi e webinar del settore - Partecipare a conferenze, workshop e sessioni di formazione sulla resilienza può aiutare il personale professionale a tenersi costantemente informati.
- Creare gruppi locali di condivisione delle conoscenze - Incoraggiare le discussioni all'interno di un'organizzazione o tra istituzioni partner può rafforzare la preparazione pratica alle crisi.
- Collaborare con organizzazioni simili - Lo scambio di esperienze e buone pratiche con altre istituzioni può aiutare a perfezionare le strategie di gestione delle crisi.

3. Vantaggi del lavoro di rete per le organizzazioni

Le discussioni sulla resilienza consentono alle organizzazioni di:

- Ottenere informazioni da altre figure professioniste che hanno implementato misure di rafforzamento della resilienza.
- Identificare le sfide comuni e conoscere le soluzioni pratiche che hanno funzionato in altre organizzazioni.
- Ampliare le connessioni professionali con persone e istituzioni impegnate nella gestione delle crisi.

4. Garantire un impegno a lungo termine

Sebbene il progetto Empowerment4Pandemias fornisca una piattaforma iniziale per la collaborazione, il successo a lungo termine di una rete di resilienza dipende dall'impegno continuo e dalla condivisione delle conoscenze. Organizzazioni e individui sono incoraggiati a:

- Rimanere attivi nelle discussioni, sia online che all'interno delle proprie reti professionali.
- Condividere casi studio ed esperienze per contribuire al processo di apprendimento collettivo.
- Incoraggiare lo scambio di conoscenze all'interno delle loro istituzioni.

Attraverso la promozione di una cultura dell'apprendimento condiviso, le organizzazioni possono rafforzare la propria preparazione alle crisi e contribuire a un maggiore scambio di strategie di resilienza.

10. RACCOMANDAZIONI POLITICHE

Sulla base delle esperienze, delle attività pilota e dei feedback istituzionali raccolti nel corso del progetto Empowerment4Pandemics, sono state identificate alcune raccomandazioni politiche a supporto delle figure decisionali e di formative nel rafforzare la resilienza individuale e organizzativa di fronte a situazioni di crisi. Le raccomandazioni offrono misure pratiche e trasferibili/adattabili a differenti contesti sanitari, valorizzando la diversità istituzionale e i differenti livelli di preparazione.

1. Integrare la formazione sulla resilienza nella formazione professionale obbligatoria

La formazione sulla resilienza dovrebbe essere inserita nei programmi di formazione obbligatoria continua per il personale sanitario. Al fine di favorire una maggiore diffusione e praticità, è opportuno:

- Inserire moduli incentrati sulla resilienza nei programmi di studio professionali e di istruzione superiore esistenti.
- Inserire nei quadri di sviluppo professionale la preparazione alla crisi quale elemento fisso.
- Combinare elementi di soft-skill (ad esempio, comunicazione, regolazione emotiva) con moduli di formazione tecnica come simulazioni di incidenti di massa o esercitazioni di emergenza.
- Utilizzate formati brevi e flessibili come il *microlearning*, i casi studio o le unità modulari online.

2. Promuovere un approccio strutturato e psicologicamente informato alla comunicazione di crisi.

La comunicazione interna ed esterna durante una crisi deve essere chiara, coordinata e psicologicamente sensibile. Per questo è importante:

- Stabilire protocolli interni per una comunicazione trasparente tra leadership, personale e funzioni di supporto.
- Includere briefing regolari e strutturati durante le fasi di crisi per prevenire la disinformazione e ridurre l'incertezza.
- Coinvolgere nella comunicazione di crisi figure professioniste formate, con competenze specifiche per confrontarsi con gruppi sociali vulnerabili.
- Promuovere una formazione sulla comunicazione del rischio e della salute considerevole delle dinamiche emotive durante le emergenze di salute pubblica.

3. Rafforzare l'impegno della leadership per le strategie di resilienza.

La pianificazione della resilienza deve essere approvata e guidata dalla leadership istituzionale. È importante:

- Garantire che la resilienza sia formalmente incorporata nelle strutture di gestione dell'assistenza sanitaria.
- Integrare la formazione della leadership sul benessere del personale, sulla preparazione emotiva e sulla comunicazione strategica.
- Introdurre strutture di responsabilità chiare e meccanismi di follow-up per garantire la responsabilità della leadership nella preparazione alle crisi.

