



Realizzazione di un sistema di valutazione e stimolo della performance.  
A cura del dott. Loris Dal Poz – psicologo del lavoro.

## **FASI PER LA REALIZZAZIONE DEL MONITORAGGIO DEL PERSONALE E LISTE DI ITEM PER COMPETENZE TECNICHE E TRASVERSALI**

- il responsabile del gruppo da monitorare prepara una lista di item di competenze tecniche e trasversali tra cui scegliere quelle da inserire nel sistema di monitoraggio - *di seguito degli elenchi di riferimento che possono già essere utilizzati*
  - questa prima fase ha già in se l'obiettivo di spingere il responsabile coinvolto in una riflessione attorno al lavoro dei suoi subalterni
- il responsabile condivide con il gruppo delle persone che saranno monitorate, la lista delle competenze da scegliere: potranno essere inserite, modificate, aggiunte
  - alla fine si giungerà a sceglierne 10 di tecniche, 10 di trasversali
- schede che si andranno a produrre
  - item con valutazione su scala Likert 1-5
  - seguono 2 righe dopo ogni item per motivare il valore indicato con fatti concreti

### **USO DEGLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO:**

BASE, frequenza 3-4 mesi:

- autovalutazione da parte del subalterno
- discussione del risultato con il proprio responsabile, e formalizzazione del risultato.

LIVELLO BASE INTERGRATO:

- anche il responsabile compila una scheda di valutazione del subalterno, da confrontarsi in sede di discussione con quella auto-compilata.

LIVELLI ULTERIORI, frequenza 8 mesi:

- compilazione dell'autovalutazione da parte del responsabile
- confronto con la direzione
  - caso 1: la direzione ha raccolto informazioni dalla base, in modo informale
  - caso 2: la direzione riceve compilate dalla base le schede di valutazione del responsabile

**ITEM DI COMPETENZE TECNICHE DA INSERIRE NEL MONITORAGGIO** – *al termine sono riportati gli item per le competenze trasversali*

- > ADDETTO ALL'ASSISTENZA
- > INFERMIERE
- > ASSISTENTE SOCIALE
- > ADDETTO DI CUCINA
- > OSS
- > OSS CON RESPONSABILITÀ VERSO ALTRI OSS
- > ADDETTI DI LAVANDERIA
- > ASSISTENTI DOMICILIARI
- > MANUTENTORE
- > ANIMATORE
- > COORDINATORI

**ADDETTO ALL'ASSISTENZA:**

- effettuo secondo le modalità prescritte il lavaggio, l'asciugatura e la preparazione del materiale da sterilizzare
- raccolgo correttamente i rifiuti
- effettuo il trasporto del materiale biologico sanitario e dei campioni per gli esami diagnostici, secondo protocolli stabiliti
- effettuo il cambio della biancheria dell'ospite in relazione alle sue condizioni e garantendo al massimo il rispetto della persona
- supporto l'espletamento delle funzioni fisiologiche secondo le esigenze specifiche
- fornisco il corretto nella deambulazione, anche al fine di garantire il mantenimento delle abilità residue
- mi sono formato per l'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature
- supporto la corretta assunzione dei farmaci prescritti
- verifico il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso
- sono presente e di supporto nella preparazione alle prestazioni sanitarie
- so osservare, riconoscere e riferire alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione ecc.)
- sono competente per interventi di primo soccorso
- so effettuare piccole medicazioni o cambio delle stesse
- so controllare e assistere la somministrazione delle diete
- sono di supporto alle attività di animazione e che favoriscono la socializzazione, il recupero ed il mantenimento di capacità cognitive e manuali
- collaboro ad educare al movimento e favorire movimenti di mobilitazione semplici su singoli e gruppi
- provvedo al trasporto di utenti, anche allettati, in barella carrozzella
- collaboro alla composizione della salma e provvedere al suo trasferimento
- conosco e utilizzo i protocolli per la riduzione del rischio per l'ospite
- **SPECIFICO PER CHI SI OCCUPA DI ASSISTENZA DOMICILIARE**
  - svolgo attività di informazione sui servizi del territorio e curare il disbrigo di pratiche burocratiche; accompagnare l'utente per l'accesso ai servizi
  - analizzo e riconosco le situazioni ambientali in relazione alle condizioni, e propongo eventuali interventi di miglioramento

