

MANUALE PER LA VALUTAZIONE E SCHEDE DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE

ART. 1	LA VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	2
ART. 2	IL PROCESSO DI VALUTAZIONE.....	3
ART. 3	LE SCHEDE DI VALUTAZIONE.....	4
ART. 4	PROCEDURA PER EFFETTAURE RICORSO.....	5
ART. 5	CONSERVAZIONE DELLE SCHEDE E DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI DEL DIPENDENTE	5
ART. 6	INDICATORI.....	5
ART. 7	SCHEDE DI VALUTAZIONE	13

ART. 1 LA VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

1. CHI SI VALUTA

Il sistema di valutazione permanente delle prestazioni riguarda **il personale assunto con rapporto di lavoro dipendente a tempo indeterminato e determinato** dell'ASP "Delia Repetto".

Dal momento che **oggetto della valutazione è unicamente la prestazione di lavoro** i dipendenti, sia a tempo determinato che a tempo indeterminato che abbiano prestato servizio per un periodo inferiore a cinque mesi nel corso dell'anno oggetto di valutazione, **non sono valutabili**.

2. PERCHE' SI VALUTA

Il sistema di valutazione permanente delle prestazioni del personale dell'ASP ha **quattro finalità** principali:

1. *Migliorare le prestazioni del personale utilizzando la valutazione come stimolo al miglioramento delle prestazioni.*
2. *Disporre di un criterio per premiare il merito individuale attraverso un riconoscimento economico.*
3. *Favorire la crescita professionale del personale attraverso interventi di sviluppo (affiancamento, mobilità interna, autoformazione, addestramento, ecc.)*
4. *Disporre di informazioni per la gestione delle risorse umane (mobilità interna, piani di carriera, ecc.)*

La valutazione delle prestazioni è un **fondamentale strumento di gestione aziendale**:

- a disposizione dei responsabili per gestire i propri collaboratori diretti;
- a disposizione dei collaboratori per avere un rapporto corretto, professionale e motivante con la propria Azienda;
- a disposizione della Direzione aziendale per pianificare la gestione del personale nel suo complesso.

3. CHE COSA SI VALUTA

L'oggetto della valutazione è **unicamente la prestazione individuale** di lavoro, cioè il contributo dato dalla persona nell'arco di tempo considerato.

Per individuare con chiarezza le attese dell'Azienda in merito alle prestazioni di lavoro di ciascuna risorsa, sono state predisposte **schede di valutazione** distinte per ciascun profilo professionale.

All'interno delle schede di valutazione sono stati individuati degli **indicatori che misurano "saperi/competenze/comportamenti" richiesti** ai profili professionali da valutare.

Le competenze richieste non sono requisiti di tipo formale o legale (titolo di studio, votazione, iscrizione ad albi professionali, anzianità di servizio, ecc.), quanto piuttosto **"saperi/competenze/comportamenti"** ritenuti necessari per svolgere una determinata attività professionale.

Gli indicatori possono essere periodicamente aggiornati sia in relazione agli esiti concreti del processo di valutazione (che potrebbe evidenziare la necessità di rivederli o di prevederne altri) sia in relazione alle eventuali variazioni organizzative che si dovessero verificare in Azienda.

4. CHI VALUTA

La valutazione del personale è effettuata **dal Responsabile diretto del dipendente valutato**.

Il valutatore ha la responsabilità della valutazione (del suo esito, del corretto e trasparente utilizzo della metodologia, della sua comunicazione all'interessato, ecc.) e ne è responsabile:

- **nei confronti del proprio collaboratore**, con il quale discuterà ampiamente le motivazioni della propria valutazione;
- **nei confronti dell'Azienda** che si aspetta comportamenti rigorosi, oggettivi ed uniformi;
- **nei confronti dell'ufficio chiamato a gestire gli aspetti operativi del sistema di valutazione**, che fornirà, assistenza e consulenza per la gestione della valutazione, ma non interverrà minimamente nella sua formulazione.

La competenza per la valutazione delle prestazioni e dei risultati, in relazione alle rispettive aree professionali, è così individuata:

Valutato	Valutatore
Coordinatore Responsabile	Direttore
Coordinatore Infermieristico	Coordinatore Responsabile CRA
Infermiere	Coordinatore Infermieristico
Fisioterapisti	Coordinatore Responsabile CRA
Amministrativi	Direttore
Responsabili di nucleo	Coordinatore Responsabile CRA
Animatore	Coordinatore Responsabile CRA/CD
OSS	Coordinatore Responsabile CRA/CD
Operatore addetto al guardaroba	Coordinatore Responsabile CRA

ART. 2 IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

La valutazione delle prestazioni non è un evento isolato e non si deve limitare alla compilazione annuale della scheda.

Solo se concepita e gestita come un "processo" articolato in fasi, momenti, attività distinti, la valutazione delle prestazioni può infatti portare a reali vantaggi nella gestione del personale.

Le schede di valutazione sono compilate e consegnate ai dipendenti entro il **31 Gennaio** dell'anno successivo a quello oggetto di valutazione.