4. Stabilire una collaborazione interdisciplinare e intersettoriale.

La resilienza è una responsabilità condivisa e trae vantaggio dalla cooperazione tra i vari settori. Risulta centrale:

- Promuovere la cooperazione tra sanità, servizi di emergenza, istruzione e servizi sociali.
- Facilitare le reti regionali e locali per la pianificazione congiunta e la condivisione delle risorse.
- Esplorare partenariati pubblico-privati per promuovere investimenti condivisi in formazione, logistica e pianificazione della continuità del servizio.

5. Introdurre gli strumenti di autovalutazione dell'organizzazione per la preparazione alle crisi.

Una riflessione regolare sulla preparazione delle istituzioni dovrebbe essere una pratica standard. Si consiglia di:

- Utilizzare come parametri di riferimento strumenti consolidati come l'Indice di sicurezza ospedaliera dell'OMS o i Quadri di resilienza dell'OCSE.
- Condurre revisioni annuali strutturate della resilienza organizzativa, coinvolgendo il personale a tutti i livelli.
- Integrare cicli di feedback in tempo reale, provenienti ad esempio da crisi o esercitazioni recenti, per aggiornare le procedure e identificare eventuali lacune del sistema.

6. Garantire il sostegno alla salute mentale e al benessere del personale sanitario.

La resilienza mentale è fondamentale per mantenere la continuità dei servizi sanitari durante situazioni di crisi prolungate. È importante a tal proposito:

- Creare reti di supporto tra pari, programmi di mentoring e accesso a servizi psicologici esterni.
- Creare una cultura lavorativa che normalizzi temi come lo stress e l'esaurimento emotivo.
- Formare il personale dirigenziale e di supervisione a riconoscere i primi segnali di disagio e a rispondere offrendo un sostegno pratico.

7. Sostenere meccanismi di risposta alle crisi flessibili e adattivi.

Protocolli rigidi possono ostacolare un'azione tempestiva ed efficace. È importante:

- Sviluppare quadri di pianificazione adattivi che consentano aggiustamenti in tempo reale in base all'evoluzione delle dinamiche di crisi.
- Promuovere la formazione volta alla promozione di un processo decisionale adattivo, soprattutto in contesti di cura decentrati.
- Istituzionalizzare i processi di apprendimento dopo ogni crisi o simulazione per garantire un continuo adattamento delle misure di risposta.

8. Investire in strumenti digitali e nella resilienza informatica per la gestione delle crisi.

Le infrastrutture digitali sono essenziali per il coordinamento, ma anche vulnerabili in caso di crisi. È importante:

- Finanziare lo sviluppo e la diffusione di piattaforme di formazione digitale con contenuti incentrati sulla resilienza.
- Supportare l'integrazione di dashboard per la gestione delle crisi, sistemi di allarme e strumenti di accesso sanitario remoto.
- Nella fase di pianificazione della preparazione alla crisi includere misure di cybersecurity e i protocolli di protezione dei dati per garantire la continuità operativa e la fiducia durante le interruzioni.

9. Incorporare le strategie di resilienza nei quadri di garanzia della qualità.

La resilienza non deve essere un'aggiunta, ma parte integrante dei sistemi di qualità e di responsabilità. È fondamentale quindi:

- Allineare gli indicatori di resilienza agli standard di accreditamento e di gestione della qualità esistenti.
- Incoraggiare audit esterni o valutazioni tra pari per fornire una prospettiva esterna e identificare le aree critiche.
- Richiedere una rendicontazione trasparente degli indicatori di preparazione alle crisi, aiutando le istituzioni a rimanere responsabili e a concentrarsi sulla preparazione a lungo termine.

