



# Strutture per ANZIANI

Un nuovo approccio gestionale

Non onorare la vecchiaia, è demolire la casa  
dove ci si deve addormentare la sera.

*(Alphonse Karr)*

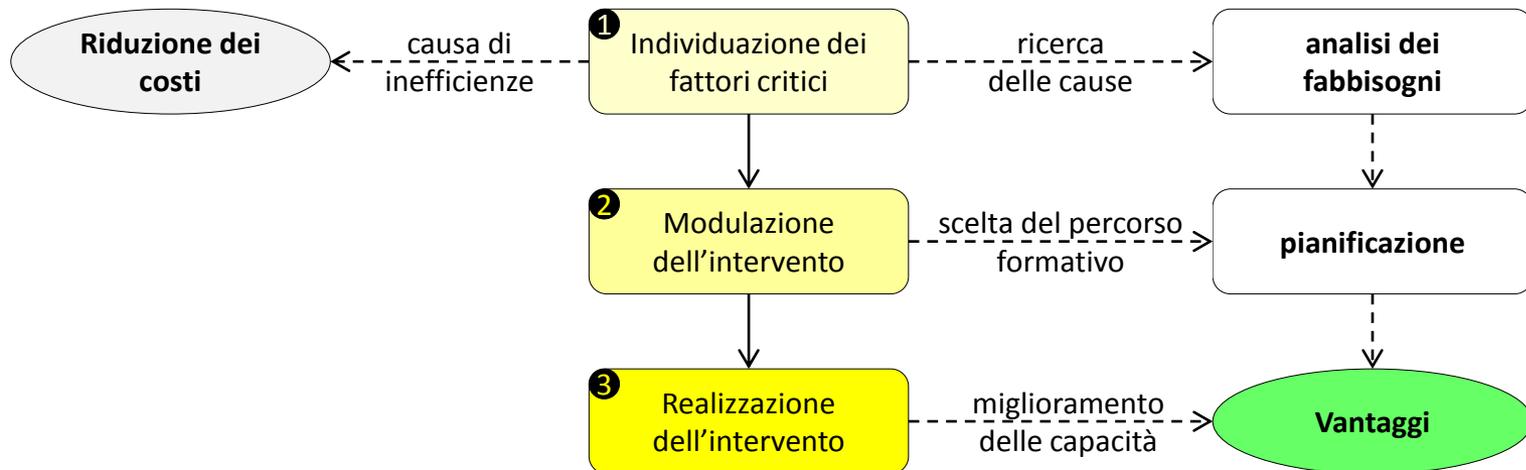
## PREMESSA

Il percorso proposto parte dall'esperienza accumulata negli anni che ha consentito di mettere a punto un impianto formativo efficace, ossia in grado di fornire ricadute positive:

- ⇒ sull'attività lavorativa dei singoli partecipanti;
- ⇒ sull'attività dell'Organizzazione a cui appartengono i partecipanti stessi.

Si tratta, perciò, di una formazione impostata su una logica di processo qualitativo, in modo che l'apporto di concreti benefici economici ne trasformino il costo in investimento.

Il percorso si basa su un flusso teso a ottimizzare tempi e risorse da mettere in campo:



## ANALISI DEI FABBISOGNI

Lo scenario che normalmente viene esplorato per individuare le criticità e i conseguenti fabbisogni formativi riguarda le due funzioni strategiche delle Risorse Umane:

- > funzione dei Manager e dei Responsabili di gruppi di persone;
- > funzione delle operatori/operatrici socio/sanitari e altri che, a vario titolo forniscono i servizi agli anziani.

Le matrici seguenti elencano le caratteristiche e competenze che normalmente entrano in campo e all'interno delle quali posso riscontrarsi le lacune che creano difficoltà. Lacune dalle quali deriva una più o meno significativa perdita di efficacia e di efficienza del lavoro.

Efficacia ed efficienza possono essere sintetizzate in un unico concetto:

**QUALITA'**

Infatti è "qualità" l'insieme di:

- ✓ livello del servizio che viene offerto agli ospiti
- ✓ livello delle relazioni con le famiglie
- ✓ livello delle relazioni con Enti Pubblici, fornitori, ecc.