Le fasi e le attività da esperire sono le seguenti:

1. IL COLLOQUIO DI VALUTAZIONE

Il valutatore, ricevute le schede di valutazione corrispondenti alle risorse da valutare, incontra i valutati per:

- **la compilazione della scheda di valutazione dell'anno indicato nel documento;**
- **informarli relativamente ai criteri di valutazione per l'anno in corso.**

È auspicabile che il colloquio sia un'occasione di confronto ampio su tutto quello che riguarda lo sviluppo professionale del valutato, la sua carriera e la sua collocazione in azienda, il suo livello di soddisfazione.

Precisiamo alcuni **aspetti determinanti del colloquio valutatore/valutato**:

- la valutazione viene discussa con il valutato;
- la valutazione deve concentrarsi sulle prestazioni concrete fornite dal valutato: occorre riferirsi il più possibile ai singoli fattori, alla preparazione richiesta e a fatti concreti;
- il valutatore non deve improvvisare la valutazione in sede di colloquio, ma prepararsi con cura, raccogliendo elementi, osservazioni, riflessioni a supporto della sua valutazione sulle singole competenze oggetto di valutazione.

A supporto di questa importante attività il valutatore utilizzerà un **“Diario della prestazione”**, strumento sul quale annotare gli elementi significativi del colloquio e i fatti salienti per la valutazione. Le annotazioni saranno utili nel momento in cui il valutatore dovrà condurre il colloquio, in modo da contestualizzarlo e renderlo il più oggettivo possibile.

2. I “FEEDBACK” INFORMALI

È fondamentale che nel corso dell’anno il valutatore fornisca al valutato l’opportunità per ripensare e per migliorare la propria attività lavorativa.

Il modo migliore è comunicare all’interessato le proprie osservazioni e apprezzamenti sul suo operato, per cui il Responsabile del servizio effettuerà una verifica semestrale relativa agli elementi utili per la declinazione della valutazione definitiva.

E’ comunque previsto che il Responsabile, entro tre mesi della scadenza dell’anno, effettua una verifica col personale, con particolare riferimento a quello interessato da un giudizio insufficiente, al fine di individuare le criticità esistenti con lo scopo di un loro superamento.

3. UFFICIALIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE

La formalizzazione della valutazione avviene attraverso la **firma della scheda da parte del valutatore e del valutato (per presa visione) al termine del colloquio.**

Il valutatore, a questo punto, conclude l’iter di valutazione, inviando il documento originale all’ufficio preposto.

Nel caso la scheda non venga firmata dal valutato per motivi diversi (assenze per malattia, congedo ordinario, aspettativa ecc.) compete al valutatore prendere contatto con il dipendente per effettuare il colloquio di valutazione e per richiedere la firma per presa visione. Nei casi di accertata impossibilità a rintracciare il dipendente valutato (o nel caso il dipendente non ritenga di presentarsi al colloquio per la sottoscrizione della scheda) il valutatore è tenuto a informare l’ufficio personale che provvede a convocare il dipendente. Se anche dopo questa comunicazione il dipendente valutato non si presenta per il colloquio e per la sottoscrizione per presa visione della scheda, il processo di valutazione si ritiene concluso e la scheda viene archiviata nel fascicolo personale del dipendente (insieme con la lettera di convocazione dello stesso). Si accetta la firma della scheda e l’invio mediante fax con allegato un documento di riconoscimento in corso di validità.

ART. 3 LE SCHEDE DI VALUTAZIONE

Oggetto della valutazione del personale è il livello di raggiungimento degli obiettivi annuali **generali** ed **individuali** desunti dai documenti dell’ASP, nonché delle prestazioni erogate dal personale allo scopo di ottenere risultati prefissati.

Gli obiettivi collettivi ed individuali sono identificati annualmente dalla Direzione dell’ASP.

La valutazione viene espressa utilizzando i moduli/schede allegati, aggiornati ed adeguati in relazione agli obiettivi e priorità aziendali.

- I punteggi vanno assegnati in relazione alla valutazione attribuita per ciascuna voce della scheda riferita alla fascia di appartenenza del dipendente.

Esempio:

	Descrizione	Obiettivo non raggiunto 4	Obiettivo parzialmente raggiunto 7	Obiettivo totalmente raggiunto 10
1	Assicura il normale funzionamento del servizio assumendo comportamenti responsabili nell’arco della giornata e rispettando le procedure in corso.			

- Occorre assegnare un punteggio per ciascuna delle voci presenti sulla scheda.
- Al valutatore compete sommare i punteggi assegnati al dipendente e la compilazione della relativa casella:

Esempio:

TOTALE PUNTI		18
--------------	--	-----------

- Le schede non dovranno riportare abrasioni o correzioni di alcun tipo. In caso di errore nella compilazione il valutatore dovrà barrare la casella compilata per errore apponendo la propria firma a margine della correzione.
- Ciascuna scheda dovrà essere sottoscritta dal valutatore e dal valutato per presa visione (e non per accettazione).
- Il rifiuto del dipendente valutato di sottoscrivere la scheda per presa visione (e non per accettazione) comporta l'impossibilità per lo stesso di avvalersi del ricorso al superiore gerarchico.

ART. 4 PROCEDURA PER EFFETTAURE RICORSO

Il dipendente sottoscrive la scheda di valutazione esprimendo, eventualmente, i propri commenti.

Il valutato, qualora non condivida la valutazione espressa dal proprio valutatore, può presentare motivato ricorso gerarchico.

Il dipendente che non abbia firmato la scheda per presa visione (e non per accettazione) non può presentare ricorso.