- conosco le modalità di rilevazione, segnalazione e comunicazione dei problemi generali e specifici relativi all'utente
- conosco le condizioni di rischio e le più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione
- conosco i principali interventi semplici di educazione alla salute, rivolti agli utenti e ai loro familiari
- conosce l'organizzazione dei servizi sociali e sanitari e quella delle reti informali
- informo costantemente il mio supervisore sull'andamento dell'assistenza svolta per ogni singola persona
- eseguo la movimentazione della persona secondo le modalità previste
- applico correttamente le tecniche per lo svolgimento del bagno a letto
- pulisco e igienizzo la casa correttamente
- cucino in modo soddisfacente per le esigenze dell'anziano, senza sprechi
- controllo le scadenze degli alimenti in frigo e dispensa
- effettuo osservazioni dell'anziano utili ad intercettare eventuali problemi fisici e psicologici
- faccio parlare l'anziano per il tempo in cui è presente in casa
- uso con l'anziano toni sempre cordiali
- mi interfaccio con i familiari quando possibile
- supporto/sostituisco l'anziano nella gestione delle scadenze varie: bollette, o altro
- mi rendo disponibile per accompagnare a visite mediche o altre uscite di cui vi sia l'esigenza di supporto
- sono competente relativamente alle problematiche segnalate dell'anziano
- educo l'anziano alla conduzione di una corretta dieta
- nella preparazione del pasto applico le prescrizioni nutrizionali, e verifico l'apprezzamento da parte dell'anziano
- mantengo la calma in situazioni d'emergenza – sa gestire l'emergenza
- coinvolgo l'anziano nelle attività che svolgo al fine del mantenimento delle sue abilità residue
- verifico la necessità di svolgimento di pratiche amministrative e le porto a termine
- utilizzo i protocolli medici nel supporto all'assunzione di farmaci
- invio costantemente il report sulle attività svolte al mio referente

## **INFERMIERE**

- partecipo all'identificazione dei bisogni di salute della persona
- formulo diagnosi infermieristiche dopo un'accurata raccolta dei dati necessari
- dopo la diagnosi formulo obiettivi verso il paziente, li condivido, mi attivo per raggiungerli
- pianifico gestisco e valuto l'intervento assistenziale infermieristico stimolando il confronto con colleghi e superiori
- garantisco la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche
- agisco sia individualmente sia in collaborazione con le altre figure professionali
- educo la persona, la famiglia e gli educatori preposti alla salvaguardia della salute
- formo gli studenti ed i neo assunti nel rispetto delle competenze
- mi impegno all'aggiornamento professionale
- stimolo momenti di informazione interna in cui trasmettere e acquisire competenze

- condivido le scelte fatte, con il personale di supporto
- rendo tutti partecipi alle attività decisionali
- in situazioni di emergenza o non normate, mantengo la calma, propongo e attuo una soluzione
- registro le movimentazioni ospite nel sistema informatico, e compilo il diario assistenziale
- compilo quotidianamente la richiesta di approvvigionamento farmaci
- seguo procedure validate scientificamente
- mi occupo di preparare e somministrare il farmaco
- registro tutte le medicazioni
- supervisiono alimentazione e idratazione del cliente
- partecipo alla realizzazione del PAI
- verifico l'operato del personale in turno
- trasmetto al medico di famiglia informazioni complete relativamente all'ospite
- informo il medico qualora individui delle problematiche relative alle prescrizioni previste
- formo il personale e ne verifico la preparazione in relazione alla gestione delle emergenze
- stimolo e intrattengo la relazione con la rete dei servizi sanitari
- svolgo formazione di aggiornamento in linea con le mansioni aziendali
- conosco ed applico la normativa relativa alla somministrazione e gestione di stupefacenti e psicofarmaci
- applico il protocollo previsto per la gestione di emergenze sanitarie
- trasmetto calma nella gestione delle emergenze
- trasmetto le consegne ai colleghi in modo chiaro utilizzando i canali previsti
- verifico ricezione e comprensione delle consegne
- condivido le motivazioni degli interventi in equipe e nello svolgimento quotidiano con le altre figure coinvolte
- conosco ed utilizzo la normativa sulla privacy nella cura dell'ospite
- applico il rispetto della privacy dell'ospite nell'assistenza medico-sanitaria

