



IL PROFILO DI RUOLO

Coordinatore dell'area prevenzione

DISTRIBUZIONE: PERSONALE DELL'AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI, TRENTO

NOTE: PROFILO DI RUOLO REDATTO SULLA BASE DEL MODELLO DELLE COMPETENZE SVILUPPATO NELL'AMBITO DEL "PROGRAMMA DI SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE" DAL TEAM DI PROGETTO APSS IN COLLABORAZIONE CON EXEO SRL

SI TRATTA DI UN DOCUMENTO DINAMICO, AD USO INTERNO, SOGGETTO AD AGGIORNAMENTO PERIODICO.

PER OGNI RICHIESTA DI MODIFICA O INTEGRAZIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO È POSSIBILE RIFERIRSI A PEDROLI SILVIA, SERVIZIO PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO (E-MAIL: silvia.pedrolli@apss.tn.it)

VERSIONE	DATA	AUTORE	COMMENTO / SINTESI AGGIORNAMENTI	AUTORIZZAZIONE
BOZZA	11/11/2013	A. Virenni S. Pedrolli		M. Migazzi
DEFINITIVA	14/11/2013	A. Virenni S. Pedrolli	Il presente documento è stato formulato durante un progetto di formazione sul campo insieme a tutti i coordinatori, ai referenti e ad alcuni direttori del dipartimento di prevenzione (*)	M. Migazzi

(*) Hanno partecipato al gruppo di lavoro: Anselmi Nicoletta, Beber Paolo, Carraro Valter, Fedrigoni Adriana, Filosi Mario, Gentilini Lidia, Maranelli Graziano, Mazzurana Mirko, Pecoraro Marco, Pezzarossi Giuseppina, Puccini Marco, Zenari Annamaria.

Il profilo del Coordinatore dell'area prevenzione

Indice

Obiettivo principale del ruolo.....	4
Macroarea di attività: STRATEGIE E POLITICHE	5
A1. Contribuire alla realizzazione delle politiche e strategie aziendali.....	5
A2. Concordare e raggiungere gli obiettivi	6
Macroarea di attività: LEADERSHIP	7
B1. Gestire il cambiamento	7
B2. Guidare la crescita del gruppo	9
B3. Gestire i conflitti nel gruppo	10
B4. Gestire le informazioni	11
B5. Programmare e gestire riunioni.....	12
B6. Gestire il proprio carico di lavoro.....	13
B7. Gestire il proprio sviluppo professionale	14
Macroarea di attività: GESTIONE DEL PERSONALE	15
C1. Individuare le competenze del personale	15
C2. Inserire le persone	16
C3. Organizzare le presenze.....	17
C4. Gestire le performance delle persone.....	18
C5. Gestire lo sviluppo delle persone.....	19
Macroarea di attività: PARTNERSHIP E RISORSE	20
D1. Gestire rapporti con professionisti di altre UUOO/Servizi	20
D2. Gestire rapporti con i partner esterni	21
D3. Gestire le risorse materiali	22
D4. Partecipare alla selezione/acquisizione delle nuove tecnologie	23
Macroarea di attività: PROCESSI	24
E1. Gestire i processi	24
E2. Gestire la qualità delle prestazioni e degli interventi di assistenza collettiva.....	25
E3. Identificare e applicare standard per la sicurezza del personale e dell'utente	26
E4. Gestire i rapporti con gli utenti	27
E5. Gestire i rapporti con il cliente interno.....	28
E6. Partecipare alla ricerca e all'innovazione.....	29

Obiettivo principale dei ruoli

- Coordinatore dell'Area Prevenzione -

Garantire le attività che concorrono alla prevenzione e promozione della salute del singolo e della collettività, in linea con gli obiettivi e la mission di U.O., attraverso il coordinamento e lo sviluppo delle persone e dei processi, la negoziazione, l'appropriato impiego delle risorse.