Il ricorso **deve essere indirizzato in forma scritta (utilizzando l'apposito modulo) al Nucleo di Valutazione aziendale per il tramite dell'ufficio personale entro e non oltre dieci giorni di calendario dalla sottoscrizione della scheda di valutazione** (eventuali ricorsi pervenuti successivamente a tale data verranno respinti). Nel ricorso devono essere chiaramente esplicitate le motivazioni.

L'ufficio provvede entro tre giorni dal ricevimento a inoltrare il ricorso al **Nucleo di Valutazione**.

Il ricorrente viene convocato entro 7 giorni dalla data di ricevimento del ricorso inoltrato dall'ufficio per un colloquio al quale deve essere presente anche il valutatore che ha redatto la scheda.

Il valutato potrà essere assistito anche dal proprio legale e/o rappresentante sindacale.

Il Nucleo, sentite le parti, esprime il proprio giudizio in forma scritta (sul modulo predisposto dall'ufficio amministrativo dell'ASP) e ha facoltà di modificare la valutazione espressa dal valutatore di prima istanza. Il modulo deve essere sottoscritto anche dal dipendente valutato per presa visione. Il modulo sottoscritto da entrambe le parti viene restituito entro 3 giorni (a cura del valutatore) all'ufficio personale che provvede a trasmetterne una copia al dipendente (entro 7 giorni): non sono previste ulteriori comunicazioni e il processo di valutazione si ritiene perfezionato. L'originale del modulo e gli atti relativi alla valutazione vengono conservati nel fascicolo personale del dipendente. Non è prevista la possibilità di ulteriori ricorsi gerarchici interni. Qualora nel corso dell'anno sia avvenuto il trasferimento di un dipendente ad altro Servizio/Struttura/Ufficio, la scheda di valutazione sarà redatta dai rispettivi valutatori, ciascuno per il periodo di pertinenza.

La medesima procedura verrà seguita anche qualora in corso d'anno avvenga un avvicendamento del valutatore.

ART. 5 CONSERVAZIONE DELLE SCHEDE E DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI DEL DIPENDENTE

Copia della scheda di valutazione viene **conservata nel fascicolo personale del dipendente** a cura dell'Ufficio Personale.

Il dipendente può chiedere in qualsiasi momento copia della propria scheda di valutazione.

ART. 6 INDICATORI

A1 OBIETTIVI GENERALI PROFILO O.S.S. CASA RESIDENZA

A1.1 ASSICURA IL NORMALE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO ASSUMENDO COMPORTAMENTI RESPONSABILI NELL'ARCO DELLA GIORNATA E RISPETTANDO LE PROCEDURE IN CORSO.

Con questo indicatore viene valutato l'apporto del dipendente affinché venga garantito il normale funzionamento del servizio, con particolare rilievo al comportamento responsabile durante l'orario di lavoro ed al rispetto delle procedure formalizzate.

E' evidente l'importanza di questo parametro in situazioni lavorative basate sulla codifica di comportamenti e di prestazioni che devono essere correttamente svolte al fine di evitare possibili contenziosi con l'utenza e/o i loro parenti di riferimento.

A1.2 RACCOGLIE ED ESPONE CORRETTAMENTE I DATI NEL SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE PER LA RAPPRESENTAZIONE DI INDICATORI A VALENZA SOCIO SANITARIA PREVISTI DAL CONTRATTO DI SERVIZIO (PIAGHE DECUBITO, CADUTE, SCHEDE NPI, CONTENZIONE, PERCEZIONE DEL DOLORE, ECC.).

Con questo indicatore viene valutata la capacità e la puntualità del dipendente nel raccogliere e riportare i dati nel sistema informativo in uso presso l'ASP, utili a rappresentare gli indicatori a valenza socio sanitaria previsti dal contratto di servizio (piaghe decubito, cadute, schede npi, contenzione, percezione del dolore, ecc.).

E' evidente l'importanza di questo parametro in quanto devono essere correttamente esposti i valori afferenti le prestazioni erogate all'utenza, nei documenti ufficiali dell'ASP, al fine di ottemperare all'obbligo informativo previsto dalle vigenti norme.

A1.3 CONOSCE E RISPETTA I DIRITTI DEGLI OSPITI. SI RELAZIONA IN MODO EDUCATO, GENTILE E PROFESSIONALE CON L'UTENTE ED È DISCRETO, CHIARO E COMPETENTE NEL FORNIRE INFORMAZIONI AI FAMILIARI, AI VISITATORI, AI VOLONTARI.

E' uno degli indicatori ai quali prestare più attenzione per la peculiarità del servizio prestato. Vengono valutate le modalità di relazione con l'utente in generale oltre alla competenza e alla precisione nel fornire le indicazioni richieste. L'atteggiamento atteso è di disponibilità e nel contempo di rigore professionale, di rispetto dell'intimità, del pudore e delle convinzioni etico/religiose dei ricoverati e dei loro familiari.

Altrettanto importante è il comportamento da tenere nei confronti dei parenti, dei visitatori, dei volontari, ecc. che dovrà essere sempre educato e gentile.

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi, eventuali segnalazioni (sia positive che negative dell'utenza), verifica dei questionari sulla qualità percepita.

A1.4 PARTECIPA ATTIVAMENTE ALLA REALIZZAZIONE DI PARTICOLARI PROGETTI PER GLI OSPITI MORENTI DEFINITI "TERMINALI", PER I QUALI È NECESSARIO ADEGUARE I RELATIVI PAI.