## **ASSISTENTE SOCIALE**

- pratico l'ascolto attivo
- organizzo le prestazioni ed i servizi in modo corrispondente alle esigenze di chi le riceverà
- conosco ed o la rete delle risorse presenti in struttura
- conosco ed utilizzo la rete delle risorse esterne alla struttura
- sono aggiornato in materia giuridico-legale, inerente l'anziano: capacità di scelta, successioni, etc.
- coinvolgo **tutti i famigliari** ad ogni nuovo inserimento
- raccolgo in modo completo informazioni sulla rete delle persone che gravita attorno all'anziano
- organizzo colloqui con i famigliari
- organizzo incontri di gruppo con i famigliari
- partecipo attivamente alle riunioni d'equipe
- aggiorno costantemente l'anamnesi dell'ospite
- svolgo attività di comunicazione aziendale verso l'esterno
- organizzo il lavoro dei volontari sulla base di una valutazione delle loro abilità e

- richieste
- organizzo il lavoro dei volontari di modo da valorizzare al massimo il tempo messo a disposizione della struttura
  - aggiorno il PAI garantendo il coinvolgimento di tutti i soggetti collegati all'assistenza dell'anziano
  - partecipo ad attività formative di aggiornamento, in linea con le esigenze del servizio

### **ADDETTO ALLA CUCINA**

- so preparare cibi freddi come affettati misti, piatti estivi, antipasti, insalate e contorni
- so preparare dolci freddi o congelati, impasti e salse varie
- so collaborare alla preparazione e alla presentazione della cucina calda come minestre, verdure, carni, pesci
- so conservare con metodi appropriati e differenziati generi alimentari freschi, cibi destinati alla cucina fredda o alla cottura e cibi caldi
- so preservare la qualità dei prodotti e dei cibi secondo le tecniche previste
- so valutare lo stato di conservazione dei cibi e riconoscere quelli che potrebbero essere avariati
- so operare rispettando le norme di igiene personale e aziendale, pulizia degli utensili e degli spazi cucina
- so utilizzare in modo adeguato i prodotti di pulizia del settore cucina
- so applicare le misure di prevenzione degli infortuni
- so rispettare le disposizioni in materia di separazione e smaltimento dei rifiuti
- conosco i principi di una sana alimentazione
- sono in grado di allestire autonomamente semplici menu
- sono competente in materia di “sostanze nutritive e offerta stagionale”
- sono in grado di calcolare i costi dei piatti proposti
- raccolgo le comande in modo preciso ed evito gli sprechi

### **OSS**

- risveglio l'ospite con un saluto illustrandogli cosa farà nella giornata, indicandogli che ore sono, e facendo due chiacchiere... sorridendo
- nella movimentazione dell'ospite, utilizzo le prescrizioni previste
- segnalo eventuali sopraggiunte nuove esigenze
- utilizzo correttamente i diversi sollevatori
- trasmetto in modo efficace le informazioni sull'ospite ai colleghi, verificandone la ricezione
- partecipo attivamente agli incontri di equipe
- richiedo l'intervento delle figure di riferimento per le attività non di competenza quando necessario
- garantisco la privacy dell'ospite durante le attività di assistenza igienica
- coinvolgo l'ospite nella scelta durante l'attività di vestizione
- verifico le esigenze dell'ospite, per valutare un'eventuale modifica del piano di assistenza se necessario
- utilizzo la quantità corretta di consumabili per svolgere l'intervento
- conosco il PAI relativo ad ogni ospite seguito, verificandone le eventuali modifiche
- consulto il diario giornaliero
- assisto con precisione d'orario e materiali idonei l'infermiere nelle attività di