10. Promuovere lo scambio di conoscenze e una visione strategica attraverso delle reti di resilienza.

La collaborazione continua è fondamentale per l'apprendimento condiviso e l'innovazione. Si dovrebbe:

- Sostenere le reti di resilienza a livello nazionale ed europeo per lo scambio tra pari, il co-sviluppo di strumenti e il sostegno reciproco.
- Incoraggiare la partecipazione a processi di previsione strategica, come la pianificazione degli scenari e l'anticipazione dei rischi a lungo termine.

- Facilitare le comunità di pratica locali che riuniscono il personale sanitario, le istituzioni accademiche e il personale responsabile della pianificazione di emergenza e facilitino la creazione di capacità condivise.

11. CONCLUSIONI

Il progetto Empowerment4Pandemias ha evidenziato il ruolo centrale della combinazione tra formazione strutturata, impegno organizzativo e collaborazione continua per sviluppare la resilienza in ambito sanitario e favorire una gestione efficace delle crisi. La sperimentazione del programma di formazione nei differenti Paesi europei ha fornito esperienza e indicazioni preziose su come le organizzazioni possono rafforzare la preparazione alle crisi sia a livello individuale che istituzionale.

Principali risultati del progetto

1. La formazione alla resilienza supporta la preparazione alle crisi

- Il programma di formazione ha introdotto strumenti e tecniche pratiche che hanno aiutato il personale sanitario e decisionale a migliorare la loro risposta alle situazioni di crisi.
- Le/I partecipanti hanno riferito una maggiore consapevolezza dei fattori di stress, migliori pratiche di comunicazione e una maggiore attenzione alla gestione dinamica delle crisi.

2. L'impegno organizzativo è essenziale

- Il successo dell'attuazione delle strategie di resilienza dipende dall'impegno della leadership e dall'integrazione strutturale.
- Le istituzioni che hanno investito tempo e risorse per promuovere la resilienza hanno registrato miglioramenti nella comunicazione interna, nel lavoro di squadra e nella pianificazione strategica.

3. I piccoli cambiamenti hanno un impatto significativo

- Pur non essendo un intervento su larga scala, Empowerment4Pandemias ha fornito spunti pratici e applicabili che le figure professioniste possono integrare nella loro routine quotidiana.
- Anche modesti aggiustamenti, come il miglioramento dei canali di comunicazione o l'incorporazione di tecniche di gestione dello stress, hanno contribuito a creare un ambiente di lavoro più coeso e pronto alle crisi.

4. La cooperazione intersettoriale e interdisciplinare è fondamentale

- Il progetto ha evidenziato l'importanza della collaborazione tra personale sanitario, servizi di emergenza e istituzioni di sanità pubblica.
- I gruppi di lavoro interdisciplinari e le reti di resilienza si sono rivelati preziosi per rafforzare il coordinamento e la condivisione delle informazioni.

5. La sostenibilità richiede un impegno a lungo termine

- L'integrazione della formazione sulla resilienza nei programmi di sviluppo professionale rende la preparazione alla crisi un processo continuo invece di uno sforzo una tantum.
- Le istituzioni dovrebbero valutare e perfezionare regolarmente le proprie strategie di resilienza, integrandole nei quadri di gestione della qualità per mantenerne l'efficacia nel tempo.

Uno sguardo al futuro: Garantire la sostenibilità delle strategie di resilienza

Il manuale di Empowerment4Pandemias fornisce alle organizzazioni una guida strutturata per poter adottare, implementare e perfezionare la formazione sulla resilienza. Tuttavia, il successo a lungo termine è influenzato da:

- Istituzionalizzare l'educazione alla resilienza nei programmi di formazione sanitaria e di sviluppo della leadership.
- Incoraggiare le organizzazioni a continuare a condividere buone pratiche e lezioni apprese attraverso le reti professionali.
- Incorporare la preparazione alle crisi nei sistemi di gestione della qualità e di accreditamento per garantire un'attenzione costante.

Mantenendo una collaborazione costante tra figure professioniste, decisionali e istituzionali, le organizzazioni possono partire dalle fondamenta definire da Empowerment4Pandemias per creare sistemi più resilienti, adattabili e preparati alle crisi per il futuro.