“La morte fa parte della vita”: pare una frase fatta, ma nella realtà non è facile da accettare. L'operatore socio sanitario deve aiutare sia l'anziano che il contesto familiare presente ad affrontare questo delicato momento nel modo più discreto e professionale possibile rappresentando, alla posizione superiore, gli anziani che si stanno avvicinando a questo momento, partecipando attivamente insieme al resto dell'equipe, alla elaborazione del progetto assistenziale di fine vita che, spesso, può prevedere anche la riorganizzazione del piano di lavoro assistenziale ed assicurando, per gli ambiti di propria competenza, l'applicazione del medesimo.

Pareri/documentazione da valutare: informazioni dei colleghi, eventuali segnalazioni (sia positive che negative dell'utenza/parenti), verifica diretta da parte dei Responsabili.

A1.5 PARTECIPA ALLA REDAZIONE DEI PAI NEI MODI E NEI TERMINI PREVISTI DALLA PROCEDURA, COMPRESO LA REVISIONE SEMESTRALE, COINVOLGENDO ED INFORMANDO I PARENTI E GLI UTENTI, QUANDO POSSIBILE.

Il Progetto assistenziale individuale è lo strumento di lavoro preferenziale dell'Operatore Socio-Sanitario. Attraverso l'analisi oggettiva della storia di vita, dei bisogni e delle abitudini individuali degli anziani, anche attraverso la predisposizione delle schede di analisi (es. A.D.L.), favorisce insieme alle altre figure professionali dell'equipe, l'individuazione dell'obiettivo o degli obiettivi da raggiungere e le azioni più idonee da mettere in atto per soddisfare detti bisogni e permettere di raggiungere il più alto livello di benessere possibile. Verranno pertanto valutate le capacità di ascolto e di osservazione dell'anziano, di proporre soluzioni utili, di lavorare in gruppo e di rispettare le decisioni prese da quest'ultimo.

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei responsabili, colleghi, collaboratori. Valutazione dei tempi di risposta e di adeguamento a osservazioni di carattere professionale. Documentazione dei verbali delle riunioni ed eventuali richiami per mancanza di collaborazione, ecc.

A2. OBIETTIVI INDIVIDUALI PROFILO O.S.S. CASA RESIDENZA

A2.1 GIUDIZIO ALMENO "SUFFICIENTE" NEL SISTEMA DI "VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI" (60 PUNTI) CHE PREVEDE UNA VALUTAZIONE AD ALMENO 3 AMBITI.

E' uno degli indicatori ai quali prestare più attenzione per la peculiarità del servizio prestato.

Viene espresso un giudizio rispetto alle capacità conseguite dall'OSS, rilevate con l'apposita scheda di valutazione delle prestazioni riguardante tre ambiti: la competenza professionale, la capacità di comunicare e coinvolgere, la capacità di monitorare i bisogni dell'utente.

I giudizi verranno espressi dal valutatore applicando i seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti	4
- sufficiente	punti	6
- buono	punti	8
- ottimo	punti	10

ed il risultato finale della valutazione verrà espresso in centesimi e sarà dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio come segue:

- appena accettabile	punti	40
- sufficiente	punti	60
- buono	punti	80
- ottimo	punti	100

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi, eventuali segnalazioni (sia positive che negative dell'utenza), verifica dei questionari sulla qualità percepita.

A2.2 ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO, IN PARTICOLARE:

- **COMUNICA TEMPESTIVAMENTE LE INFORMAZIONI A FRONTE DI UNA ASSENZA NON PROGRAMMATA**
- **È ORDINATO ED UTILIZZA IN MODO CORRETTO LA DIVISA IN DOTAZIONE**
- **SVOLGE CON ORDINE E PRECISIONE LE ATTIVITÀ DURANTE LA DISTRIBUZIONE DEL VITTO E PER L'ASSUNZIONE DEI PASTI.**

Con questo indicatore viene valutato il comportamento in servizio del dipendente.

E' evidente l'importanza di questo parametro in situazioni lavorative basate su turni lavorativi e sulla necessità di assicurare la presenza continua di personale in servizio h 24 per 365 giorni lavorativi nell'anno.

Viene poi valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo della divisa (camice o quant'altro) necessaria per il corretto espletamento delle proprie mansioni. L'uso corretto della divisa è indispensabile all'interno dell'organizzazione per riconoscere la funzione e il ruolo di chi la indossa. In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione del cartellino nominativo di riconoscimento. Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti gli utilizzi, anche saltuari, di camici/divise di altri dipendenti, l'uso della divisa in ambienti diversi da quelli corretti (per esempio l'uso del camice o delle calzature speciali in mensa o comunque in luoghi non idonei, ecc). Non devono invece rilevare nella valutazione l'utilizzo da parte del dipendente di accessori personali che non pregiudichino la qualità del servizio (per es. ornamenti, orecchini ecc.).

Vengono poi valutate le modalità con le quali il personale distribuisce i pasti agli ospiti ed effettua tutte le procedure inerenti tali attività. Si tratta di un indicatore importante perché il momento della ristorazione è significativo nella relazione con il paziente e permette, se ben gestito, di rendere meno gravoso il momento del ricovero.

