

La progettazione integrata e il benessere professionale degli operatori

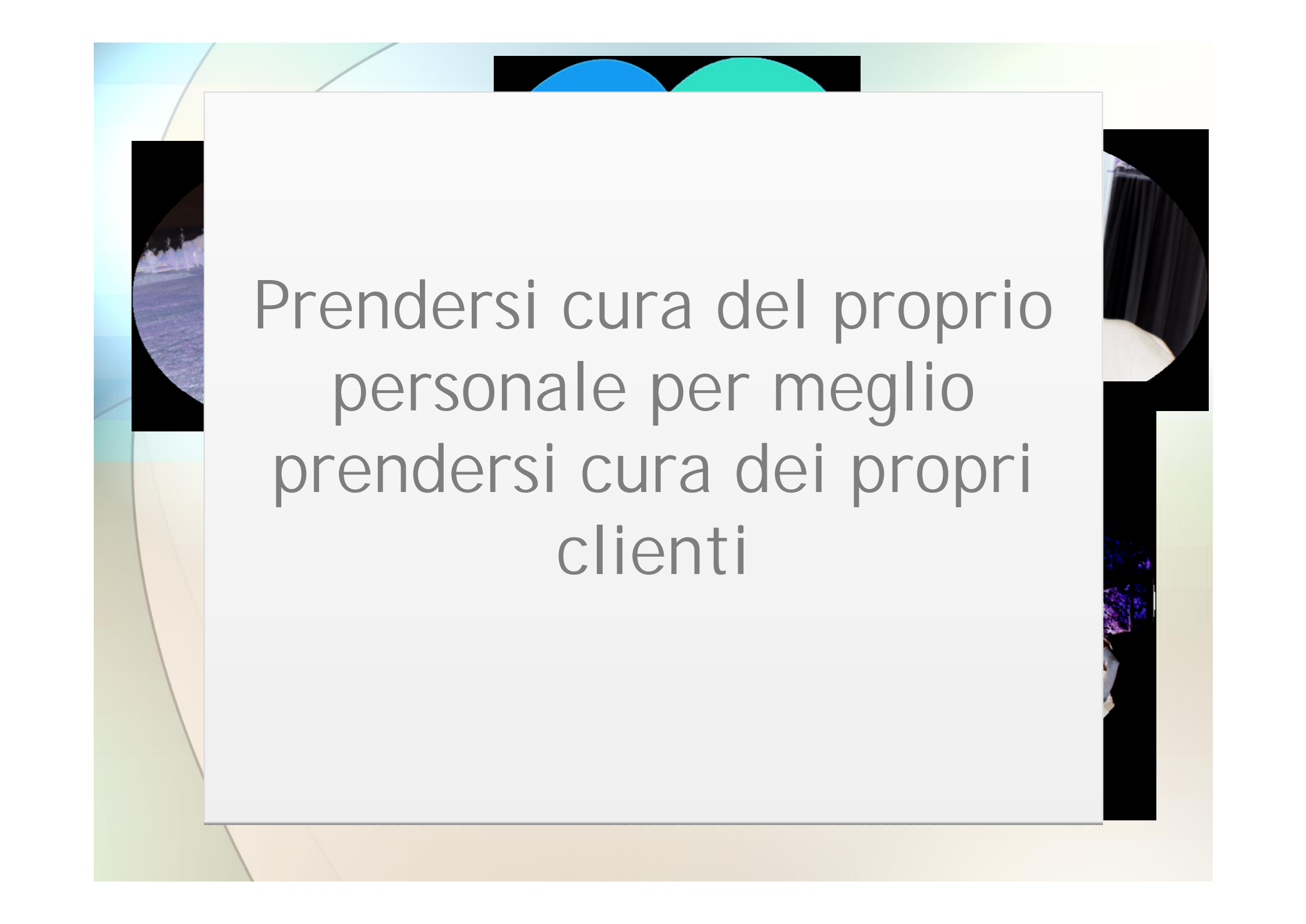
Marie Christine Melon, responsabile del coordinamento
scientifico dell'Area Non Autosufficienza