medicazione

- preparo in modo completo e corretto il carrello delle colazioni
- rispetto i tempi pianificati per lo svolgimento del lavoro
- al risveglio dell'ospite: do il buongiorno e dispongo la colazione e i farmaci, parliamo della giornata che verrà
- ascolto con partecipazione gli anziani anche nei momenti di stanchezza
- organizzo il mio lavoro seguendo fasi successive: prima il risveglio, poi la colazione, in seguito i bisogni dell'ospite ed infine le pulizie.
- riferisco prontamente all'infermiere o alla direzione osservazioni utili sull'ospite
- lascio il carrello in ordine per la collega che mi sostituisce
- lascio le consegne in modo preciso e comprensibile al collega che mi sostituisce
- quando acquisisco una nuova competenza la trasmetto ai colleghi
- sono competente nell'alimentazione dell'ospite, anche per problemi di disfagia
- coinvolgo il familiare in eventuali attività che possano essere da lui eseguibili
- informo costantemente il familiare su cosa venga fatto a favore del suo parente e su eventuali modifiche nell'assistenza
- faccio proposte per l'elaborazione/aggiornamento del PAI
- applico le tecniche di gestione dell'aggressività da parte dell'ospite
- sono attento al rispetto della privacy dell'ospite
- saluto i famigliari dell'ospite dialogando se possibile qualche minuto durante lo svolgimento delle attività
- informo i famigliari dell'ospite sulle attività e l'assistenza in cui è coinvolto il parente
- mi aggiorno sulle caratteristiche dell'ospite con Alzheimer e sulle accortezze per un'adeguata assistenza

#### **VALUTAZIONE DI OSS CON RUOLO DI RESPONSABILITÀ VERSO ALTRI OSS, DA PARTE DEL LORO COORDINATORE**

- garantisco la presenza in struttura
- leggo i diari giornalieri e rilevo eventuali criticità/esigenze
- garantisco l'operatività anche quando sono chiamato in modo imprevisto ad attività di responsabilità/coordinamento
- verifico lo svolgimento dei piani di attività, propongo eventuali miglioramenti ove questi non trovino realizzazione per problemi permanenti
- mi interfaccio con gli altri responsabili
- riporto eventuali esigenze rilevate nei loro operatori
- rilevo le esigenze formative dei loro operatori
- trasmetto tranquillità e sicurezza ai collaboratori
- sono equo verso i collaboratori
- trasmetto le competenze necessarie ai collaboratori qualora ne rilevi l'esigenza

#### **ADDETTI DI LAVANDERIA/STIRERIA**

- applico il corretto lavaggio alle differenti tipologie di indumenti
- sono competente nella lettura delle etichette
- stiro correttamente gli abiti, secondo le modalità indicate
- effettuo rammendi, attaccatura bottoni e orli
- smisto i capi sulla base delle etichette applicate
- utilizzo il software di etichettatura
- utilizzo tutti i previsti dispositivi di sicurezza e segue le relative procedure per lo smistamento di capi infetti

- utilizzo macchina da cucire
- verifico il corretto allestimento dell'armadio dell'ospite con gli operatori di riferimento
- trasmetto le informazioni necessarie alla famiglia dell'ospite, anche mediante gli operatori di riferimento
- in caso di deterioramento imprevisto dei capi, individuo la causa ed attuo iniziative affinché non riaccada