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di distribuzione dei pasti, del riassetto finale e della relazione con il paziente (oppure, analogamente, verificate le mansioni effettivamente svolte). Vanno raccolte segnalazioni (sia positive che negative) da parte dei ricoverati, dei parenti e dei volontari presenti in sala e considerati eventuali richiami rivolti al dipendente dai superiori.

A2.3 UTILIZZA CORRETTAMENTE LE RISORSE MATERIALI E STRUMENTALI (ARREDI, AUSILI, ATTREZZATURE): È ATTENTO ALLA CUSTODIA, EVITA GLI SPRECHI, SEGNA LA PRONTAMENTE EVENTUALI CARENZE E GUASTI.

Viene valutato il grado di responsabilità e di oculatezza nell'utilizzo delle risorse materiali ed economiche messe a disposizione dall'Azienda, nonché l'attenzione e la puntualità nel segnalare eventuali carenze o guasti rilevati nel corso del proprio servizio.

Si tratta di un indicatore importante per verificare la capacità di utilizzare in modo razionale e senza sprechi le risorse aziendali.

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di gestione delle risorse messe a disposizione e le modalità di verifica del loro corretto utilizzo.

A2.4 UTILIZZA RESPONSABILMENTE IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO, PER LA PARTE DI PROPRIA COMPETENZA.

Con questo indicatore viene valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo del sistema informativo "ospiti" in dotazione all'Azienda.

L'uso corretto dei sistemi informatici aziendali è indispensabile all'interno dell'organizzazione per assicurare la composizione di un'adeguata documentazione coerente con le norme in materia.

In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione dei fatti accadute nei diari e nelle consegne.

Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti il mancato o insufficiente utilizzo, anche saltuario, dei sistemi, la perdita delle password attribuite, ecc.

Pareri/documentazione da valutare: richiami scritti/verbali documentati ecc.

A2.5 ACCETTA IL CONFRONTO COI COLLEGHI E SUPERIORI ED È DISPOSTO A MODIFICARE I PROPRI COMPORTAMENTI ED A CORREGGERE GLI ERRORI. INSTAURA E SVILUPPA RAPPORTI DI COLLABORAZIONE PROFESSIONALE CON L'INTERA ÉQUIPE ASSISTENZIALE NELL'OTTICA DEL MIGLIORAMENTO.

Con questo indicatore viene valutata la capacità del dipendente di mettersi in relazione e di collaborare con colleghi/collaboratori e superiori. Viene misurata la capacità di lavorare in team e di instaurare rapporti corretti di collaborazione professionale. Altro aspetto importante da indagare con questo indicatore è la capacità di autocritica e di accettazione dei rilievi e delle osservazioni di natura professionale effettuate dai superiori

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi/collaboratori, dei responsabili. Valutazione dei tempi di risposta e di adeguamento a osservazioni di carattere professionale. Eventuali richiami per mancanza di collaborazione, ecc.

B1 OBIETTIVI GENERALI PROFILO O.S.S. CENTRO DIURNO

B1.1 ASSICURA IL NORMALE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO ASSUMENDO COMPORTAMENTI RESPONSABILI NELL'ARCO DELLA GIORNATA E RISPETTANDO LE PROCEDURE IN CORSO.

Con questo indicatore viene valutato l'apporto del singolo dipendente affinché venga garantito il normale funzionamento del servizio, con particolare rilievo al comportamento responsabile durante l'orario di lavoro ed al rispetto delle procedure formalizzate.

E' evidente l'importanza di questo parametro in situazioni lavorative basate sulla codifica di comportamenti e di prestazioni che devono essere correttamente svolte nell'arco delle dodici ore di apertura del servizio dal Lunedì al Sabato e nelle giornate festive infrasettimanali prestabilite dall'Amministrazione, al fine di evitare possibili contenziosi con l'utenza e/o i loro parenti di riferimento.

B1.2 RACCOGLIE ED ESPONE CORRETTAMENTE I DATI NEL SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE PER LA RAPPRESENTAZIONE DI INDICATORI A VALENZA SOCIO SANITARIA PREVISTI DAL CONTRATTO DI SERVIZIO (PIAGHE DECUBITO, CADUTE, SCHEDE NPI, CONTENZIONE, PERCEZIONE DEL DOLORE, ECC.).

Con questo indicatore viene valutata la capacità e la puntualità del dipendente nel raccogliere e riportare i dati nel sistema informativo in uso presso l'ASP, utili a rappresentare gli indicatori a valenza socio sanitaria previsti dal contratto di servizio (piaghe decubito, cadute, schede npi, contenzione, percezione del dolore, ecc.).

E' evidente l'importanza di questo parametro in quanto i valori afferenti le prestazioni erogate all'utenza devono essere correttamente esposti nei documenti ufficiali dell'ASP, al fine di ottemperare all'obbligo informativo previsto dalle vigenti norme.

B1.3 CONOSCE E RISPETTA I DIRITTI DEGLI OSPITI. SI RELAZIONA IN MODO EDUCATO, GENTILE E PROFESSIONALE CON L'UTENTE ED È DISCRETO, CHIARO E COMPETENTE NEL FORNIRE INFORMAZIONI AI FAMILIARI, AI VISITATORI, AI VOLONTARI.