Dgr 514/2009 - Requisiti generali sulla gestione del personale

- RG 2.1: il soggetto gestore (...) descrive le modalità di integrazione tra le figure professionali e i volontari ed i tirocinanti eventualmente presenti
- RG 2.9: il soggetto gestore garantisce dandone evidenza nei piani organizzativi, un'organizzazione del lavoro centrata (...) sullo svolgimento di incontri sistematici e periodici di confronto, verifica e integrazione professionale (...)
- RG 6.16: devono essere utilizzati strumenti che permettano di monitorare e migliorare il livello di motivazione e il clima organizzativo e di prevenire il burn out del personale

Dgr 514/2009 - Requisiti specifici per il personale dei servizi ai disabili

- SPCDD/SPRD 6.1: viene verificata l'idoneità del personale rispetto alla tipologia di utenza attraverso modalità quali simulazioni, colloqui motivazionali, esperienza e formazione specifica

The background features a light green and yellow gradient with abstract circular and curved shapes. There are several black rectangular cutouts: one at the top center containing two overlapping circles (blue and green), one on the left side containing a circular image of a snowy landscape, and one on the right side containing a circular image of a stage with a black curtain.

Prendersi cura del proprio
personale per meglio
prendersi cura dei propri
clienti

- attenta pianificazione del fabbisogno di personale e articolazione di turni di lavoro sostenibili
- accurata selezione → esporre le persone a compiti che non sono in grado di assumersi o che non sono motivate a svolgere è un modo sicuro per incrementare il turn over e il burn out
- attenzione alla fase di inserimento del nuovo operatore nel servizio
- chiarezza sul ruolo, sulle funzioni e sul contesto organizzativo
- progettazione partecipata
- lavoro integrato, ovvero la possibilità di condividere carichi emotivi e responsabilità
- supervisione e formazione continua
- permeabilità del contesto
- valorizzazione delle competenze

Ogni percorso deve essere **pianificato** strategicamente e operativamente e deve essere **documentato**, perché questo assicura:

- ü replicabilità dei processi

- ü possibilità di verifica e di valutazione dei percorsi

- ü maggiore tutela degli operatori

- ü evidenza dell'impegno dell'Ente

1. SCOPO

2. APPLICABILITA'

3. RIFERIMENTI

3.1 Manuale della qualità

3.2 Documentazione interna applicabile

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

4.1 Pianificazione organizzativa del personale

4.2 Selezione

4.3 Assunzione

4.4 Inserimento

4.5 Registrazione presenze

4.6 Dimissioni

4.7 Elaborazione di dati e statistiche sul personale

4.8 Formazione

4.8.1 Individuazione delle necessità

4.8.2 Attivazione e conduzione delle attività

4.8.3 Registrazione e monitoraggio delle attività

4.8.4 Valutazione di efficacia della formazione

4.9 Definizione e gestione dei percorsi di carriera

4.10 Valutazione

5. ARCHIVIAZIONE

INDICE

1. SCOPO	2
2. APPLICABILITA'	2
3. RIFERIMENTI	2
3.1 DOCUMENTAZIONE INTERNA	2
3.1 ISTRUZIONI OPERATIVE	2
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	2
4.1 GESTIONE DEL PERSONALE	2
4.1.1 PIANIFICAZIONE ANNUALE DEL SERVIZIO.....	2
4.1.2 ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE.....	3
4.1.3 INSERIMENTO DEL PERSONALE NEL SERVIZIO.....	6
4.1.4 FORMAZIONE CONTINUA E AGGIORNAMENTO	7
4.2 APPROVVIGIONAMENTO	7
4.2.1 TIPOLOGIA FORNITURE	7
4.2.2 GESTIONE DEGLI ACQUISTI	7
4.2.3 VERIFICA DEL SERVIZIO O DEL PRODOTTO ACQUISTATO	8
4.2.4 QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI	9
5. ARCHIVIAZIONE	9

**PIANIFICAZIONE OPERATIVA DI CONTROLLO DEL SERVIZIO**

SISTEMA QUALITA'

(Inserire nome del servizio.....)

