



Intervista a [Intervista a Luca Nardella, Responsabile Formazione di Seriana 2000, cooperativa sociale che si occupa di servizi nel settore sanitario, socio sanitario assistenziale e riabilitativo su tutto il territorio nazionale. La cooperativa è aderente a Fon.Coop dal 2003 e in questi giorni sta presentando un nuovo piano sul Conto Formativo.](#)

• **Siete stati in prima linea da subito per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid 19, vuole raccontarci come è cominciato tutto?**

Era il 21 di febbraio 2020 quando a Codogno fu identificato il primo contagiato italiano per Covid 19. E proprio quel giorno, presso il nostro servizio di Sant'Angelo Lodigiano, paese che si trova lì a qualche chilometro, ci è stato richiesto nuovo personale per fronteggiare una possibile emergenza. Da quel momento la nostra cooperativa ha vissuto a due velocità: accelerazione e incremento dei servizi sanitari e blocco fino a giugno delle assistenze domiciliari e dei centri diurni. Ed ha affrontato una grande eterogeneità di situazioni: le strutture in Lombardia coinvolte quotidianamente con il dramma dei continui contagi mentre in altre regioni, come in Umbria, i centri in nostra gestione non avevano malati ma comunque dovevano adottare tutte le misure di prevenzione.

• **Nei servizi sanitari, quali sono state le maggiori difficoltà che avete incontrato? Come avete impostato e realizzato l'aggiornamento delle competenze dei vostri operatori?**

Operando prevalentemente con gare d'appalto noi abbiamo dovuto organizzarci "in casa d'altri". La prima difficoltà era legata alla mancanza di regole, anche da parte della committenza: in ragione dell'eccezionalità della situazione i protocolli in quei giorni non c'erano o non erano chiari e abbiamo dovuto consultare i nostri Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione ed i responsabili d'area per indicare ai nostri operatori e alla struttura ospite come agire in sicurezza, dare sostegno operativo e psicologico e garantire un servizio efficiente. C'è stato un grande lavoro di organizzazione e di formazione per le nostre persone, tutto svolto in webinar e in FAD. Ci siamo dovuti ingegnare velocemente e siamo stati facilitati dagli strumenti di cui già disponevamo come la piattaforma aziendale condivisa da tutti i 1.900 lavoratori attraverso cui abbiamo reso disponibili i protocolli e "pillole" di formazione sui comportamenti da adottare.

L'altra difficoltà è stata trovare i Dispositivi di Protezione Individuale (Dpi) come mascherine, tute, visiere e altri prodotti monouso obbligatori. Molti dei nostri operatori erano nei reparti a diretto contatto con pazienti contagiati, altri si trovavano comunque in situazioni di rischio e dato che anche i nostri committenti avevano difficoltà di reperimento dei Dpi, abbiamo dovuto spesso provvedere in autonomia, con un grande dispendio di energia e di risorse economiche. Anche le sanificazioni erano a nostro carico.

• **E per le assistenze?**

I servizi di assistenza sono stati interrotti tra marzo e giugno in quanto ritenuti non essenziali. Mi riferisco all'assistenza domiciliare e ai centri diurni per disabili, anziani non autosufficienti, persone con patologie psichiatriche. Tutte persone fragili che si sono trovate improvvisamente senza aiuto mentre i nostri operatori sono rimasti a casa. Per loro, in base al contratto abbiamo attivato gli ammortizzatori sociali evitando il più possibile disagi di tipo economico. Quando a luglio è stata avviata la cosiddetta ripartenza abbiamo adottato i protocolli di riapertura dove abbiamo, per operare con il dovuto distanziamento, replicato il servizio su più turni nell'arco della giornata per consentire agli utenti di avere un servizio adeguato e agli operatori di lavorare in sicurezza.

• **Ci sono stati cambiamenti nell'organizzazione?**

Abbiamo dovuto centralizzare gli acquisti per razionalizzare le spese di acquisto dei Dpi e dei materiali per le sanificazioni, che non erano previste nel budget. Noi siamo una grande struttura e, disponendo di riserve, abbiamo potuto far fronte a tutte le spese impreviste senza andare in sofferenza. Sicuramente questa nuova situazione innescherà importanti cambiamenti organizzativi.