- ✓ livello di stima e rispetto tra le Persone
- ✓ livello di soddisfazione professionale
- ✓ livello del clima relazionale

- ✓ livello di garanzia della continuità operativa
- ✓ livello dei risultati economici, sia che si tratti di utili sia che si tratti di oculato utilizzo delle risorse

# ANALISI DEI FABBISOGNI

## 1. Manager e Responsabili

- Soft skill comportamentali**
- Essere assertivi
  - Essere dotato di equilibrato livello di autostima e capacità di chiedere pareri
  - Avere buona capacità comunicativa
  - Gestire i conflitti
  - Accettare le critiche e saperne trarre degli insegnamenti
  - Lavorare con applicazione e coscienziosità
  - Etica relazionale
  - Disporre di flessibilità mentale, disponibilità al cambiamento e resilienza
  - Avere ottimismo ed energia positiva
  - Lavorare bene sotto pressione/Gestire in modo costruttivo lo stress

- Soft skill operative**
- Esercitare la leadership
  - Saper costruire e guidare il team
  - Lavorare in ottica di problem solving
  - Saper gestire il tempo

- Competenze organizzative**
- Lavorare in ottica PDCA
  - Lavorare per obiettivi
  - Guidare i processi
  - Valutare le competenze necessarie, quelle disponibili per valorizzarle

## ANALISI DEI FABBISOGNI

### 2. Operatori/Operatrici

#### Ambito relazionale “esterno”

- Rapportarsi con gli ospiti
- Affrontare situazioni in cui lo stato di salute degli ospiti è particolarmente compromesso
- Rapportarsi con le famiglie
- Rapportarsi con i visitatori
- Rapportarsi con personale sanitario (o di altro tipo) esterno

#### Ambito relazionale “interno”

- Rapportarsi con i responsabili
- Rapportarsi con i colleghi
- Interagire con le altre figure professionali

#### Ambito personale

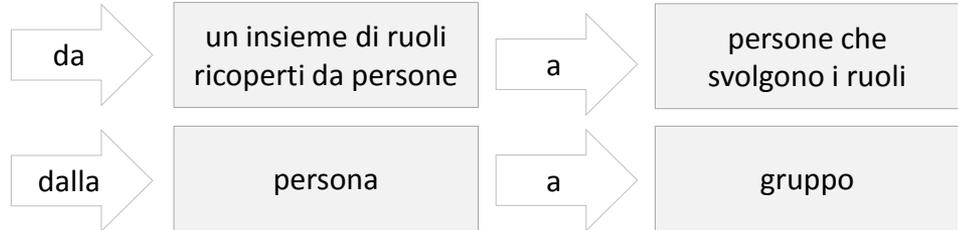
- Elaborare e dare sistematicità al binomio:
  - ✓ attività lavorativa
  - ✓ servizio a persone deboli e vulnerabili
- Affrontare e rielaborare lo stress emotivo

#### Ambito organizzativo

- Operare tenendo conto degli obiettivi e dei piani specifici della struttura
- Gestire degli imprevisti
- Organizzare il proprio lavoro

## MACRO OBIETTIVI

**Condivisione e consapevolezza**



**Coinvolgimento e collaborazione**

l'insieme delle persone aumenta le singole capacità, valorizzando le caratteristiche di ciascuna