MD 09/4.06

Rev. n. 1

Specifiche di controllo del progetto e/o della programmazione	Obiettivi/Risultati attesi Anno	Verifica risultati Periodo
Personale: <ul style="list-style-type: none">- numero,qualifiche,tipi di contratto;- modalità per le sostituzioni;- ulteriori qualifiche richieste;- turn over assenteismo, collettivi;- formazione (aggiornamento, qualifica sul lavoro, L. 81);- rilevazione della soddisfazione (questionari, incontri di verifica, gestione reclami e Non Conformità);- altro		

RISORSE UMANE

OBIETTIVO	INDICATORI DI PROCESSO	INDICATORI DI ESITO
18. Educatori Professionali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N. corsi di aggiornamento (corsi interni/esterni, seminari, convegni) ▪ N. partecipazioni a incontri di équipe e assemblee ▪ N. documenti consegnati nei tempi previsti/n. documenti consegnati 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N. ore di aggiornamento svolte ▪ N. di presenze/n. equipe e assemblee per anno ▪ N. segnalazioni per documenti non consegnati nei tempi
VALUTAZIONE COMPLESSIVA OBIETTIVO		
<p>Andamento dei processi (coerenza con le procedure definite)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N°8 corsi di aggiornamento nell'anno ▪ N° 215 presenze nei collettivi e/o assemblee <p>Esito annuale (indicatori di raggiungimento dell'obiettivo)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° 234,5 ore di formazione annuali (21 ore pro capite) ▪ N° 10 presenze medie ad ogni collettivo / 62 collettivi effettuati ▪ N° 8 presenze medie alle 3 Assemblee realizzate <p>Valutazione di efficacia e proposte di miglioramento</p> <p>La professionalità del personale educativo è stata perseguita favorendo la partecipazione ai corsi di formazione e cercando di garantire una presenza media in collettivo di almeno dieci educatori. L'obiettivo si può considerare raggiunto in maniera soddisfacente; per il 2013 si prevede di mantenere un monte ore formativo pari a quello del 2012 e di diversificare l'offerta formativo avvalendo di integrazioni con gli altri settori della cooperativa.</p>		

Selezione del personale

Analisi dei curricula archiviati nel data base
(qualifiche, titoli di studio, esperienza)

Colloquio con la psicologa (motivazione, capacità relazionali, orientamento al risultato e capacità di analisi e di sintesi del contesto)

Colloquio con il Responsabile di Area (valutazione delle competenze e delle disponibilità, informazioni sul servizio)

Eventuale altro **colloquio con il Coordinatore Responsabile del servizio** e proposta di assunzione

Pianificazione dell'affiancamento

Obiettivi:

- conoscere l'organizzazione del servizio, con particolare riferimento ai meccanismi che ne regolano l'erogazione;
- conoscere le forme più consolidate di relazione e di intervento con gli utenti che l'esperienza ha consentito di elaborare;
- conoscere gli obiettivi assistenziali/riabilitativi prioritari;
- imparare ad utilizzare gli strumenti di documentazione di uso quotidiano

Piano di inserimento del nuovo operatore

colloquio preliminare con il coordinatore del servizio

presentazione della struttura organizzativa del servizio

presentazione degli strumenti di registrazione e documentazione dell'intervento, con il relativo addestramento all'uso

periodo di affiancamento non operativo, coordinato da un tutor interno al servizio

verifica sull'andamento del percorso con l'operatore e discussione per la valutazione finale

Servizio _____

Nome e Cognome dell'operatore _____

Data di assunzione _____

Pianificazione dell'affiancamento in servizio

Periodo di svolgimento: dal..... al Monte ore previsto:

Numero di giornate di affiancamento operativo previste:

Numero degli incontri di confronto previsti con:

il gruppo di lavoro: il tecnico: il tutor/responsabile:

Monte ore previsto per la consultazione della documentazione:

Nome e Cognome del Tutor _____

Data _____ Firma del Responsabile di servizio _____



Modulo per l'inserimento dell'operatore nel servizio

SISTEMA QUALITÀ

MD 09/3.06

Rev. n° 3

Questionario di verifica sull'andamento del percorso di affiancamento

Informazioni generali sull'affiancamento svolto

Durata effettiva dell'affiancamento dal al tot. ore

Numero di incontri svolti (con l'equipe, il tecnico, il
tutor/responsabile) :

Numero di ore dedicato alla lettura della documentazione:

4 3 2 1

Servizio

Nome e Cognome dell'operatore

Profilo professionale

Data di assunzione

Pianificazione dell'affiancamento in servizio

Periodo di svolgimento: dal al per numero gg/hh

Incontri di confronto/verifica previsti (in itinere e finali):

.....

Nome e Cognome del Tutor/referente:

Obiettivi principali dell'inserimento ed elementi i da considerare per la valutazione finale:

.....

Data Firma del Resp.le Settore/Servizio

Incontri di confronto/verifica svolti in itinere/finale (con data e firma):

.....

Data fine affiancamento..... e durata (gg/hh)

Valutazione finale dell'inserimento

.....

.....

Data

Firma

DIPENDENTE:

DATA:

Da compilare e conservare nella cartetta dell'operatore:

- Modulo di consegna dei DPI
- Informazioni al momento dell'assunzione sulla sicurezza in struttura
- Modulo per l'inserimento dell'operatore nel servizio - MD 09/3.06
- Modulo prenotazione visite mediche - copia per il servizio
- Eventuali attestati già in possesso del lavoratore

Da presentare e/o lasciare all'operatore:

- Informazioni relative ai DPI utilizzati presso CADIAI
- Procedure per la tutela della maternità
- Foglio presenze
- Documento Valutazione Rischi del servizio (DVR)
- Documento Unico Valutazione Rischi di Interferenze (DUVRI)
- Piano di emergenza della struttura

*Firma del Coordinatore /
Preposto alla Sicurezza*

Finalità

Favorire il passaggio delle informazioni, formalizzare e codificare i processi decisionali, contribuire all'elaborazione dei piani di lavoro della struttura e dei progetti individuali degli utenti, definire e adeguare i protocolli e gli schemi operativi adottati, discutere problemi organizzativi e/o gestionali.

Responsabilità

Funzione Attività	Coordinatore responsabile	Tecnico pedagogista	Ed. Prof.	Oss	RAA
Convocazione del collettivo	R				C
Composizione del collettivo	R	C	C	C	C
Stesura dell'ordine del giorno	R	C	C	C	R*
Compilazione del verbale			C	C	

R= responsabile, R*=responsabile in base all'organizzazione, C=coinvolto,

Campo di applicazione

... ..

Oggetto

... ..

Attività

1. Convocazione ÉQUIPE

L'ÉQUIPE viene convocata dal Responsabile di struttura una volta alla settimana, il martedì dalle 14,00 alle 17,00, all'interno della struttura, ed ha una durata di tre ore. Le ore rientrano nel tempo di lavoro degli operatori del servizio e come tali sono retribuite: per questo motivo l'assenza di un operatore tenuto a partecipare al collettivo è da considerarsi come assenza dal lavoro e deve essere giustificata.

DATA: _____

SETTORE/SERVIZIO: _____

TIPO DI RIUNIONE:

- Cliente/committente
 Personale
 Utente/Familiare
 Fornitore
 Coord. Amministrativo
 Coord. Scientifico
 Altro _____

PRESENTI:	ORDINE DEL GIORNO:

Documenti presentati:
Documenti ricevuti:

ARGOMENTI DISCUSSI

DECISIONI PRESE

1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6

Redatto da:	Funzione aziendale:
Firma:	

La pianificazione della formazione

Raccolta del bisogno formativo

- pedagogo e coordinatore del servizio
- *questionario di autovalutazione delle competenze*

Pianificazione dei progetti formativi

- pedagogo e Coordinamento Scientifico di Area
- Servizio Formazione

Attivazione dei percorsi formativi

- coordinatore responsabile del servizio
- Servizio Formazione

Verifica della formazione svolta

- *Questionario di fall out*
- Valutazione di efficacia



Questionario per l'autovalutazione delle competenze e la rilevazione del fabbisogno formativo per gli educatori professionali

Servizio.....

questionario n.