12. CONTATTI NAZIONALI

Paese		Ruolo	Contatto
Austria	UMIT Tirol	Contatti	Nina Lorenzoni Nina.lorenzoni@umit-tirol.at Daniela Wimmer Daniela.wimmer@umit-tirol.at
	Hafelekar Consultancy Schober Ltd	Contatto	Paul Schober paul.schober@hafelekar.at
Germania	Digital University Berlin	Contatto	Katharina Michel katharina.michel@dbuas.de
Italia	Accademia Europea di Bolzano (Eurac Research)	Contatti	Fabio Carnelli fabio.carnelli@eurac.edu Veronica Moscon veronica.moscon@eurac.edu
Portogallo	Immersive Lab LDA	Contatto	Raquel Almeida raquelalmeida@immersivelab.pt Vitor Sá vitor.sa@immersivelab.pt
Regno Unito	University of Gloucestershire	Contatto	Nadine Sulkowski nsulkowski@glos.ac.uk

13. FONTI E LETTURE AGGIUNTIVE

World Health Organization (2020) WHO-ASPHER Competency Framework for the Public Health Workforce in the European Region. Copenhagen: World Health Organization Regional Office for Europe.

<https://iris.who.int/handle/10665/347866>

<https://www.bsigroup.com/en-GB/>

<https://www.iso.org/home.html>

<https://www.gov.uk/government/organisations/uk-health-security-agency>

<https://www.hse.gov.uk/simple-health-safety/risk/steps-needed-to-manage-risk.htm>

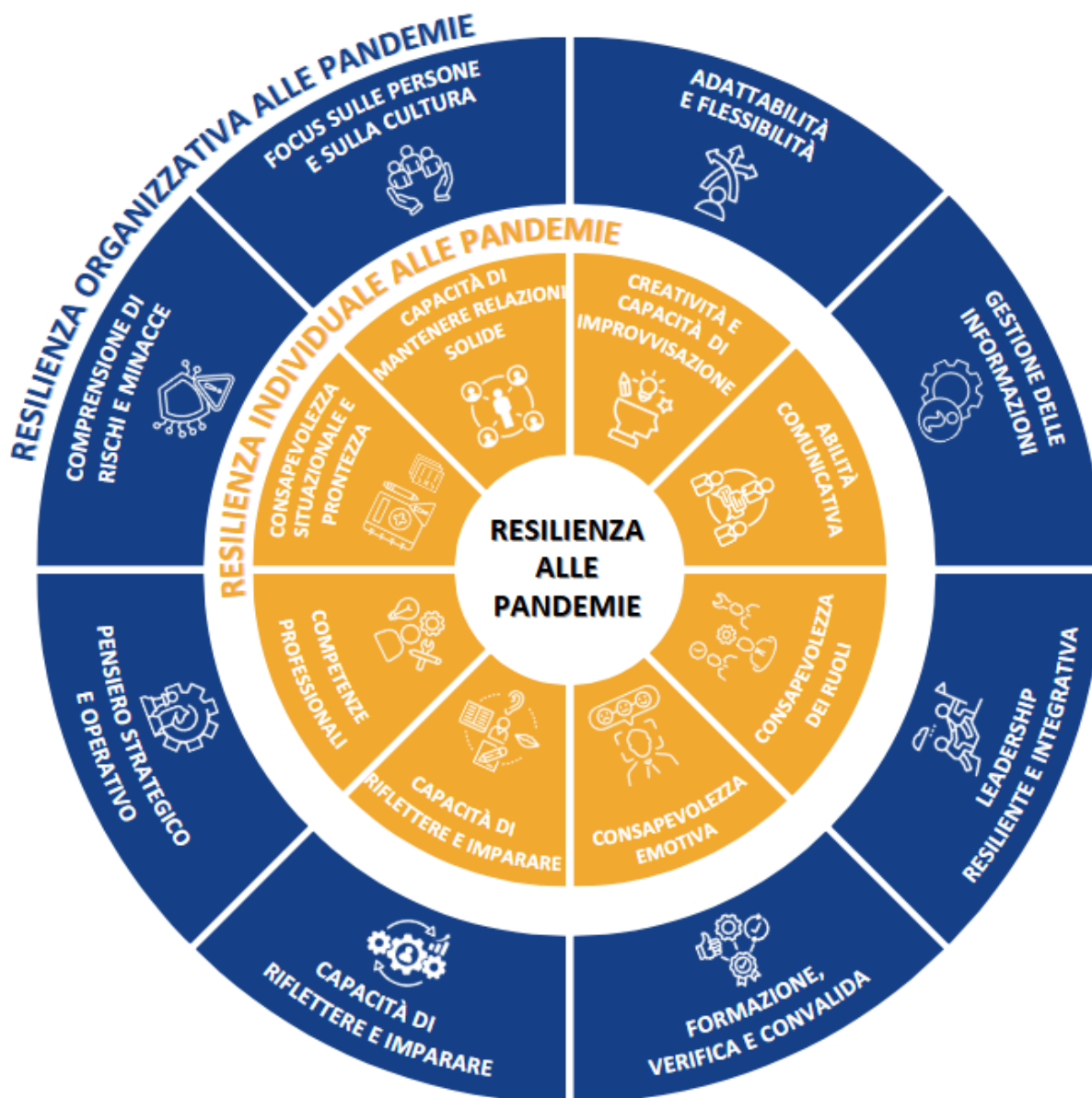
https://health.ec.europa.eu/health-security-and-infectious-diseases_en