E' uno degli indicatori ai quali prestare più attenzione per la peculiarità del servizio prestato. Vengono valutate le modalità di relazione con l'utente in generale oltre alla competenza e alla precisione nel fornire le indicazioni richieste. L'atteggiamento atteso è di disponibilità e nel contempo di rigore professionale, di rispetto dell'intimità, del pudore e delle convinzioni etico/religiose dei ricoverati e dei loro familiari.

Altrettanto importante è il comportamento da tenere nei confronti dei parenti, dei visitatori, dei volontari, ecc. che dovrà essere sempre educato e gentile.

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi, eventuali segnalazioni (sia positive che negative dell'utenza), verifica dei questionari sulla qualità percepita.

B1.4 PARTECIPA ATTIVAMENTE ALLA REALIZZAZIONE DI PARTICOLARI PROGETTI PER GLI OSPITI AVENTI GRAVI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO, PER I QUALI È NECESSARIO ADEGUARE I RELATIVI PAI.

L'operatore socio sanitario deve aiutare l'anziano che presenta gravi disturbi del comportamento all'interno del servizio nel modo più discreto e professionale possibile rappresentando, alla posizione superiore, eventuali problematiche di convivenza, partecipando attivamente insieme al resto dell'equipe, all'elaborazione e/o adeguamento del progetto assistenziale di vita nel Centro che, spesso, può prevedere anche la riorganizzazione del piano di lavoro assistenziale del servizio ed assicurando, per gli ambiti di propria competenza, l'applicazione del medesimo.

Pareri/documentazione da valutare: informazioni dei colleghi, eventuali segnalazioni (sia positive che negative dell'utenza/parenti), verifica diretta da parte dei Responsabili.

B1.5 PARTECIPA ALLA REDAZIONE DEI PAI NEI MODI E NEI TERMINI PREVISTI DALLA PROCEDURA, COMPRESO LA REVISIONE SEMESTRALE, COINVOLGENDO ED INFORMANDO I PARENTI E GLI UTENTI, QUANDO POSSIBILE.

Il Progetto assistenziale individuale è lo strumento di lavoro preferenziale dell'Operatore Socio-Sanitario. Attraverso l'analisi oggettiva della storia di vita, dei bisogni e delle abitudini individuali degli anziani, anche attraverso la predisposizione delle schede di analisi (es. A.D.L.), favorisce insieme alle altre figure professionali dell'equipe, l'individuazione dell'obiettivo o degli obiettivi da raggiungere e le azioni più idonee da mettere in atto per soddisfare detti bisogni e permettere di raggiungere il più alto livello di benessere possibile. Verranno pertanto valutate le capacità di ascolto e di osservazione dell'anziano, di proporre soluzioni utili, di lavorare in gruppo e di rispettare le decisioni prese da quest'ultimo.

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei responsabili, colleghi, collaboratori. Valutazione dei tempi di risposta e di adeguamento a osservazioni di carattere professionale. Documentazione dei verbali delle riunioni ed eventuali richiami per mancanza di collaborazione, ecc.

B2 OBIETTIVI INDIVIDUALI PROFILO O.S.S. CENTRO DIURNO

B2.1 GIUDIZIO ALMENO "SUFFICIENTE" NEL SISTEMA DI "VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI" (60 PUNTI) CHE PREVEDE UNA VALUTAZIONE AD ALMENO 3 AMBITI.

E' uno degli indicatori ai quali prestare più attenzione per la peculiarità del servizio prestato.

Viene espresso un giudizio rispetto alle capacità conseguite dall'OSS, rilevate con l'apposita scheda di valutazione delle prestazioni riguardante tre ambiti: la competenza professionale, la capacità di comunicare e coinvolgere, la capacità di monitorare i bisogni dell'utente.

I giudizi verranno espressi dal valutatore applicando i seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti	4
- sufficiente	punti	6
- buono	punti	8
- ottimo	punti	10

ed il risultato finale della valutazione verrà espresso in centesimi e sarà dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio come segue:

- appena accettabile	punti	40
- sufficiente	punti	60
- buono	punti	80
- ottimo	punti	100

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi, eventuali segnalazioni (sia positive che negative dell'utenza), verifica dei questionari sulla qualità percepita.

B2.2 ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO, IN PARTICOLARE:

- **COMUNICA TEMPESTIVAMENTE LE INFORMAZIONI A FRONTE DI UNA ASSENZA NON PROGRAMMATA**
- **È ORDINATO ED UTILIZZA IN MODO CORRETTO LA DIVISA IN DOTAZIONE**
- **SVOLGE CON ORDINE E PRECISIONE LE ATTIVITÀ DURANTE LA DISTRIBUZIONE DEL VITTO E PER L'ASSUNZIONE DEI PASTI.**

Con questo indicatore viene valutato il comportamento in servizio del dipendente.

E' evidente l'importanza di questo parametro in situazioni lavorative basate su turni lavorativi e sulla necessità di assicurare la presenza continua di personale in servizio h 24 per 365 giorni lavorativi nell'anno.

Viene poi valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo della divisa (camice o quant'altro) necessaria per il corretto espletamento delle proprie mansioni. L'uso corretto della divisa è indispensabile all'interno dell'organizzazione per riconoscere la funzione e il ruolo di chi la indossa. In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione del cartellino nominativo di riconoscimento. Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti gli utilizzi, anche saltuari, di camici/divise di altri dipendenti, l'uso della divisa in ambienti diversi da quelli corretti (per esempio l'uso del camice o delle calzature speciali in mensa o comunque in luoghi non idonei, ecc). Non devono invece rilevare nella valutazione l'utilizzo da parte del dipendente di accessori personali che non pregiudichino la qualità del servizio (per es. ornamenti, orecchini ecc.).

