

ASSESSMENT: fotografia delle competenze presenti in struttura

attività	Mario	Gianni	Tiziano
a	X 2		X
b		X	X
c	X 3		X
d	X 5	X	X
e			
f	X 2		X
g	X 4	X	
h		X	X
i	X 5	X	X
autovalutazione	3,5		

QUAL'E' IL NUMERO IDEALE DI PERSONE DA "SEGUIRE" DIRETTAMENTE? 7-8

COMPORAMENTO

- 30% dna
- 70% contesto-educazione

I GIOCHI DI PRODUZIONE:
quando un gruppo di lavoro si aggrega nei confronti dell'azienda/responsabile

COMPITI DEL RESPONSABILE

- IN GENERALE
 - far generare lavoro ai propri colleghi-collaboratori
 - per lavoro si intende: fare qualcosa che sia utile
 - più il lavoro è utile, più ha valore economico
 - costo orario operatore 20
 - valore orario atteso 40
 - operatore a 0
 - è triste... -2€/h
 - a fine anno...4000€/aa
 - rispetto a uno "bravo"... 44.000€
 -

tipologie di lavoratore

- esecutore, attenta all'esecuzione del compito secondo le istruzioni ricevute
 - rigido rispetto alle istruzioni

- non orientato all'obiettivo generale di servizio
- tende a evitare responsabilità... e fatica
- sono maggiori in presenza di responsabili accentratori
- sono favoriti dalla bassa motivazione
- sono indotti ad essere tali da continui blocchi alle loro proposte
- sono infettivi...
- proattivo
 - orientato all'obiettivo del servizio, con attitudine a ottimizzare il lavoro
 - indispensabile per il miglioramento continuo
 - fioriscono con responsabili deleganti e che valorizzino le proposte
 - se non ascoltati... se ne vanno

- garantire il flusso comunicativo e un buon livello di relazione
 - previste e formalizzate
 - determinate dal livello di relazione e collaborazione

comunicazione efficace

Contenuto	Relazione	Risultato
+	-	-
-	-	-
-	+	+
+	+	++

-
-
- frustrare la comfort-zone

ALLINEAMENTO AL RIBASSO

tendenza ad abbassare il mio livello di produttività a quello del collega "lavativo" qualora non vi sia riconoscimento del merito e

intervento verso il demerito
per evitarlo o invertirlo

- creazione di un sistema meritocratico – creare un modello di monitoraggio della performance
- intervenire verso chi lavora male... anche solo provarci

BURN-OUT: esaurimento della capacità di emozionarsi positivamente verso l'attività di assistenza, sviluppando al contrario resistenza e negatività

Farsi ascoltare

- stabilire relazioni positive... più mi sento valorizzato da te più ti ascolto
- rapportarsi positivamente ai singoli e non al gruppo
- essere persuasivi
 - far dire all'altro ciò che vogliamo dirgli noi... usare la logica deduttiva
 - far leva sui bisogni dell'altro
 - ripetere le cose di tanto in tanto... facendole ripetere anche all'altro
 - essere attenti al fatto che vi sia coerenza tra quello che chiediamo al singolo e quello che fanno gli altri
 - sfruttare il principio di coerenza negli incontri di gruppo
 - se possibile, inserire nelle richieste dei consigli dati dall'interlocutore

TEORIA DEI GRUPPI

- le persone cercano altre persone a cui legarsi
- le persone amano il senso di appartenenza
- in modo naturale... si fa gruppo con: chi ci assomiglia, chi ha il nostro ruolo, chi mi trovo a frequentare maggiormente
- il gruppo per esistere necessita di valori interni condivisi e condivisione di attività
- il gruppo per esistere ha bisogno di identità
 - un confine entro il quale

- convincerci delle nostre qualità
- dei diversi/nemici

Un sistema utile per correggere comportamenti inadeguati è l'utilizzo della riunione per l'analisi dei casi

RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE

sarebbe buona regola, creare un bacino di potenziali collaboratori - nel settore pubblico si chiama graduatoria

per prima cosa si raccolgono profili

- sito aziendale con form, posizionato in modo organico o mediante Adwords
- subito.it
- linkedin – plus
- google advance per i cv
- stage connessi a percorsi di studi o tirocini volontari
- raccolti i profili si crea una griglia
- si invitano i candidati a un colloquio conoscitivo... in previsione di eventuali...
 - processo ideale selezione
 - test preselettivo teorico di intelligenza e competenze tecniche di base
 - colloquio per la valutazione delle caratteristiche relazionali e per approfondire i risultati della preselezione
 - prova pratica
- periodo di prova
 - deve prevedere delle mansioni specifiche che il candidato dovrà apprendere e svolgere in affiancamento (assessment)
 - va formalizzato un tutor
 - il tutor non è detto che sia l'unico a cui il candidato si affiancherà, ma sarà comunque lui responsabilizzato del processo di apprendimento
 - il tutor effettua una valutazione iniziale, in itinere e finale su efficacia ed efficienza, solitamente con scala likert 1-5
 - nella valutazione possono rientrare anche item di altro tipo quali
 - impegno