14. ALLEGATI

Tutti gli allegati sono disponibili in inglese, tedesco, italiano e portoghese, nella sezione download del sito web <https://empower4pandemias.eu>. Il modello di competenze e i modelli di garanzia della qualità sono disponibili anche in formato cartaceo:

- PR1 **Modello di competenze**
- PR2 **Strumento digitale di valutazione e sviluppo della resilienza organizzativa**
- PR3 **Strumento digitale di valutazione e intervento per la resilienza individuale**
- PR4 **Casi studio e gioco di simulazione digitale**
- PR5 **L'esperienza di apprendimento (corso di apprendimento blended-learning)**
- Modelli per la **garanzia della qualità**

a. MODELLO DI COMPETENZE



b. QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO SULLA RESILIENZA INDIVIDUALE ALLE PANDEMIE

Questionario di valutazione del corso di blended-learning sulla resilienza individuale alle pandemie

50

Cara/o partecipante,

la ringraziamo per aver completato il corso di blended-learning sulla resilienza individuale alle pandemie "empowerment4pandemias". Desiderosi di migliorarci continuamente, le chiediamo cortesemente di condividere le sue esperienze in merito al corso e di fornire il suo feedback professionale. Il questionario dura circa 5 minuti.

In caso di ulteriori domande o suggerimenti, non esiti a contattare il team del progetto via e-mail all'indirizzo info@empower4pandemias.eu

Grazie,

Il team di empowerment4pandemias

1. In quale Paese ha partecipato al programma di formazione?

Austria - Germania - Italia - Portogallo - Regno Unito *[obbligatorio, scelta singola]*.

Parte 1: Contenuto della formazione

- **Chiarezza dei contenuti:**

2. Le informazioni e le istruzioni fornite erano chiare e di facile comprensione?

1 per niente chiare - 2 - 3 - 4 - 5 molto chiare *[scelta singola]*

3. Il materiale didattico (testi, grafici e video) era chiaro e di facile comprensione?

1 per niente chiaro - 2 - 3 - 4 - 5 molto chiaro *[scelta singola]*

4. Ci sono aspetti che potrebbero essere migliorati per aumentare la comprensibilità?

[commento libero]

5. Ha riscontrato argomenti di difficile comprensione o da trattare?

Sì- No *[scelta singola]*

5.1 [Se la risposta alla domanda 5 è sì] Prego specificare:

[commento libero]

- **Rilevanza del contenuto:**

6. I contenuti trattati in ciascun modulo sono pertinenti all'argomento?

1 per niente pertinenti - 2 - 3 - 4 -5 molto pertinenti *[scelta singola]*

51

7. Avreste avuto bisogno di un supporto o risorse aggiuntive durante il corso?

Sì- No *[scelta singola]*

7.1 [Se la risposta alla domanda 7 è sì] Prego descriva brevemente per quali parti e/o aspetti e perché:

[commento libero]