Vengono poi valutate le modalità con le quali il personale distribuisce i pasti agli ospiti ed effettua tutte le procedure inerenti tali attività. Si tratta di un indicatore importante perché il momento della ristorazione è significativo nella relazione con il paziente e permette, se ben gestito, di rendere meno gravoso il momento del ricovero.

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di distribuzione dei pasti,

del riassetto finale e della relazione con il paziente (oppure, analogamente, verificate le mansioni effettivamente svolte). Vanno raccolte segnalazioni (sia positive che negative) da parte dei ricoverati, dei parenti e dei volontari presenti in sala e considerati eventuali richiami rivolti al dipendente dai superiori.

B2.3 UTILIZZA CORRETTAMENTE LE RISORSE MATERIALI E STRUMENTALI (ARREDI, AUSILI, ATTREZZATURE): È ATTENTO ALLA CUSTODIA, EVITA GLI SPRECHI, SEGNA LA PRONTAMENTE EVENTUALI CARENZE E GUASTI.

Viene valutato il grado di responsabilità e di oculatezza nell'utilizzo delle risorse materiali ed economiche messe a disposizione dall'Azienda, nonché l'attenzione e la puntualità nel segnalare eventuali carenze o guasti rilevati nel corso del proprio servizio.

Si tratta di un indicatore importante per verificare la capacità di utilizzare in modo razionale e senza sprechi le risorse aziendali.

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di gestione delle risorse messe a disposizione e le modalità di verifica del loro corretto utilizzo.

B2.4 UTILIZZA RESPONSABILMENTE IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO, PER LA PARTE DI PROPRIA COMPETENZA.

Con questo indicatore viene valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo del sistema informativo "ospiti" in dotazione all'Azienda.

L'uso corretto dei sistemi informatici aziendali è indispensabile all'interno dell'organizzazione per assicurare la composizione di un'adeguata documentazione coerente con le norme in materia.

In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione dei fatti accadute nei diari e nelle consegne.

Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti il mancato o insufficiente utilizzo, anche saltuario, dei sistemi, la perdita delle password attribuite, ecc.

Pareri/documentazione da valutare: richiami scritti/verbali documentati ecc.

B2.5 ACCETTA IL CONFRONTO COI COLLEGHI E SUPERIORI, È DISPOSTO A MODIFICARE I PROPRI COMPORAMENTI ED A CORREGGERE GLI ERRORI. INSTAURA E SVILUPPA RAPPORTI DI COLLABORAZIONE PROFESSIONALE CON L'INTERA ÉQUIPE ASSISTENZIALE NELL'OTTICA DEL MIGLIORAMENTO.

Con questo indicatore viene valutata la capacità del dipendente di mettersi in relazione e di collaborare con colleghi/collaboratori e superiori. Viene misurata la capacità di lavorare in team e di instaurare rapporti corretti di collaborazione professionale. Altro aspetto importante da indagare con questo indicatore è la capacità di autocritica e di accettazione dei rilievi e delle osservazioni di natura professionale effettuate dai superiori

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi/collaboratori, dei responsabili. Valutazione dei tempi di risposta e di adeguamento a osservazioni di carattere professionale. Eventuali richiami per mancanza di collaborazione, ecc.

C1 OBIETTIVI GENERALI PROFILO ISTRUTTORE R.A.A.

C1.1 ASSICURA LA GESTIONE DEI TURNI DI LAVORO DEL PERSONALE UTILIZZANDO L'APPOSITO SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE, UTILE ANCHE AL DEBITO INFORMATIVO VERSO L'ESTERNO.

Con questo indicatore viene valutata la capacità del Responsabile dell'attività a garantire il normale

funzionamento del nucleo, con particolare rilievo al comportamento responsabile che deve assumere nei momenti in cui necessita assicurare la normale presenza di operatori OSS in turno, secondo le procedure formalizzate.

E' evidente l'importanza di questo parametro, al fine di evitare disservizi all'utenza per effetto di una non conformità del numero degli operatori in servizio nei vari turni di lavoro giornalieri.

C1.2 CONDUCE EFFICACEMENTE LE ATTIVITÀ DI NUCLEO, REALIZZANDO INCONTRI PERIODICI DI PROGRAMMAZIONE E DI VERIFICA DEGLI INTERVENTI COL PERSONALE ASSEGNATO AL NUCLEO.

Con questo indicatore viene valutata la capacità del Responsabile dell'attività a condurre in modo corretto, imparziale ed efficace il proprio nucleo, con particolare rilievo alla conduzione degli incontri periodici durante i quali si effettua e si verifica la programmazione del servizio, l'esito degli interventi predisposti, il comportamento responsabile degli operatori assegnati, ecc.

E' evidente l'importanza di questo parametro in quanto un buon servizio reso agli ospiti, necessita di continui momenti di confronto dell'equipe di lavoro, al fine di individuare una metodologia del lavoro efficace ed efficiente.