## **MANUTENTORE**

- svolgo costanti osservazioni sulla struttura
- annoto sul pc gli interventi da svolgere e svolti
- faccio una pianificazione semestrale e formale degli interventi principali da svolgere
- intervengo prontamente per eliminare i pericoli per la sicurezza degli ospiti
- motivo il perché dei nuovi lavori da me proposti
- svolgo una precisa analisi dei costi dei lavori da me proposti e la formalizzo trascrivendola in file word
- informo la direzione con anticipo in merito ad eventuali interventi particolari e/o acquisti da fare
- mi preoccupo di lasciare ordinati e puliti gli spazi occupati dalle mie attrezzature
- comunico in modo chiaro e coerente con colleghi e direzione
- prima di iniziare un'attività, dedico il giusto tempo alla sua pianificazione
- so affrontare con calma e decisione i momenti di emergenza
- osservo e rispondo alle necessità degli ospiti in modo efficace e personalizzato
- sono disponibile alle richieste poste dai diversi colleghi
- mi interessa anche ai servizi della struttura in cui non sono direttamente coinvolto
- dedico il giusto tempo alla valutazione degli acquisti e dei diversi preventivi, al fine di ottenere il miglior rapporto qualità prezzo
- informo prontamente la direzione su comportamenti scorretti di ospiti o colleghi per ciò che riguarda la sicurezza
- sono competente nella manutenzione degli strumenti di lavoro
- pianifico e svolgo periodicamente manutenzione ordinaria e straordinaria degli strumenti di lavoro

## **ANIMATORE**

- analizzo le iniziative esistenti prima di individuarne e proporre di nuove
- svolgo l'analisi dei bisogni dei destinatari delle attività di animazione
- ho uno schema delle risorse umane e materiali disponibili
- individuazione delle attività realizzabili
- nelle attività proposte bilancio creatività, capacità organizzative, abilità esecutive, competenze relazionali
- svolgo attività di intrattenimento → attività ludico ricreative rivolte all'anziano e alla sua famiglia nel contesto istituzionale: feste, giochi, gite, uscite al mercato, cineforum, ascolto musica, canto e ballo, lettura giornale, etc.
- svolgo attività occupazionali → progetti sulle attività quotidiane in grado di produrre effetti positivi sull'autonomia, sull'autostima e sul tono dell'umore dell'anziano: cucina, cucito, collages, bricolage, cura del verde, giardino pensile, etc.
- svolgo attività di stimolazione cognitiva → attività volte alla stimolazione e alla riabilitazione delle funzioni cognitive residue dell'anziano: esercizi mirati a stimolare le capacità di attenzione, associazione, ragionamento astratto, problem solving, rievocazione, calcolo, prassie, etc.
- conosco e applico le tecniche di coinvolgimento alle attività
- svolgo interventi di reality orientation therapy: intervento rivolto a gruppi di anziani

con decadimento cognitivo lieve, volto al recupero di alcune abilità di base, al miglioramento dell'autostima e finalizzato a ridurre la tendenza all'isolamento degli anziani

- utilizzo la terapia della reminiscenza: intervento rivolto al singolo o a gruppi di anziani – sia lucidi che con demenza – per stimolarne le risorse mnesiche residue, ridurre l'isolamento e migliorare il tono dell'umore
- utilizzo la terapia della rimotivazione: intervento rivolto al singolo o a gruppi di anziani, finalizzato a rivitalizzare l'interesse per gli stimoli esterni e contrastare la tendenza all'isolamento
- svolgo training cognitivo: intervento rivolto al singolo o a gruppi di anziani, per favorire il potenziamento delle funzioni cognitive di base, con particolare riferimento alla memoria, tramite esercizi mirati
- svolgo terapia della validazione: intervento rivolto all'anziano con demenza di grado moderato e severo al fine di migliorare la relazione con l'ospite
- sono in grado di stendere un progetto di animazione integrato agli interventi degli altri professionisti dell'assistenza: fisioterapisti, ASA – OSS, psicologo, assistente sociale, del volontariato, etc.
- stendere una relazione introduttiva dove siano indicati gli obiettivi del progetto di animazione e le modalità ipotizzate per un loro svolgimento
- richiedere all'equipe di individuare i punti di forza e quelli di debolezza del progetto
- applico tecniche formali ed informali per coinvolgere i familiari dell'anziano nelle attività di animazione
- ho creato un protocollo di verifica dell'andamento delle attività di animazione da applicare nella struttura