8. Ha trovato i contenuti dei moduli rilevanti per chi lavora nel settore sanitario?

1 per niente rilevanti - 2 - 3 - 4 -5 molto rilevanti *[scelta singola]*

9. Ci sono argomenti che ritiene debbano essere aggiunti alla formazione?

[commento libero]

- **Interattività e coinvolgimento:**

10. I compiti di auto-riflessione e gli esercizi sono stati utili per comprendere gli argomenti?

1 per niente utili - 2 - 3 - 4 -5 molto utili *[scelta singola]*

11. Quali attività ha trovato più o meno utili?

[commento libero]

12. Ha trovato i compiti di auto-riflessione e gli esercizi/interazioni utili per la sua vita quotidiana (nel settore sanitario)?

Sì- No *[scelta singola]*

12.1 [Se la risposta alla domanda 12 è no] Prego specificare:

[commento libero]

- **Struttura del corso:**

13. Quanto è soddisfatta/o della struttura del corso, compresi gli incontri con formatrici/formatori e la parte e-learning?

1 molto insoddisfatta/o - 2 - 3 - 4- 5 molto soddisfatta/o *[scelta singola]*

14. Gli incontri di persona e online sono stati utili per comprendere i contenuti del corso e interpretare il materiale?

Sì- No *[scelta singola]*

14.1 [Se la risposta alla domanda 14 è no] Prego motivare la sua risposta e fornire eventuali suggerimenti di miglioramento:

[commento libero]

Parte 2: Esperienza utente

- **Navigazione:**

15. La navigazione sulla piattaforma della formazione è stata intuitiva?

1 per niente intuitiva - 2 - 3 - 4 -5 molto intuitiva *[scelta singola]*

16. Ha riscontrato difficoltà o incertezze nell'utilizzo della piattaforma?

Sì- No *[scelta singola]*

16.1 [Se la risposta alla domanda 16 è sì] Si prega di elencarle e descriverle brevemente:

[commento libero]

- **Design e layout:**

17. Come giudica il design complessivo e il layout della formazione (ad esempio, la dimensione dei caratteri, lo schema dei colori)?

1 scarso - 2 -3 -4 -5 eccellente *[scelta singola]*

- **Interattività:**

18. La piattaforma era sufficientemente interattiva da mantenere vivo il suo interesse durante il corso?

1 per niente interattiva - 2 - 3 - 4 -5 molto interattiva *[scelta singola]*

- **Uso su dispositivo mobile:**

19. Se ha completato la formazione su un dispositivo mobile, com'è stata la sua esperienza rispetto alla versione desktop?

[commento libero]

20. Ha qualche suggerimento per migliorare l'esperienza complessiva dell'utente?

[commento libero]

53

Parte 3: Feedback conclusivo

- **Valutazione complessiva:**

21. Come giudica la sua esperienza complessiva con i moduli di formazione?

1 scarsa - 2 -3 -4 -5 eccellente *[scelta singola]*

- **Commenti aggiuntivi:**

22. Ci sono ulteriori commenti o suggerimenti che vuole condividere?

[commento libero]

C. QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO SULLA RESILIENZA ORGANIZZATIVA ALLE PANDEMIE

Questionario di valutazione del corso di blended-learning sulla resilienza organizzativa alle pandemie

54

Cara/o partecipante,

la ringraziamo per aver completato il corso di blended-learning sulla resilienza organizzativa alle pandemie "empowerment4pandemias". Desiderosi di migliorarci continuamente, le chiediamo cortesemente di condividere le sue esperienze in merito al corso e di fornire il suo feedback professionale. Il questionario dura circa 5 minuti.

In caso di ulteriori domande o suggerimenti, non esiti a contattare il team del progetto via e-mail all'indirizzo info@empower4pandemias.eu

Grazie,

Il team di empowerment4pandemias

1. In quale Paese ha partecipato al programma di formazione?

Austria - Germania - Italia - Portogallo - Regno Unito *[obbligatorio, scelta singola]*.