Distribuito da

in data

Competenze	Come giudichi le tue competenze in ciascuno di questi ambiti di attività	Per quale degli ambiti indicati nella prima colonna riterresti utile approfondire le tue conoscenze e competenze?	Potresti indicare per esteso due argomenti, inerenti l'ambito relazionale, che vorresti in particolar modo approfondire?					
Ambito relazionale			I					
1. rapporto individuale con gli utenti	scarse complete <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	1
1	2	3	4	5				
2. gestione delle situazioni di gruppo e dei momenti di vita comunitaria	scarse complete <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	2
1	2	3	4	5				
3. rapporto con i famigliari	scarse complete <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	3
1	2	3	4	5				
4. collaborazione con i colleghi	scarse complete <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	4	II
1	2	3	4	5				
5. gestione delle situazioni di aggressività	scarse complete <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	5
1	2	3	4	5				
6. gestione delle situazioni critiche (conflitti, cambiamenti repentini delle condizioni di vita dell'utente, emergere della sessualità, altro)	scarse complete <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5				

Struttura del Progetto di intervento formativo

- DESTINATARI

(a chi è rivolto il progetto)

- ELEMENTI CHE HANNO PORTATO ALLA SUA INDIVIDUAZIONE

(esigenze espresse dal gruppo di lavoro, analisi della fase specifica in cui si trova il servizio, emergere di problematiche particolari, ecc....)

- OBIETTIVI INDIVIDUATI

(indicazione delle competenze/conoscenze che si vogliono acquisire e/o delle esigenze a cui si intende dare risposta)

- CONTENUTI

(indicazione degli argomenti specifici che caratterizzano l'iniziativa)

- ORGANIZZAZIONE E RISORSE COINVOLTE

(durata, tempi e modi di svolgimento, sede, costi, formatori e/o agenzie formative contattate, ecc...)

- VALUTAZIONE DI EFFICACIA

(modalità, tempi, referente, soggetti coinvolti)

CODICE: _____ TITOLO: _____
DURATA: _____ DATE: _____

1. Come considera questa esperienza formativa?
insoddisfacente 1 2 3 4 5 *soddisfacente*

2. Come valuta gli obiettivi perseguiti dal corso rispetto alle attese iniziali?
molto diversi 1 2 3 4 5 *molto simili*

3. Ritieni di avere acquisito conoscenze utili?
poco utili 1 2 3 4 5 *molto utili*

4. In particolare, che giudizio dà ai seguenti aspetti dell'attività formativa:

- chiarezza espositiva del/dei docenti
molto negativo 1 2 3 4 5 molto positivo
- modalità di coinvolgimento degli allievi
molto negativo 1 2 3 4 5 molto positivo
- approfondimento degli argomenti
molto negativo 1 2 3 4 5 molto positivo
- materiali e strumenti utilizzati
molto negativo 1 2 3 4 5 molto positivo

5. Come considera l'organizzazione del corso:
insoddisfacente 1 2 3 4 5 *soddisfacente*

6. Altre osservazioni e suggerimenti che ritieni utile segnalarci in relazione al corso seguito

.....
.....
.....