## **COORDINATORE**

- organizzo le risorse in modo efficiente ed efficace
- prevedo le criticità collegate ai flussi di lavoro e creo forme di doppia copertura dei ruoli in modo preventivo
- riporto le problematiche espresse dai collaboratori ai superiori
- intervengo sulla distribuzione rapida del personale all'occorrenza
- mantengo occupati in modo utile i collaboratori
- mi svincolo dalle attività operative se non in emergenze particolari
- sono grado di delegare le mie attività
- conosco le procedure generali
- condivido le procedure e le loro modifiche con incontri periodici
- conosco, applico e faccio rispettare le norme sulla sicurezza
- conosco, applico e faccio rispettare le norme igienico-sanitarie
- sono equo verso i collaboratori
- motivo ai collaboratori le ragioni degli interventi da me proposti
- fornisco messaggi chiari e coerenti al personale
- sono un punto di riferimento: i collaboratori della struttura si sentono liberi di venire a dialogare con me
- stimolo l'autonomia nei collaboratori
- evito di accentrare su di me tutte le decisioni e valutazioni
- in mia assenza la struttura funziona bene
- organizzo riunioni periodiche per pianificazione e discussione
- organizzo sessioni di formazione interna
- applico alla cura dell'ospite i principi dell'isola di lavoro

- mi prendo le mie responsabilità di fronte al personale
- raccolgo dati che mi permettano di avere una valutazione obiettiva del personale
- conosco e applico gli strumenti di comunicazione aziendale
- intrattengo relazione con la rete dei servizi
- intrattengo relazioni con: assistenti sociali del territorio, politici, medici, preti
- riservo una quota del mio tempo alle attività d'ascolto del personale
- riservo una quota del mio tempo alle attività d'ascolto dei famigliari
- riservo una quota del mio tempo alle attività d'ascolto dell'ospite
- eseguo una verifica informale sulla qualità del servizio, intrattenendo relazioni con chi lo riceve
- eseguo una verifica formale sulla qualità del servizio, mediante l'utilizzo di sistemi di rilevazione della qualità percepita
- applico uno standard nella presentazione dei servizi
- aggiorno periodicamente il contenuto della carta dei servizi
- la selezione del personale avviene secondo modalità che vadano al di là della semplice impressione o valutazione del curriculum
- gratifico i collaboratori in modo informale
- intervengo a correzione di comportamenti inadatti al corretto svolgimento del lavoro
- intrattengo in modo equilibrato relazioni con il gruppo di lavoro e con i singoli
- trasmetto positività ed entusiasmo
- “sono il primo ad arrivare e l'ultimo ad andare”
- utilizzo e valorizzo gli strumenti gestionali/tecnologici in forze all'azienda
- monitoro formalmente ed informalmente lo svolgimento dei processi
- conosco il contratto nazionale lavoro e le normative in disciplina diritto del lavoro
- conosco le normative inerenti i settori di assistenza che presidiamo
- svolgo momenti di verifica sul clima interno e su eventuali criticità presenti
- svolgo riunioni di equipe con regolarità
- attivo i processi di delega ove possibile
- garantisco la verifica della soddisfazione del cliente mediante strumenti opportuni di customer satisfaction
- favorisco il miglioramento continuo dei processi

## **ITEM DI COMPETENZE TRASVERSALI DA INSERIRE NEL MONITORAGGIO**

- **CREATIVITÀ**
  - mi attivo per individuare soluzioni ai problemi tecnici che si verificano durante lo svolgimento del mio lavoro
  - mi attivo per individuare soluzioni ai problemi organizzativi che si verificano durante lo svolgimento del mio lavoro
  - mi attivo per individuare soluzioni ai problemi relazionali e di insoddisfazione cliente che si verificano durante lo svolgimento del mio lavoro
  - propongo miglioramenti allo svolgimento del lavoro
  - concretizzo le proposte che ho fatto e che sono state valutate positivamente
  - propongo nuove attività e servizi da offrire ai nostri clienti
  - stimolo la creatività nell'anziano non sostituendomi a lui nella attività di giudizio e scelta
  - mi attivo autonomamente quando individuo una necessità senza attendere input esterni