Parte 1: Contenuto della formazione

- **Chiarezza dei contenuti:**

2. Le informazioni e le istruzioni fornite erano chiare e di facile comprensione?

1 per niente chiare - 2 - 3 - 4 - 5 molto chiare *[scelta singola]*

3. Il materiale didattico (testi, grafici e video) era chiaro e di facile comprensione?

1 per niente chiaro - 2 - 3 - 4 - 5 molto chiaro *[scelta singola]*

4. Ci sono aspetti che potrebbero essere migliorati per aumentare la comprensibilità?

[commento libero]

5. Ha riscontrato argomenti di difficile comprensione o da trattare?

Sì- No *[scelta singola]*

5.1 [Se la risposta alla domanda 5 è sì] Specificare:

[commento libero]

- **Rilevanza del contenuto:**

6. I contenuti trattati in ciascun modulo sono pertinenti all'argomento?

1 per niente pertinenti - 2 - 3 - 4 -5 molto pertinenti *[scelta singola]*

7. Avrebbe avuto bisogno di un supporto o risorse durante il corso?

Sì- No *[scelta singola]*

7.1 [Se la risposta alla domanda 7 è sì] Prego descriva brevemente per quali parti e/o aspetti e perché:

[commento libero]

8. Ha trovato i contenuti dei moduli rilevanti per chi lavora nel settore sanitario?

1 per niente rilevanti - 2 - 3 - 4 -5 molto rilevanti *[scelta singola]*

9. Ci sono argomenti che ritiene debbano essere aggiunti alla formazione?

[commento libero]

- **Interattività e coinvolgimento:**

10. I compiti di auto-riflessione e gli esercizi sono stati utili per comprendere gli argomenti?

1 per niente utili - 2 - 3 - 4 -5 molto utili *[scelta singola]*

11. Quali attività ha trovato più o meno utili?

[commento libero]

12. Ha trovato i compiti di auto-riflessione e gli esercizi/interazioni utili per la sua vita quotidiana (nel settore sanitario)?

Sì- No *[scelta singola]*

12.1 [Se la risposta alla domanda 12 è no] Prego specificare:

[commento libero]

- **Struttura del corso:**

13. Quanto è soddisfatta/o della struttura del corso, compresi gli incontri con formatrici/formatori e la parte e-learning?

1 molto insoddisfatta/o - 2 - 3 - 4 - 5 molto soddisfatta/o *[scelta singola]*

14. Gli incontri di persona e online sono stati utili per comprendere i contenuti del corso e interpretare il materiale?

Sì- No *[scelta singola]*

14.1 [Se la risposta alla domanda 14 è no] Prego motivare la sua risposta e fornire eventuali suggerimenti di miglioramento:

[commento libero]

Parte 2: Esperienza utente

- **Navigazione:**

15. La navigazione sulla piattaforma della formazione è stata intuitiva?

1 per niente intuitiva - 2 - 3 - 4 - 5 molto intuitiva *[scelta singola]*

16. Ha riscontrato difficoltà o incertezze nell'utilizzo della piattaforma?

Sì- No *[scelta singola]*

16.1 [Se la risposta alla domanda 16 è sì] Si prega di elencarle e descriverle brevemente:

[commento libero]

- **Design e layout:**

17. Come giudica il design complessivo e il layout della formazione (ad esempio, la dimensione dei caratteri, lo schema dei colori)?

1 scarso - 2 - 3 - 4 - 5 eccellente *[scelta singola]*

- **Interattività:**

18. La piattaforma era sufficientemente interattiva da mantenere vivo il suo interesse durante il corso?

1 per niente interattiva - 2 - 3 - 4 -5 molto interattiva *[scelta singola]*

- **Uso su dispositivo mobile:**

19. Se ha completato la formazione su un dispositivo mobile, com'è stata la sua esperienza rispetto alla versione desktop?

57

[commento libero]

20. Ha qualche suggerimento per migliorare l'esperienza complessiva dell'utente?

[commento libero]

Parte 3: Feedback conclusivo

- **Valutazione complessiva:**

21. Come giudica la sua esperienza complessiva con i moduli di formazione?

1 scarsa - 2 -3 -4 -5 eccellente *[scelta singola]*

- **Commenti aggiuntivi:**

22. Ci sono ulteriori commenti o suggerimenti che vuole condividere?

[commento libero]