Noi siamo nati nel 2000 e da allora siamo cresciuti in modo costante: è nel nostro modo di agire progettare per il futuro, senza mai fermarci al contingente. Per parlare di formazione, per noi fare formazione è sicuramente la gestione dell'emergenza come è avvenuto da marzo, ma è soprattutto la leva del rinnovamento continuo in una prospettiva di crescita nel medio periodo, come nel piano che stiamo per presentare sul Conto Formativo di Fon.Coop.

• **Che formazione farete con Fon.Coop?**

Negli ultimi anni abbiamo lavorato in collaborazione con Irecoop Emilia Romagna e progettato la formazione finanziata da Fon.Coop in piani molto articolati che recepiscono il fabbisogno dei singoli servizi, anche in relazione alle nostre diverse committenze, che possono presentarci nuove esigenze di servizio e richiedere di attivare sinergie con altre strutture. A febbraio avevamo già predisposto il piano 2020 su due aspetti specifici della prevenzione, il primo inerente ai rischi determinati dal contatto con l'utenza, l'altro alle malattie professionali, entrambi da realizzare in modalità d'aula.

A luglio, nel dare esecuzione alla formazione, abbiamo avuto da parte della direzione l'indicazione di concentrare le attività sul supporto delle persone che lavorano in cooperativa, soprattutto in relazione a quanto avevano vissuto da marzo. È stato ritenuto prioritario per la cooperativa "prendersi cura" dei propri lavoratori, fornire un supporto psicologico agli operatori più coinvolti nella cura del Covid 19 e alle loro famiglie in particolare nelle strutture di Como, Milano Bergamo, allora come oggi tra le zone più colpite.

Elaborato con la consulenza di medici e psicoterapeuti, il piano prevede la somministrazione di un questionario che ci consentirà di raccogliere le esperienze vissute e creare dei contenuti formativi che forniscano gli strumenti "spendibili" per ovviare gli effetti dello stress.

Una parte delle attività del piano sarà comunque dedicata alle malattie professionali e la formazione, progettata con in modalità sperimentale con l'Università di Padova, riguarderà la prevenzione di determinate patologie a carico dell'apparato muscolo scheletrico e articolare dei nostri operatori.

• **Farete formazione a distanza?**

Nell'ottica di far progredire la nostra cooperativa nel rispetto delle sue tante specificità, già prima dell'emergenza avevamo utilizzato la formazione a distanza. Eravamo partiti due anni fa, in un modo piuttosto "casareccio", con la formazione sulla privacy, in occasione dell'uscita del GDPR: fare dei corsi a tutti i nostri lavoratori era difficoltoso e quindi abbiamo realizzato un video da fruire in un'area condivisa. In generale la FAD e i webinar ci consentono di raggiungere più soggetti in una modalità più semplice ed agile con risparmio di costi e di tempi. Dato che con Fon.Coop questa modalità è possibile, tutta la formazione del nuovo piano in Conto Formativo lo faremo in FAD o in webinar a seconda delle necessità. A me piacerebbe che l'uso di questi strumenti divenisse sempre più uno standard per la fruizione di contenuti professionalizzanti e affiancasse la comunicazione tra la sede centrale ed i vari servizi territoriali. Certo, per le esercitazioni pratiche l'on line non è indicato ed è necessaria la presenza ma la parte teorica può essere erogata in forma virtuale, scomponendo il corso.

Questi strumenti non richiedono grandi investimenti, si può usare il proprio smartphone e tutti ormai ne dispongono e la fruizione di questi contenuti è più semplice.

• **Come le persone della cooperativa stanno vivendo questa ripresa dei contagi da Covid?**

La scorsa settimana si è verificato il primo nuovo lockdown in una nostra struttura perché ci sono stati due casi di Covid. Avvertiamo la tensione dei coordinatori, dei lavoratori, e la situazione è più difficile in quei servizi in aree non toccate a marzo-aprile scorsi dai contagi perché solo vivendo questa situazione ci si può render conto della portata del pericolo. Noi ci stiamo preparando: abbiamo fatto scorta di presidi per lavorare in sicurezza e la nostra speranza è che la formazione che faremo ci rafforzi professionalmente ed emotivamente. È la prima volta che organizziamo il piano formativo in questa modalità e in corso di svolgimento potremo aggiustare il tiro in relazione a nuove situazioni. Quest'anno