- mi confronto in modo costruttivo con i miei referenti sulle idee avute
- ORGANIZZAZIONE
  - mi attivo per ottimizzare le sequenze delle attività che svolgo, eliminando sprechi di risorse e tempo
  - quando svolgo una nuova attività definisco e rivedo le sequenze al fine della massima efficienza
  - supporto i colleghi nell'organizzazione del lavoro, senza sostituirmi a loro ma stimolandone l'autonomia
  - stimolo e mantengo al massimo l'autonomia organizzativa dell'ospite nello svolgimento delle attività quotidiane, mediante un adeguato coinvolgimento nei processi di scelta
  - sono ordinato
  - l'organizzazione del mio lavoro è comprensibile ai miei colleghi, che in caso di mia assenza possono sostituirmi in modo agile
  - quando individuo un malfunzionamento organizzativo, mi attivo per correggerlo
  - creo le condizioni affinché in caso di problemi organizzativi, vi siano comunque delle soluzioni di riserva
- APPRENDIMENTO
  - sono interessato e mi attivo per il mio aggiornamento professionale
  - possiedo le competenze necessarie per lo svolgimento delle mie mansioni
  - trasmetto ai colleghi le competenze che possono essere loro di utilità, evitando di trattenerle per me
  - stimolo momenti di scambio professionale
  - condivido con gli altri il perché dei miei interventi
  - richiedo aggiornamenti professionali in linea con gli obiettivi di servizio aziendali
  - educo l'anziano alla salute
  - educo il familiare al mantenimento della salute nell'anziano
  - educo l'anziano alle buone pratiche per la sua sicurezza personale
  - educo il familiare alle buone pratiche da seguire per la sicurezza dell'anziano
  - quando trasmetto un'informazione ne verifico la comprensione
  - quando non ho compreso quanto mi è stato spiegato lo evidenzio
  - nella trasmissione delle informazioni, utilizzo la comunicazione scritta tutte le volte in cui possa essere utile o prevenire problemi
  - pratico l'ascolto attivo per meglio verificare livello di comprensione e necessità del mio interlocutore
  - mi adatto alle capacità del mio interlocutore
- AFFIDABILITÀ
  - quando prendo un impegno lo rispetto, ed in caso di difficoltà avverto
  - rassicuro l'altro sulla mia affidabilità e non mi faccio ripetere le cose due volte
  - sono affidabile alla stessa maniera a prescindere da chi sia il mio interlocutore o l'impegno preso
  - sono puntuale rispetto agli impegni presi
  - le altre persone si fidano di me
  - sono affidabile a prescindere dall'interesse verso l'impegno preso
- RESPONSABILITÀ
  - quando prendo una decisione, valuto eventuali ricadute che la stessa può avere sui colleghi e sull'organizzazione del lavoro