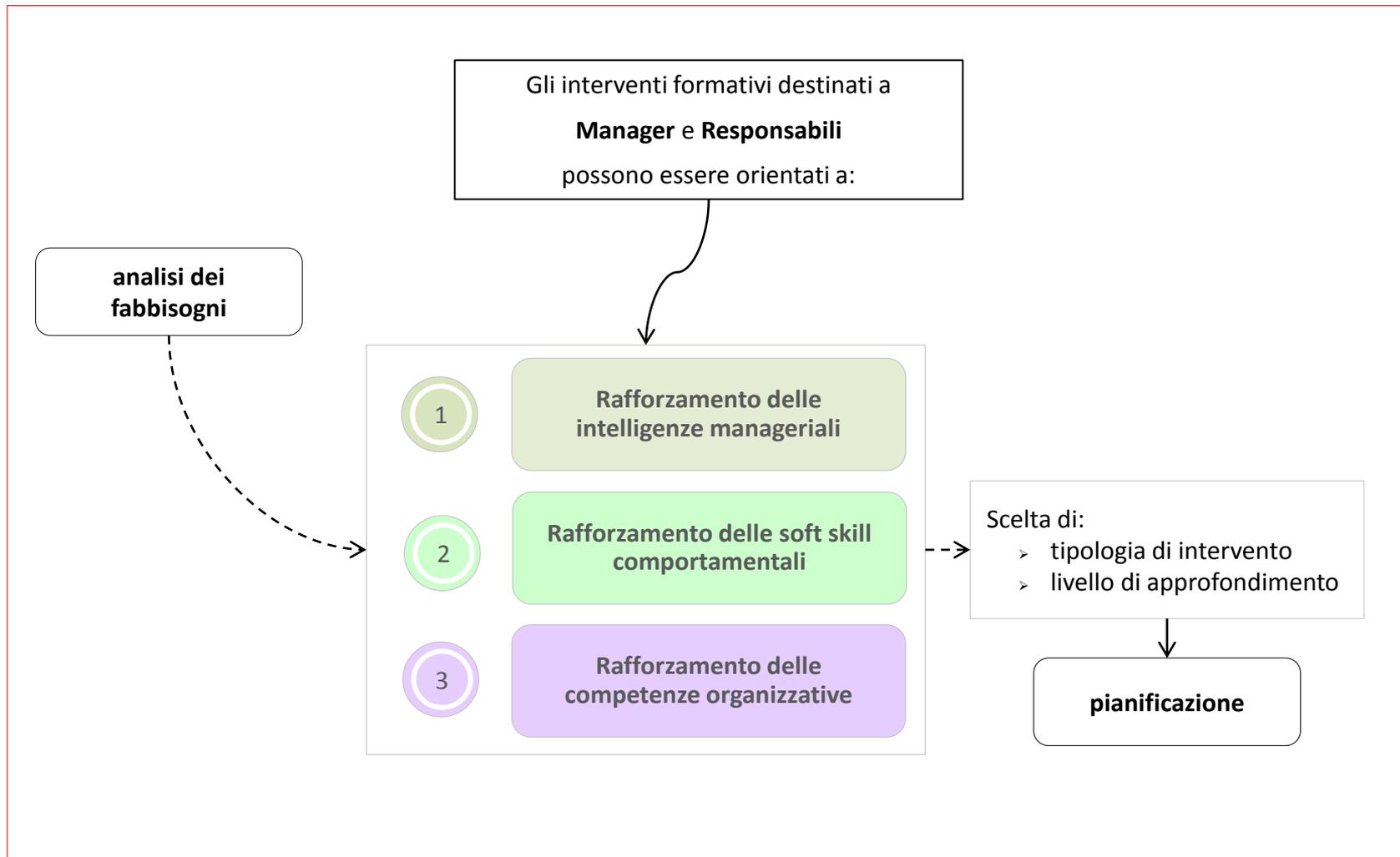
**Motivazione**



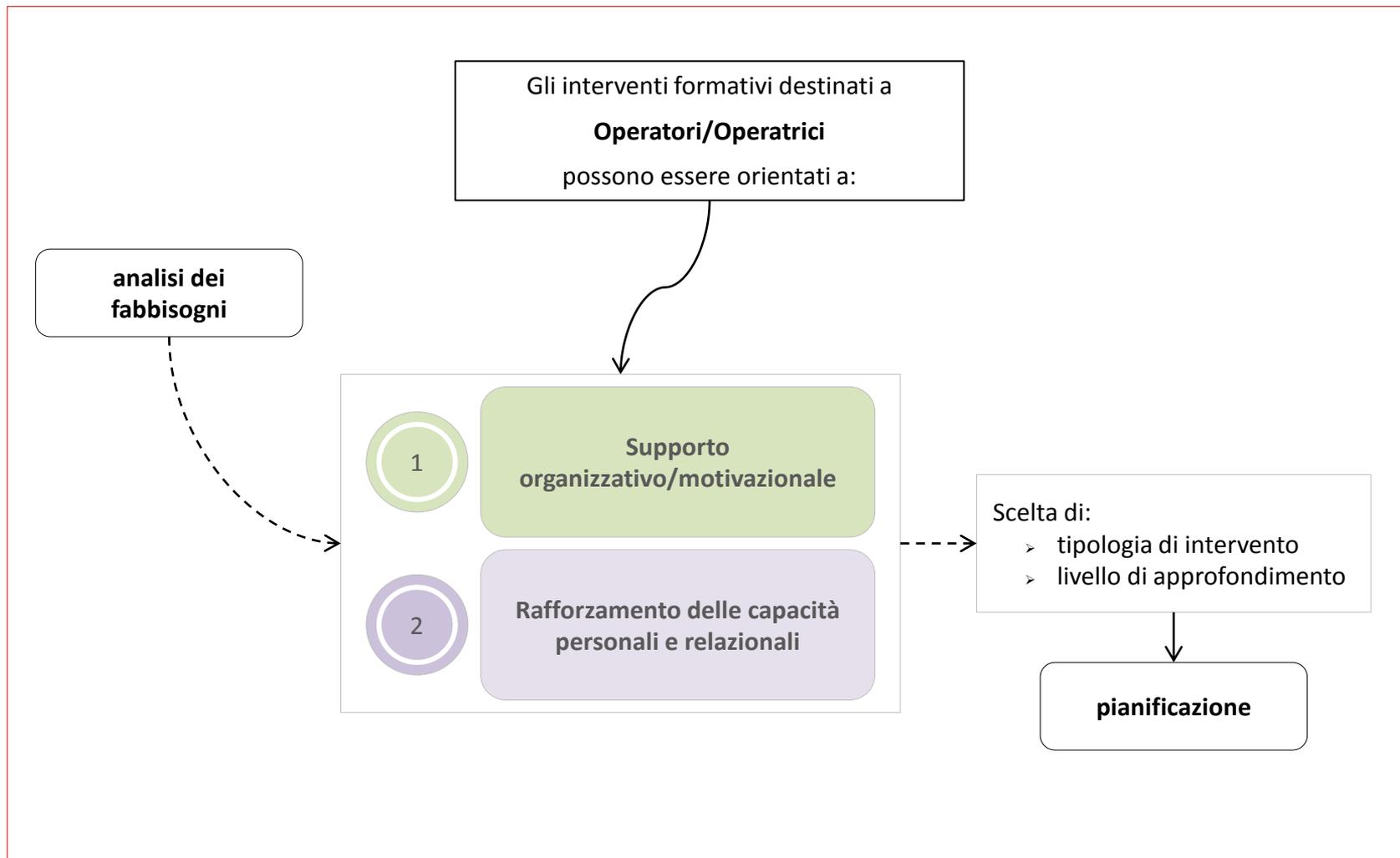
**Cultura del miglioramento continuo**



## CONTENUTI E OBIETTIVI



## CONTENUTI E OBIETTIVI



## METODOLOGIA

### ASPETTI GENERALI

L'attività si caratterizza per lo stile interattivo che favorisce il confronto e risponde con approcci pragmatico-teorici a quesiti, dubbi, perplessità espressi dagli interlocutori con la proiezione dell'appreso dal teorico all'agito quotidiano

Vengono valorizzate le esperienze di ciascun partecipante e le modalità operative efficaci.

E' importante prevedere una successiva fase di feedback da parte dei partecipanti per verificare la ricaduta nell'attività quotidiana.

### SCHEMA OPERATIVO

#### lezioni frontali

⇒ trasmissione di informazioni teoriche a sostegno dell'esperienza professionale

#### attività individuali ed in gruppo

⇒ trasferimento dell'appreso dal teorico al pratico (esercitazioni)

#### time question e problem solving

⇒ confronto e sulle criticità quotidiane e analisi delle soluzioni

#### allenamento individuale

⇒ finalizzato all'acquisizione permanente delle tecniche illustrate e sperimentate in aula

## VERIFICA DEI RISULTATI

### **SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI**

Al termine dell'esperienza formativa verrà richiesto ai partecipanti di rispondere ad una Indagine di Customer Satisfaction, che rappresenterà uno degli elementi in ingresso del report finale.

### **EFFICACIA DELL'INTERVENTO**

Se la Committenza riterrà opportuno monitorare l'efficacia, si potrà impostare una successiva attività di:

- individuazione degli indicatori adatti alla misurazione delle prestazioni dei processi
- misurazione
- analisi e decisione di eventuali interventi per il miglioramento della qualità e dei conseguenti risultati economici.

### **ATTESTATI/CERTIFICAZIONI**

Per singolo partecipante: attestato di partecipazione