Macroarea di attività: STRATEGIE E POLITICHE

A1. Contribuire alla realizzazione delle politiche e strategie aziendali

Comportamenti attesi:

- Partecipare ai momenti di informazione e confronto promossi a vari livelli su politiche, strategie e progetti specifici
- Collaborare con il proprio Responsabile nell'identificazione ed elaborazione di progetti per migliorare la qualità degli interventi di promozione della salute e di prevenzione e l'organizzazione del servizio
- Individuare e proporre modelli e sistemi nuovi (anche motivazionali ed incentivanti) per migliorare i processi aziendali, risolvere i problemi e raggiungere i risultati
- Promuovere momenti di informazione e confronto con il personale su politiche, strategie e progetti specifici dell'UO/Servizio

A2. Concordare e raggiungere gli obiettivi

Comportamenti attesi:

- Collaborare alla definizione degli obiettivi di budget assegnati, partecipando ai momenti di informazione e confronto su pianificazione e realizzazione del processo di budget
- Partecipare ai momenti di informazione e confronto sulla pianificazione e realizzazione del piano di attività, collaborando alla sua definizione
- Collaborare con il proprio Responsabile nella definizione delle risorse necessarie (umane, tecnologiche) per la gestione del servizio, secondo le direttive aziendali, in relazione agli obiettivi organizzativi e gestionali
- Individuare e proporre al proprio Responsabile l'impiego delle risorse assegnate (umane, tecnologiche) in funzione dei risultati da raggiungere, sulla base degli obiettivi stabiliti
- Promuovere momenti di informazione e confronto con i collaboratori sulla pianificazione, realizzazione e monitoraggio del piano di attività, degli obiettivi di budget e degli indicatori di risultato
- Concordare con il proprio Responsabile e con i propri collaboratori le priorità da garantire anche in caso di squilibrio delle risorse (sia umane sia strutturali)
- Monitorare periodicamente con il proprio Responsabile e con i propri collaboratori il progresso del proprio budget e del piano di attività, usando gli indicatori di risultato
- Intraprendere azioni correttive se necessario, riadattando il piano secondo le priorità da garantire
- Valutare il raggiungimento degli obiettivi assegnati attraverso gli indicatori di risultato
- Condividere la valutazione degli obiettivi con i propri collaboratori e con il proprio Responsabile

Macroarea di attività: LEADERSHIP

B1. Gestire il cambiamento

Comportamenti attesi:

- Identificare i modi in cui i processi e i metodi di lavoro possono essere migliorati, in condivisione con il proprio Responsabile
- Incoraggiare i collaboratori a proporre azioni di miglioramento
- Preparare l'analisi delle motivazioni al cambiamento
- Identificare e analizzare le cause del cambiamento
- Identificare l'obiettivo del cambiamento, contestualizzandolo nella propria realtà
- Valutare le opzioni per il cambiamento, le variabili coinvolte, i loro benefici, costi, svantaggi, rischi raccogliendo le informazioni necessarie
- Formulare il piano per l'attivazione del cambiamento
- Proporre azioni formative, di addestramento o di sviluppo per i propri collaboratori, a seconda dei ruoli e delle funzioni assegnate
- Coinvolgere le parti interessate al cambiamento nella pianificazione, attivazione e valutazione del cambiamento stesso
- Assicurare la partecipazione di tutti in considerazione delle competenze e capacità, monitorando le differenze/diversità di gruppo e le specificità di ciascuno
- Garantire il supporto alle persone perché lavorino in maniera efficace e gratificante, in linea con il cambiamento
- Monitorare l'implementazione del cambiamento rispetto al piano
- Ritardare le azioni se necessario
- Mantenere i rapporti con il vertice e richiedere il supporto necessario
- Valutare i risultati raggiunti ed apprendere dall'esperienza
- Monitorare la continuità del cambiamento
- Garantire la circolarità delle informazioni
- Organizzare degli incontri periodici con i soggetti coinvolti per aggiornare sullo stato di avanzamento

- Organizzare un momento di confronto finale per riportare i risultati del piano di cambiamento e pianificare la continuità
- Dare l'esempio ai propri collaboratori nelle fasi di cambiamento, attivandosi in prima persona come punto di riferimento (mentoring e coaching)

B2. Guidare la crescita del gruppo

Comportamenti attesi:

- Mantenere i rapporti con gli altri professionisti interni all'U.O., fungendo da interfaccia tra il gruppo e questi
- Condividere lo scopo del gruppo, gli obiettivi da realizzare e le sfide da superare insieme
- Stabilire e concordare i comportamenti che faciliteranno il lavoro di team e quelli da evitare
- Condividere i ruoli, gli ambiti di competenza e le responsabilità di ciascun professionista del gruppo
- Riconoscere e valorizzare il contributo di ciascun membro del gruppo
- Favorire e promuovere occasioni di formazione e di scambio di esperienze e informazioni tra colleghi
- Sviluppare rispetto reciproco, valorizzando le diversità
- Agire per risolvere i problemi in team
- Formalizzare momenti di feedback individuale e collettivo, analizzando/interpretando con i membri del gruppo i risultati ottenuti, al fine di migliorare la performance individuale e collettiva
- Riconoscere pubblicamente i risultati positivi individuali e del gruppo come leva del sistema premiante
- Organizzare momenti di discussione e confronto sulle criticità in team, orientati al miglioramento continuo
- Adottare in prima persona i comportamenti richiesti al gruppo, fungendo da esempio per i membri del team, mantenendo gli impegni presi
- Assumere comportamenti trasparenti e imparziali, al fine di accrescere la fiducia e lo spirito di gruppo

B3. Gestire i conflitti nel gruppo

Comportamenti attesi:

- Individuare e proporre, con i referenti istituzionali ed i componenti del gruppo, il modello organizzativo e i relativi standard, quali elementi guida dei comportamenti attesi
- Strutturare e gestire momenti di confronto con il gruppo su eventi critici o di successo
- Contribuire in prima persona alla risoluzione del conflitto, assumendo un comportamento oggettivo e imparziale
- Identificare e affrontare problemi del sistema che possono produrre situazioni conflittuali, con particolare riferimento ed attenzione ai vissuti ed alle esperienze dei componenti del gruppo
- Far emergere e affrontare i conflitti tempestivamente in tempi e luoghi opportuni
- Riconoscere le cause e le manifestazioni del conflitto e dare alle persone coinvolte opportunità per presentare i fatti e le loro percezioni del conflitto
- Utilizzare strategie per gestire il conflitto e ri-orientare il gruppo (giusta competitività, spirito di collaborazione, accomodamento e compromesso), ricorrendo anche al supporto di colleghi, referenti istituzionali (Responsabile, Direzione di U.O./Servizio, ecc.) o specialisti esterni
- Gestire le emozioni negative, riconoscendole e rispettandole
- Tenere nota dei conflitti e delle risoluzioni in modo accurato, dettagliato e riservato

B4. Gestire le informazioni

Comportamenti attesi:

- Identificare le informazioni necessarie per fornire i servizi dell'UO/Servizio
- Analizzare le informazioni disponibili usando tecniche e strumenti appropriati, monitorandone l'accuratezza e la completezza
- Fornire informazioni (organizzative e specialistiche) in modo accurato e completo, rendendole chiare e utili al gruppo
- Individuare i livelli e i canali di diffusione delle informazioni, a seconda dei destinatari
- Intraprendere azioni correttive in caso di informazioni mancanti, ambigue e inesatte
- Monitorare che i propri collaboratori conoscano il sistema, i modi, i canali comunicativi e li usino in modo appropriato
- Usare le tecnologie e gli strumenti comunicativi in modo appropriato, collaborando con i servizi preposti all'implementazione
- Costruire e aggiornare il sistema e il modo per raccogliere, archiviare, accedere e comunicare le informazioni necessarie
- Rispettare criteri e priorità, in linea con i requisiti della legge e le politiche aziendali
- Creare e assicurare omogeneità, uniformità e confrontabilità tra le procedure, i processi e le informazioni, anche a livello dipartimentale

B5. Programmare e gestire riunioni

Comportamenti attesi:

- Prevedere una pianificazione annuale delle riunioni, in funzione dell'organizzazione e del gruppo
- Comunicare con congruo anticipo la data, l'orario, il luogo della riunione, scelti in modo da facilitare la più ampia partecipazione, i contenuti e l'ordine del giorno, affinché i partecipanti possano documentarsi in tempo
- Predisporre la riunione con setting e materiale adeguato
- Chiarire lo scopo della riunione all'inizio dell'incontro e i ruoli dei singoli componenti
- Prevedere ed esplicitare i tempi di introduzione, sviluppo e conclusione
- Incoraggiare le persone ad apportare il proprio contributo, valorizzare i singoli contributi e scoraggiare digressioni, al fine di ottimizzare il tempo
- Verbalizzare i risultati della riunione e trasferire informazioni chiare, concise, accurate e condivise sui risultati dell'incontro agli interessati

B6. Gestire il proprio carico di lavoro

Comportamenti attesi:

- Assegnare una priorità ai propri obiettivi in linea con gli obiettivi organizzativi
- Pianificare l'uso del tempo e delle risorse
- Assumersi la responsabilità del lavoro svolto e dei risultati ottenuti
- Onorare le scadenze concordate, rinegoziare gli obiettivi, i tempi e i piani di lavoro
- Delegare ai propri collaboratori attività adeguate alle loro competenze
- Utilizzare la tecnologia per ottimizzare il tempo e le risorse
- Dare visibilità e tenere informati i propri collaboratori ed il proprio Responsabile rispetto allo stato di avanzamento del proprio lavoro
- Individuare le strategie e le soluzioni opportune per raggiungere gli obiettivi
- Chiedere l'aiuto di colleghi, collaboratori, del proprio Responsabile e dei referenti istituzionali, ove necessario, e spazio per sostegno e confronto
- Chiedere feedback personalizzati e oggettivi sulla performance
- Chiedere risorse al proprio Responsabile o a chi di dovere, se necessario
- Cercare momenti di confronto con il proprio Direttore, preparando adeguatamente le informazioni necessarie

B7. Gestire il proprio sviluppo professionale

Comportamenti attesi:

- Identificare il gap di competenza del proprio ruolo, autovalutandosi rispetto al ruolo atteso
- Individuare gli spazi e gli ambiti di investimento professionali (potenzialità e obiettivi personali e professionali futuri), identificarne i metodi di sviluppo più adatti, proporli al proprio responsabile e concordare il piano di sviluppo
- Ricercare informazioni sulle nuove tendenze (tecnologie e metodologie, approcci di lavoro) e sulle opportunità di sviluppo che offrono
- Intraprendere le attività concordate nel piano di sviluppo personale e valutare il loro contributo rispetto al miglioramento della propria performance
- Rivedere e aggiornare il proprio piano di sviluppo in vista delle performance future, dei progressi e di eventuali cambiamenti
- Trasferire il risultato delle esperienze di formazione e sviluppo svolte per il miglioramento dei programmi offerti, nel proprio contesto

Macroarea di attività: GESTIONE DEL PERSONALE

C1. Individuare le competenze del personale

Comportamenti attesi:

- Stimare il carico di lavoro del proprio gruppo, identificando la quantità e la qualità del personale necessarie per raggiungere gli obiettivi assegnati
- Individuare le capacità professionali, specificando le deleghe assegnabili alla persona
- Richiedere l'inserimento di nuovo organico se necessario, motivandone l'esigenza a chi di dovere attraverso il profilo di ruolo, le funzioni e le competenze richieste
- Partecipare alla fase di selezione del personale, se richiesto
- Identificare le capacità reali e le attitudini personali, al fine di assegnare la persona alle attività che meglio rispondono alle sue caratteristiche

C2. Inserire le persone

Comportamenti attesi:

- Identificare il gap di competenze tra il profilo di ruolo e il neoassunto per il contesto lavorativo
- Identificare il collaboratore esperto che abbia funzione di tutor
- Pianificare un programma di inserimento personalizzato e formalizzato per il neoassunto con obiettivi specifici, in collaborazione con un collega esperto, al fine di incrementare il suo livello di sicurezza ed efficacia
- Coniugare gli obiettivi organizzativi dell'U.O. con il piano di inserimento del personale, valorizzando il contributo dato all'organizzazione in termini di tempo dedicato ed efficienza garantita
- Partecipare direttamente al programma di inserimento, esplicitando al neo assunto i valori aziendali (mission, vision, comportamenti attesi, valori, comunità di pratiche)
- Supportare il neo assunto nell'acquisizione di competenze riguardanti il contesto organizzativo (sicurezza)
- Individuare momenti di feedback con il neoassunto e il tutor sul raggiungimento degli obiettivi e intraprendere eventuali azioni correttive
- Monitorare e valutare il raggiungimento degli obiettivi specifici, supervisionare la valutazione del collega esperto
- Confermare il neo assunto nel suo ruolo o intraprendere azioni correttive

C3. Organizzare le presenze

Comportamenti attesi:

- Applicare le disposizioni normative e contrattuali
- Definire dei criteri condivisi con il gruppo per l'organizzazione delle presenze
- Tenere conto delle diverse competenze, del contesto organizzativo e, dove possibile, delle esigenze individuali nella pianificazione delle attività, al fine di garantire la qualità del servizio
- Assicurare il rispetto delle priorità nell'erogazione delle prestazioni e degli interventi promozione della salute e di prevenzione
- Assicurare il rispetto delle priorità nelle attività del Servizio

C4. Gestire lo sviluppo delle performance delle persone

Comportamenti attesi:

- Pianificare insieme al proprio gruppo il raggiungimento degli obiettivi e l'ambito d'azione, definendo le responsabilità ed i confini dei ruoli, in linea con gli standard attesi
- Concordare con i collaboratori e il proprio Responsabile, i metodi che si hanno intenzione di utilizzare anche nel caso di circostanze eccezionali/scarsità di personale
- Fornire le risorse materiali messe a disposizione ed il supporto necessario concordato al collaboratore
- Informarsi sulle logiche e sugli strumenti del processo di assegnazione degli obiettivi annuali e di valutazione delle prestazioni
- Condividere il processo di sviluppo delle prestazioni con i propri collaboratori, definendo gli standard attesi ed i criteri di valutazione
- Monitorare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi e le attività dei propri collaboratori, secondo modalità e tempi concordati
- Incoraggiare i propri collaboratori a formulare un'autovalutazione oggettiva della performance e a riferire eventuali criticità e opportunità
- Valutare la performance in linea con le direttive aziendali, secondo equità e rispondendo ad esigenze di trasparenza
- Fornire un feedback personalizzato, oggettivo, strutturato nel colloquio annuale, argomentando con chiarezza e trasparenza i criteri applicati, con l'intento di motivare i propri collaboratori a migliorare
- Concordare un piano per il recupero dei gap identificati ed il miglioramento continuo
- Riportare alle funzioni competenti la valutazione data

C5. Gestire lo sviluppo delle competenze

Comportamenti attesi:

- Orientare le persone nel proprio sviluppo, fornendo indicazioni e supporto ai collaboratori
- Identificare le competenze necessarie all'organizzazione e alle persone per svolgere i propri ruoli e valutare il gap di competenze
- Incoraggiare le persone ad attivarsi nel proprio sviluppo anche in relazione a assunzione di responsabilità, autonomia professionale, bagaglio culturale rispetto procedure/interventi, ai fini dello svolgimento delle attività
- Sostenere l'autovalutazione delle competenze per il ruolo attuale e l'eventuale futuro
- Creare occasioni di incontro ad hoc con i propri collaboratori
- Informare i propri collaboratori sulle opportunità e iniziative di sviluppo specifiche
- Valutare insieme al proprio Responsabile iniziative di sviluppo personalizzate per ognuno (corsi di formazione, seminari, rotazione dei compiti, training, supervisione, inserimento in progetti multidisciplinari)
- Considerare le competenze e le aspirazioni individuali nell'assegnazione di incarichi e ruoli, funzionali all'organizzazione
- Costruire iter formativi ad hoc, funzionali allo sviluppo individuale e all'organizzazione
- Condividere le priorità nel caso in cui le risorse disponibili non siano sufficienti per soddisfare i bisogni individuali di sviluppo identificati
- Fornire opportunità di applicazione delle competenze appena acquisite
- Monitorare lo sviluppo delle persone, attraverso la valutazione e l'autovalutazione delle competenze
- Dare feedback personalizzati e intraprendere azioni correttive dove necessario

Macroarea di attività: PARTNERSHIP E RISORSE

D1. Gestire rapporti con professionisti di altre UU.OO./Servizi

Comportamenti attesi:

- Favorire il lavoro di gruppo multidisciplinare, proponendo progetti e creando/partecipando a occasioni d'incontro con professionisti esterni alla propria UO/Servizio
- Precisare i confini del ruolo professionale per assicurare l'appropriatezza dei risultati forniti al progetto
- Identificare i professionisti che si ritengono più idonei in relazione ai diversi progetti
- Concordare e formalizzare insieme ai propri collaboratori e ai professionisti esterni: obiettivi comuni, il proprio ruolo all'interno del gruppo e quello dei professionisti, procedura e tempistica, attività per ogni singolo ruolo, protocolli per dati di natura riservata, risultati attesi
- Rispettare le scadenze e gli accordi previsti
- Instaurare una relazione onesta, di rispetto reciproco e ascolto, affinché il rapporto con i professionisti esterni sia costruttivo
- Motivare e supportare i professionisti esterni e i propri collaboratori coinvolti, riconoscendone i diversi contributi ed il valore aggiunto
- Monitorare le fasi del progetto, raccogliendo i punti di forza e le opportunità di miglioramento, ritarando le attività se possibile

D2. Gestire rapporti con i partner esterni

Comportamenti attesi:

- Identificarne i partner esterne (profili e persone)
- Partecipare alla definizione dell'accordo secondo le direttive aziendali (obiettivi, benefici, ruoli, azioni, protocolli)
- Concordare con i partner procedure, tempistica, risultati attesi
- Rispettare gli accordi presi
- Sollecitare i partner a mantenere i loro impegni
- Mantenere una comunicazione chiara e aperta con i partner
- Collaborare su problemi e opportunità
- Monitorare periodicamente come stabilito le attività e i risultati
- Documentare il lavoro svolto con i partner
- Mantenere i rapporti con le associazioni, le reti di volontariato e con altri servizi territoriali, in ottica di presa in carico integrata e di facilitazione del percorso di salute dei cittadini

D3. Gestire le risorse materiali

Comportamenti attesi:

- Stimare le risorse necessarie, usando l'esperienza passata e la conoscenza degli attuali e futuri trend
- Valutare il gap di risorse (necessarie – presenti e adeguate) economiche, tecnologiche, ecc. insieme ai propri collaboratori e al proprio responsabile
- Richiedere le risorse, specificando le ragioni, anticipando dove possibile i benefici
- Adattare le risorse disponibili all'obiettivo, pianificando attentamente le attività per usarle in modo efficace, efficiente e sostenibile
- Assicurare l'uso, i controlli e la manutenzione programmata e straordinaria della tecnologia, dei dispositivi e degli strumenti, in linea con le indicazioni del fornitore, le procedure aziendali e in collaborazione con le strutture competenti
- Assumere in prima persona la responsabilità nell'utilizzo delle risorse e incoraggiare i collaboratori a fare lo stesso
- Monitorare l'uso, il consumo e la qualità delle risorse rispetto a quanto stabilito
- Intraprendere azioni correttive in caso di variazioni nell'uso o nella qualità delle risorse, al fine di trovare il modo più efficace, efficiente e sostenibile per utilizzarle
- Assicurare l'attivazione dell'assistenza tecnica tempestivamente per risolvere i problemi con la tecnologia, secondo i protocolli stabiliti

D4. Partecipare alla selezione/acquisizione delle nuove tecnologie

Comportamenti attesi:

- Analizzare il bisogno di nuove tecnologie, valutare l'obsolescenza, lo stato di efficienza e adeguatezza delle presenti
- Verificare l'esistenza delle tecnologie individuate come utili/necessarie all'interno dell'azienda o presso i partner esterni, prima di acquistarle
- Svolgere una analisi preliminare dei possibili prodotti sul mercato ed individuarne caratteristiche e prezzi
- Collaborare alla definizione delle specifiche ed i criteri di selezione della/e tecnologia/e individuata/e
- Partecipare alla decisione esercitando il proprio ruolo di esperto e applicando i criteri individuati
- Coordinare la consegna, in accordo con le parti interne e con il fornitore
- Predisporre l'ambiente alla nuova acquisizione (individuare il locale, verificare la sicurezza dell'ambiente, gli aspetti logistici connessi, ecc.)
- Concordare gli interventi formativi e supervisionare il personale nella formazione rispetto al corretto utilizzo della nuova tecnologia

Macroarea di attività: PROCESSI

E1. Gestire i processi

Comportamenti attesi:

- Analizzare i processi esistenti individuando insieme ai soggetti coinvolti, di ciascun processo: input, output, attività, procedure, attori e ruoli, responsabilità, indicatori di efficienza ed efficacia del processo
- Coinvolgere i propri collaboratori e tutti i soggetti coinvolti nella definizione dei ruoli e delle responsabilità in base alle competenze dei singoli
- Garantire la circolarità delle informazioni agli attori del processo
- Monitorare i processi, valutando periodicamente gli output/outcome
- Valutare l'efficacia e l'efficienza del processo attraverso l'analisi degli indicatori stabiliti
- Proporre interventi migliorativi al proprio responsabile o a chi di dovere e applicare le azioni correttive necessarie
- Implementare ed aggiornare sistemi e procedure specifici per il proprio ambito ed i percorsi d'interfaccia con altri servizi o figure professionali

E2. Gestire la qualità delle prestazioni e degli interventi di assistenza collettiva

Comportamenti attesi:

- Valutare la coerenza delle prestazioni e degli interventi rispetto alle linee guida adottate, alle procedure e ai protocolli
- Utilizzare e incentivare l'utilizzo dei sistemi e degli strumenti appropriati ad interventi/prestazioni di qualità, secondo le direttive aziendali e gli standard riconosciuti
- Identificare e monitorare le criticità degli interventi che possono provocare mancanza di qualità
- Contribuire alla valutazione dei processi e delle azioni intraprese e verificarne la qualità in base agli standard di riferimento
- Evidenziare le criticità insieme al proprio gruppo e al proprio responsabile e suggerire azioni di miglioramento
- Intraprendere le azioni correttive di propria competenza in accordo con il proprio responsabile, in caso di attuale o potenziale mancanza di qualità

E3. Identificare e applicare standard per la sicurezza del personale e dell'utente

Comportamenti attesi:

- Applicare i requisiti normativi e organizzativi per la sicurezza del personale, degli utenti e del pubblico nella propria UO/Servizio, secondo le indicazioni aziendali
- Collaborare a valutare i rischi per il personale, gli utenti e il pubblico nella propria UO/Servizio
- Proporre azioni/procedure per diminuire i rischi, anche in base alle proprie esperienze
- Informare e preparare i propri collaboratori delle diverse eventualità, condividendo le lezioni apprese dall'esperienza
- Identificare e monitorare indicatori correlati alla sicurezza
- Diffondere l'informazione a tutti i collaboratori sulle procedure, secondo le indicazioni aziendali
- Supervisionare l'uso dei DPI secondo le disposizioni aziendali
- Intraprendere azioni correttive tempestive in caso di attuale o potenziale mancanza di sicurezza
- Segnalare alle persone competenti situazioni rischiose anche oltre la propria stretta area di competenza
- Collaborare a mantenere la documentazione sulla sicurezza completa e accurata, in linea con i requisiti normativi e organizzativi
- Sostenere la formazione continua, sia in termini di formazione specifica in materia di sicurezza, sia in termini di acquisizione di competenze tecniche avanzate in aree particolarmente critiche del contesto
- Collaborare all'aggiornamento del DVR

E4. Gestire i rapporti con gli utenti

Comportamenti attesi:

- Promuovere nel proprio gruppo una cultura di attenzione ed ascolto verso utenti e familiari
- Personalizzare gli interventi, comprendere la diversità culturale e tutelare le persone fragili
- Adottare un approccio appropriato in funzione della diversità culturale e delle esigenze degli utenti
- Creare le condizioni organizzative e informative, insieme al proprio responsabile, per garantire un contatto diretto con il cliente/utente
- Pianificare i processi di lavoro dei collaboratori della UO/Servizio con tempi dedicati all'informazione all'utente
- Raccogliere feedback sulla percezione della qualità delle prestazioni erogate
- Collaborare ad approfondire i reclami scritti e verbali degli utenti, sia con i collaboratori che con gli utenti stessi
- Collaborare a costruire ed a mantenere aggiornata la Carta dei Servizi della propria UO/Servizio

E5. Gestire i rapporti con il cliente interno

Comportamenti attesi:

- Raccogliere le esigenze del cliente interno che possono essere soddisfatte dalla propria U.O.
- Contribuire alla definizione dell'accordo con il cliente interno relativamente ai servizi e alle attività da fornire, da parte della propria UO
- Contribuire a stabilire con il cliente interno le modalità operative per: accedere ai servizi concordati
- Organizzare e motivare la propria squadra per fornire servizi in linea con l'accordo stipulato insieme al cliente interno
- Responsabilizzare la propria squadra a risolvere i problemi con i servizi graduando le priorità
- Valutare periodicamente insieme al cliente interno il livello di conformità con l'accordo stipulato e il livello di soddisfazione
- Intraprendere azioni di miglioramento, se necessario

E6. Partecipare alla ricerca e all'innovazione

Comportamenti attesi:

- Contribuire ad identificare e proporre le aree di ricerca ed innovazione in ambito tecnico, organizzativo, della promozione della salute e della prevenzione
- Collaborare ad attività di ricerca ed innovazione promosse da organismi interni ed esterni, nell'ambito di un disegno aziendale complessivo
- Favorire la partecipazione dei propri collaboratori ai progetti di ricerca e d'innovazione
- Favorire l'applicazione dei risultati della ricerca e dell'innovazione, promuovendo nei collaboratori la capacità di ricercare e utilizzare le evidenze scientifiche e le best practice nel contesto lavorativo
- Favorire il confronto con l'esterno relativamente ai risultati previsti/realizzati dei progetti di ricerca e innovazione