- mi attivo per garantire il buon andamento del servizio quando si creano condizioni di difficoltà: assenza imprevista di colleghi, esigenze particolari da parte di ospiti o famigliari
- mi confronto costantemente con le persone direttamente collegate al mio lavoro, la mia presenza e le mie scelte
- CAPACITÀ COGNITIVE E DI ATTENZIONE
  - faccio il possibile per giungere al lavoro riposato
  - leggo e mi informo su ciò che possa riguardare il servizio in cui opero e casistiche specifiche di assistenza
  - una volta iniziata un'attività, anche se lunga e noiosa, la porto a termine
  - riesco a concentrarmi
  - evito di portare a lavoro ed a trasmettere ai colleghi, miei stati emotivi legati a fatti esterni
  - evito l'utilizzo del cellulare durante lo svolgimento del lavoro
  - analizzo le situazioni prima di agire
  - trasmetto tranquillità
  - in ogni attività che svolgo, seguo le fasi: analizza, pianifica, esegui, verifica, migliora *per la prossima volta*
  - uso toni pacati
  - pratico l'ascolto attivo per indagare le esigenze dei colleghi
  - pratico l'ascolto attivo per indagare le esigenze degli ospiti
  - pratico l'ascolto attivo per indagare le esigenze dei famigliari
  - scrivo report abbondanti e significativi sul lavoro svolto
- ESECUZIONE DEL COMPITO
  - svolgo un lavoro dall'inizio alla fine
  - metto i colleghi in condizione di raccordarsi con facilità al mio lavoro
  - verifico il risultato del lavoro svolto, ed evito che eventuali problematiche possano riverificarsi in futuro
  - intervengo a supporto del lavoro dei colleghi quando necessario, affinché non venga compromesso il risultato
  - evito di sostituirmi ai colleghi
  - curo la mia salute fisica
- INTELLIGENZA EMOTIVA
  - elaboro con le persone coinvolte eventuali tensioni e blocchi relazionali
  - trasforma l'aggressività dell'altro in relazione positiva
  - affronto in modo progressivo le situazioni che mi mettono a disagio
  - evito che tra me e le altre persone permangano situazioni di tensione irrisolte
  - mantengo la calma anche nei momenti concitati
  - controllo il mio stato emotivo
  - sono empatico: interpreto ed utilizzo le emozioni dell'altro
  - mi prendo le mie responsabilità attivandomi per risolvere eventuali problemi
  - partecipo attivamente ai momenti di discussione
  - dinanzi ad una delusione, ricavo le energie necessarie per rialzarmi
  - trasmetto energia alle altre persone
  - mantengo il necessario distacco emotivo nelle relazioni
  - modifico gli stati emotivi negativi dell'altro in positivi o comunque migliori
  - supero i miei preconcetti negativi verso le altre persone
- RESISTENZA ALLO STRESS
  - distribuisco al meglio i miei carichi di lavoro, per garantire risultato ed evitare la mia usura mentale e fisica

- rielaboro le situazioni di difficoltà, comunque in modo positivo e attribuendo loro il giusto peso
- condivido con gli altri colleghi le situazioni professionali che mi mettono in difficoltà
- organizzo il mio lavoro in modo solido e comunque flessibile ad eventuali esigenze di servizio
- **COMPETENZE COMUNICATIVE E RELAZIONALI**
  - accetto e stimolo le critiche professionali da parte dei colleghi
  - stabilisco relazioni positive anche con i soggetti difficili
  - quando ricevo una critica dall'anziano o dal familiare, la valorizzo e l'analizzo
  - indago lo stato d'animo dell'altro
  - mi assumo le mie responsabilità
  - evito di parlare male di colleghi ed ospiti
  - in caso di difficoltà, mi confronto direttamente con la persona interessata, in modo costruttivo
  - favorisco un clima positivo all'interno del gruppo
  - medito con positività quando vi sono tensioni tra colleghi
  - favorisco il senso di appartenenza positivo al gruppo di lavoro, da parte di tutti
  - gratifico i colleghi per il buon lavoro svolto
  - faccio sentire l'ospite positivo e importante
  - faccio sentire il familiare positivo ed importante
  - mi metto in discussione quando necessario
  - favorisco la valorizzazione professionale dei colleghi
  - evito il formarsi di gruppi chiusi all'interno dell'ambiente di lavoro
  - se hanno bisogno di confrontarsi con me, ci sono
  - favorisco momenti di convivialità tra colleghi
  - mi attivo affinché le comunicazioni siano fluide all'interno dell'azienda, tra tutte le figure e tutti i livelli
- **MOTIVAZIONE PROFESSIONALE E DISPONIBILITÀ**
  - chiedo di imparare cose nuove
  - mi aggiorno su contenuti che possano migliorare lo svolgimento del mio lavoro
  - sono disponibile alle richieste di flessibilità professionale, necessarie al miglioramento del servizio
  - sono disponibile alle richieste di flessibilità organizzativa, necessarie al mantenimento del servizio