- proattività
- attitudine a chiedere di imparare nuove cose
- motivazione verso l'assistito
 - una buona osservazione prevede che il candidato non si senta osservato

menefreghismo

anarchia

arroganza

ruffianaggine

polemici

egoismo

pettegolismo

doppia faccia/falsità

superficialità

ambiguità

noi siamo **5 volte** meglio degli altri

anassertività: tendenza a non esprimere all'esterno i propri stati di tensione

- esplosione diretta o con proiezione
- scarico in ambiente protetto
- distacco ambientale

fasi del gruppo

- ci presentiamo e cerchiamo di farci accettare essendo accomodanti
- ci prendiamo le misure, gli uni rispetto agli altri
- esponiamo le nostre posizioni... anche mediante chiarimenti + o - accesi
 - questo, se ben gestito genera un gruppo stabile
- oppure tratteniamo e diveniamo anassertivi

il passaggio da collega a responsabile prevede un cambiamento delle dinamiche relazionali

I SCHEI

Costo Vita 1050euro

- 1 voi 1500€ – colleghi 1630€
- 2 voi 1400€ - colleghi 1400€

i comportamenti funzionali negativi

- insistenza, aggressività, senso di colpa

- se funzionano vengono replicati
- la base è il ragionamento
- sono "infettivi"
- la linea di condotta tra colleghi nel gestire i comportamenti funzionali **DEVE ESSERE COERENTE**
- D

la resistenza al cambiamento aumenta con il tempo in cui si è stati statici

- quando si promuove un cambiamento si deve superare la "forza di spunto" che nei normali sistemi inerziali è di 6 volte maggiore rispetto all'energia necessaria per mantenere il movimento
- le persone "statiche" con l'andare del tempo diventano negative e si lamentano sempre

competenze

- tecniche
 - specifiche per il compito
 - sono acquisibili in presenza di normali capacità cognitive
 - mediante formazione interna, esperienza lavorativa, affiancamento, etc....
 - l'azienda pianifica solitamente inserimento e formazione continua
- trasversali (qualità-abilità-competenza professionale)
 - applicabili a differenti contesti
 - sono difficili da individuare nella persona
 - sono faticose da sviluppare
 - creatività
 - capacità di problem solving, ossia la soluzione di problemi lavorativi
 - in selezione: proporre al candidato alcune situazioni problematiche tipiche e chiedere come le risolverebbe
 - al lavoro: utilizzare le riunioni per l'analisi dei problemi risolti, farsi affiancare durante la soluzione di problemi, utilizzare il "tu come faresti", pretendere la

produzione di soluzioni

- miglioramento di processo, ossia la tendenza a proporre miglioramenti all'esistente

•STORIA DEI SISTEMI PRODUTTIVI

- cacciatori/raccoglitori
- artigiani
- rivoluzione industriale
- taylorismo, analisi scientifica del lavoro
- Adam Smith e l'uomo economico
- fordismo – catena di montaggio
- crisi del sistema industriale
- seconda guerra mondiale
- arriva il sig. Toyota e le isole di lavoro
 - lavoro a gruppi su attività coerenti seguite dall'inizio alla fine
 - alle persone piace iniziare e finire un lavoro
 - le persone si responsabilizzano rispetto al risultato
 - l'isola di lavoro è utile per il miglioramento continuo

•innovazione

- capacità organizzativa
 - di se e del lavoro altrui
- capacità e attitudine all'apprendimento – capacità cognitive
 - interesse ad apprendere
 - interesse a trasmettere
 - l'apprendimento è influenzato dalla motivazione
 - capacità cognitive
- affidabilità
 - per carattere
 - per motivazione

ASSESSMENT

- somministrare il cibo all'ospite – a4 e4
 - saper leggere la scheda alimentare dell'ospite
 - saper utilizzare gli ausili necessari in relazione

all'ospite

- saper posizionare l'ospite in modo adeguato alle sue esigenze
- saper gestire l'alimentazione dell'ospite disfagico
- rilevazione del gradimento e dell'effettiva alimentazione
- relazionarsi correttamente all'ospite in particolare che rifiuta l'alimentazione
- rispetto dei tempi di erogazione del pasto
-

ESEMPI "ESPLOSIONE" ATTIVITA'