Data _____

Grazie per la collaborazione

Firma (facoltativa) _____

TITOLO:

FORMAZIONE SVOLTA	RISULTATI OTTENUTI	EFFICACIA RILEVATA E IMPATTO COMPLESSIVO SUI DESTINATARI
<p>“La formazione si è svolta così come l’avevo progettata?”</p> <p>I punti di riferimento sono: durata, tempi, costi, modo di svolgimento, sede, docenti, partecipanti, ecc.</p> <p>Far emergere le informazioni salienti e, soprattutto, le eventuali modifiche che sono intervenute nel corso della realizzazione del progetto.</p>	<p>“Quali sono stati i risultati del corso in relazione agli obiettivi che mi sono dato?”</p> <p>Descrizione degli esiti della formazione con riferimento agli obiettivi individuati nella progettazione.</p> <p>Elementi che servono a fare questa valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - frequenza degli allievi - livello di partecipazione - livello di gradimento - livello di acquisizione delle competenze trasmesse (per quanto rilevabile a fine corso) 	<p>“Il corso è realmente servito a raggiungere le finalità per le quali è stato realizzato?”</p> <p>Come definire criteri che consentano poi di avere un chiaro riscontro?</p> <p><u>Per tutti i corsi:</u> non inserire qui il gradimento dei partecipanti</p> <p><u>Per i corsi che hanno delle ricadute “concrete”</u> o comunque evidenti si cerca di esplicitarle e di darsi una data in cui si va a valutare che livello di acquisizione c’è stato.</p> <p><u>Per corsi dove l’acquisizione è più di tipo “culturale”</u> occorre individuare alcuni punti di riferimento (indicatori) dai quali i professionisti dedurranno che livello di acquisizione c’è stato</p>

1. E' socio della Cooperativa?

2. Quanto si ritiene soddisfatto?

per nulla soddisfatto []

3. In particolare, quale è il suo grado di soddisfazione relativamente ai seguenti aspetti:

- la stabilità del lavoro
- l'applicazione delle norme
- il trattamento economico
- la puntualità nel pagamento

4. Come giudica i rapporti e l'ambiente di lavoro all'interno della Cooperativa?

5. Quale è il suo grado di soddisfazione per gli aspetti di gestione del lavoro?

- turni di servizio
- ferie
- sostituzioni
- capacità del servizio di accogliere nuovi soci (cambi turni, modificazione orari, ecc.)
- aspettative, permessi o straordinari
- tutela della maternità

6. In merito ai corsi di formazione, quanto si ritiene soddisfatto da quelli organizzati dalla Cooperativa?

14. Si ritiene adeguato rispetto al lavoro che svolge?

per niente [1 | 2 | 3 | 4] molto

15. Se oggi dovesse rifare la scelta del lavoro, sceglierebbe ancora di lavorare nei servizi sociali?

Sì No

Osservazioni e suggerimenti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

7. Quanto tempo è rimasto in servizio da CADIAI?

8. Quali ha partecipato sono stati i corsi di formazione nel servizio?

9. Quanto si ritiene soddisfatto del lavoro nel suo settore?

10. Con quali colleghi collaboratori ha lavorato?

(es. assistente sociale, psicologo, etc.)

11. Quanto si ritiene soddisfatto del lavoro rispetto agli obiettivi?

12. Quanto ritiene utile il suo lavoro per il servizio riferito all'utente?

13. Quanto ritiene soddisfacente il personale del servizio a cui ha riferito? (da basso a alto)

14. Quanto si sente realizzato nel lavoro?

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

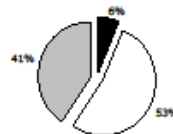
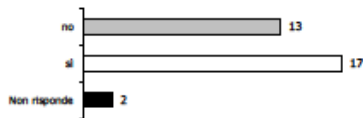
SETTORE SERVIZI AI DISABILI
Servizio: Casa Rodari

Questionari		
Distribuiti	33	97%
Restituiti	32	

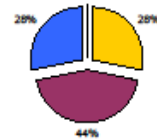
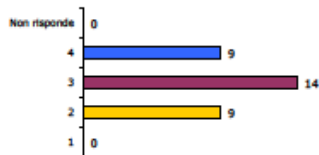
Personale	
Femminile	18
Maschile	10
Maschile	4

RESTITUZIONE GRAFICA DEI DATI

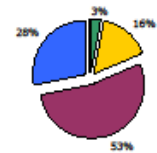
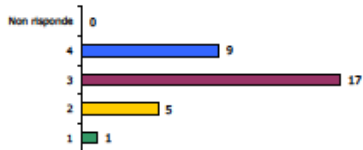
1. E' socio della Cooperativa?