- esecuzione bagno
 - comunicare positivamente e in modo motivazionale che si farà il bagno
 - prontezza nell'informare le altre figure professionali della nostra attività
 - informare l'ospite del servizio che riceverà
 - coinvolgere l'ospite nella scelta dei prodotti e dell'abbigliamento per il bagno
 - conoscenza di eventuali allergie a specifiche sostanze
 - garantire comfort ambientale
 - temperatura
 - luce
 - riservatezza
 - olfattivo
 - taratura temperatura acqua in relazione all'ospite
 - saper rilevare l'esigenza dell'ospite non comunicativo
 - utilizzo del sollevatore attivo
 - utilizzo del sollevatore passivo
 - utilizzo del carendo

- utilizzo laguna
- utilizzo barella
- movimentazione dell'ospite con considerazione delle problematiche muscolo-scheletriche
- rilevazione e gestione di eventuali lesioni
- valutazione della necessità di altri interventi professionali, podologo, estetista, parrucchiera...
- assistere comunicativamente l'ospite per tutto il periodo
- gestire l'ospite agitato che rifiuta il bagno
- risveglio dell'ospite
 - accensione luce soffusa di ambientamento
 - buongiorno all'alzata della tapparella
 - in caso di ospite che non abbia dormito bene (vedi scheda consegna) valutare se lasciarlo dormire ulteriormente, informando eventuali altre figure professionali coinvolte
 - fare due parole e raccontargli cosa farà oggi
 - informarlo su cosa si farà breve: igiene, vestizione
 - spronare l'ospite autosufficiente a essere autonomo
 - igiene
 - medicazione secondo protocollo infermieristico, se di nostra pertinenza
 - descrivere l'attività della giornata
 - proporre delle scelte sulle attività giornaliere
 - inserire qualcosa che sappiamo piacere all'ospite in caso di attese
 - ALZA MATTINO – igiene
 - raccolta info ospite e relative problematiche

mediante lettura consegne

- corretta e puntuale compilazione delle consegne

- osservazione e segnalazione eventuali problematiche agli IP

- formazione fatta dagli IP agli operatori per l'osservazione delle problematiche

- utilizzo dei protocolli *

- corretto utilizzo dei consumabili

- allestimento completo e ordinato del carrello con in materiali necessari

- privacy – il rispetto del pudore

- valutazione del posizionamento ottimale del pannolone

- valutazione priorità fisiologiche degli ospiti

- vestizione fatta bene e con gusto!

- Check finale del processo

- verifica soddisfazione e benessere ospite

- bagno assistito settimanale

- passaggio consegna per valutare idoneità salute e logistica

- accensione radio-relax

- oli essenziali per il comfort olfattivo

- cadeau caffè te dolcetti

- **SOMMINISTRAZIONE PASTO A OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI**

- preparare l'ospite

- posizionare la carrozzina

- svegliarlo se assopito

- verificare la scheda alimentare ospite

- problematiche di disfagia

- gusti

- allergie

- bavaglia

- sedersi alla pari di fronte

all'ospite

- comunicazione utilizzabile per stimolarlo
- pulizia bocca e mani
- pulizia tavolino
- informare l'infermiere su risultato del servizio

LE PROPOSTE DEL PUBBLICO

• educa-ama

- **MI ACCETTO** individuare le attività che possano avere una valenza di animazione in cui coinvolgere l'ospite lavorando normalmente

• food h24

- **scartato (?)** organizzare la preparazione delle pietanze in modo da utilizzare anche le ore notturne riducendo il carico in quelle diurne

• parliamoci **D+**

- **DA SVILUPPARE** aumentare le equipe multidisciplinari

• gruppo SIMMETRIA

- **ACCETTATA** sincronizzare maggiormente gli orari di intervento sull'ospite tra operatori e infermieri

• POSITIVITA'

- **MI-ACCETTATA** organizzare in modo sistematico il coinvolgimento di alcuni ospiti nella preparazione

dell'area pranzo,
assegnando delle mansioni
a specifici ospiti, che
permettano un minimo di
autonomia

- GRUPPO **WASH**

- **ACCETTATO** anticipando il gruppo addetto al bagno dell'ospite, evitare di vestirlo-spogliarlo-lavarlo-rivestirlo... ma lavarlo-vestirlo... recuperando circa 2h al giorno

**responsabile, obiettivi
operativi/economici
generali e minimi e ruolo**

da colleghi a responsabili

assessment

selezionare personale

**vantaggi svantaggi
rotazione**

comportamento-contesto

**il rapporto con il gruppo di
lavoro -+--+**

analisi bisogni personale

conflitto e anassertività

**patologia organizzative,
allineamento al ribasso**

due tipologie di lavoratori

**storia organizzazione del
lavoro e isole di lavoro**

il rapporto con il gruppo di

lavoro -+--+

**competenze tecniche e
trasversali**

teoria del fare

**burn-out e stress lavoro
correlato**