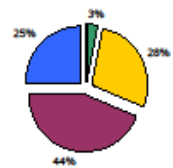
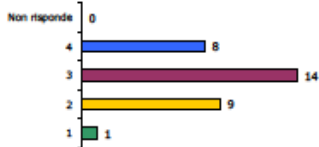
2. Quanto si ritiene soddisfatto del suo lavoro?



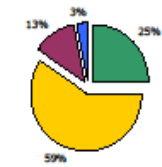
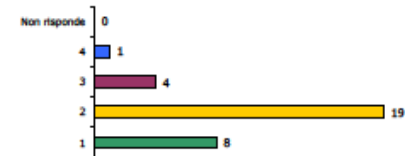
3/a. Soddisfazione su stabilità del lavoro



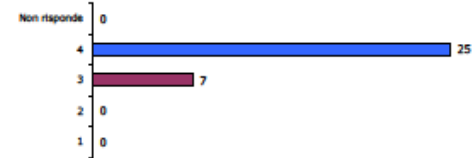
3/b. Soddisfazione su applicazione delle norme contrattuali



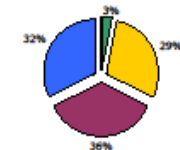
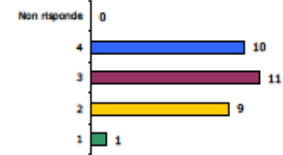
3/c. Soddisfazione su trattamento economico



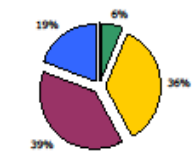
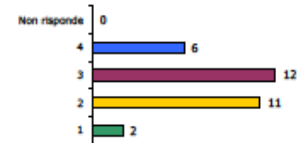
3/d. Soddisfazione su puntualità nel pagamento degli stipendi



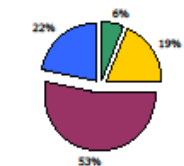
4. Come giudica i rapporti con l'amministrazione centrale



5/a. Soddisfazione rispetto ai turni di servizio



5/b. Soddisfazione rispetto alle ferie



Classifica		2011
3c	Trattamento economico	1,9
12	Prestigio professionale dei servizi sociali presso la popolazione	2,0
9d	Rapporti con il tecnico del servizio	2,3
13	Autorealizzazione professionale	2,6
5a	Turni di servizio	2,7
5c	Sostituzioni	2,7
9a	Rapporti con il Settore (Responsabile e Collaboratori)	2,8
7b	Utilità delle iniziative formative	2,8
8	Soddisfazione complessiva del lavoro nel proprio servizio	2,8
3b	Applicazione delle norme contrattuali	2,9
5b	Ferie	2,9
7a	Soddisfazione sulle iniziative formative	2,9
9f	Rapporti gli utenti indiretti (famigliari)	2,9
4	Rapporti con l'amministrazione centrale della Cooperativa	3,0
9b	Rapporti con il coordinatore/responsabile	3,0
2	Soddisfazione del proprio lavoro	3,0
3a	Stabilità del lavoro	3,1
11	Utilità proprio lavoro per: raggiungimento obiettivi riferiti all'utente	3,1
10	Utilità del proprio lavoro rispetto ai risultati raggiunti dal servizio	3,2
9c	Rapporti con i colleghi	3,2
14	Percezione adeguatezza rispetto al lavoro svolto	3,2
5d	Aspettative e permessi	3,2
5e	Tutela della maternità	3,6
3d	Puntualità nel pagamento degli stipendi	3,8
9e	Rapporti con gli utenti diretti del servizio	3,8
	Media	2,93
	Media di settore	3,16

Grazie per l'ascolto

40 CADIAI
Il welfare che cresce

www.cadia.it

info@cadiai.it