C1.3 ASSICURA LE FORNITURE DI MATERIALI NECESSARI AL FUNZIONAMENTO DEL NUCLEO E NE RAPPRESENTA L'ANDAMENTO COMPILANDO APPOSITE SCHEDE DI CONTROLLO.

Viene valutato il grado di responsabilità e di oculatezza nell'utilizzo delle risorse materiali ed economiche che devono essere messe a disposizione dall'Azienda per assicurare il corretto funzionamento dei servizi, nonché l'attenzione e la puntualità nel segnalare eventuali carenze o disservizi rilevati nel corso del proprio servizio.

Si tratta di un indicatore importante per verificare la capacità di monitorare in modo razionale e senza sprechi l'utilizzo delle risorse aziendali.

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di gestione delle risorse messe a disposizione e le modalità di verifica del loro corretto utilizzo.

C1.4 APPLICA CORRETTAMENTE I SISTEMI INTERNI DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE E DEI TIROCINANTI (LA VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI, IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI GENERALI ED INDIVIDUALI).

E' l'indicatore con il quale si valuta la capacità del dipendente di tenere sotto controllo la gestione corretta delle risorse umane assegnate dall'azienda.

Inoltre l'indicatore serve a misurare la capacità del dipendente di valutare i propri collaboratori attraverso la puntuale applicazione degli strumenti del sistema di valutazione aziendale.

Pareri/documentazione da valutare: vanno raccolte opinioni di colleghi e superiori. E' necessario ricavare informazioni sull'attività di valutazione dai report depositati in azienda. Sono da censurare comportamenti volti ad appiattare la valutazione su valori omogenei per tutto il personale assegnato.

C1.5 GESTISCE LA FASE DELL'INGRESSO DI NUOVI OSPITI, PER LA PARTE DI PROPRIA COMPETENZA, ASSICURANDO INFORMAZIONI CORRETTE AI PARENTI SULLE REGOLE DI VITA DELLA RESIDENZA.

Indica la capacità del dipendente di organizzare il lavoro per sé e per i propri collaboratori per la fase dell'ingresso di nuovi ospiti nella Casa Residenza. Con il termine organizzazione si fa riferimento agli aspetti operativi del lavoro, alla capacità di organizzare la visita di pre ingresso nel termine massimo di tre giorni dalla comunicazione del nominativo dell'ospite da ammettere, riportando le motivazioni di eventuali scostamenti e difformità organizzative, senza creare disservizi nel nucleo di riferimento. Va considerata in modo particolare l'attenzione prestata al fine di fornire

all'utente ed ai suoi parenti, informazioni corrette sulle regole di vita della residenza, nel rispetto delle direttive aziendali.

Pareri/documentazione da valutare: vanno raccolte opinioni di colleghi e superiori e occorre tenere conto di eventuali disservizi o situazioni di criticità dovute a una carente capacità di organizzazione (per es.: disservizi nell'organizzazione degli appuntamenti coi parenti e/o del personale coinvolto nella fase organizzativa, mancanza di pianificazione e di controllo del personale interessato, disservizi dovuti a una applicazione non corretta degli istituti contrattuali, ecc.).

C2 OBIETTIVI INDIVIDUALI PROFILO ISTRUTTORE R.A.A.:

C2.1 GIUDIZIO ALMENO "SUFFICIENTE" NEL SISTEMA DI "VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI" (60 PUNTI) CHE PREVEDE UNA VALUTAZIONE AD ALMENO 3 AMBITI.

E' uno degli indicatori ai quali prestare più attenzione per la peculiarità del servizio prestato.

Viene espresso un giudizio rispetto alle capacità conseguite dall'Istruttore Responsabile dell'attività assistenziale, rilevate con l'apposita scheda di valutazione delle prestazioni riguardante tre ambiti: la competenza professionale, la capacità di comunicare e coinvolgere, la capacità di monitorare i bisogni dell'utente.

I giudizi verranno espressi dal valutatore applicando i seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti	4
- sufficiente	punti	6
- buono	punti	8
- ottimo	punti	10

ed il risultato finale della valutazione verrà espresso in centesimi e sarà dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio come segue:

- appena accettabile	punti	40
- sufficiente	punti	60
- buono	punti	80
- ottimo	punti	100

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi, eventuali segnalazioni (sia positive che negative dell'utenza), verifica dei questionari sulla qualità percepita.

C2.2 ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO, IN PARTICOLARE:

- **COMUNICA TEMPESTIVAMENTE LE INFORMAZIONI A FRONTE DI UNA ASSENZA NON PROGRAMMATA**
- **È ORDINATO ED UTILIZZA IN MODO CORRETTO LA DIVISA IN DOTAZIONE**
- **NEI CONFRONTI DEI PARENTI DEGLI OSPITI.**

Con questo indicatore viene valutato il comportamento in servizio del dipendente.

E' evidente l'importanza di questo parametro in situazioni lavorative in cui è importante la presenza in servizio del Responsabile del nucleo che, fra l'altro, deve assicurare la presenza del personale assistenziale secondo i parametri prestabiliti.

Viene poi valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo della divisa (camice o quant'altro) necessaria per l'espletamento delle proprie mansioni. L'uso corretto della divisa è indispensabile all'interno dell'organizzazione per riconoscere la funzione e il ruolo di chi la indossa. In particolare deve essere prestata attenzione all'esposizione del cartellino nominativo di riconoscimento. Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti gli utilizzi, anche saltuari, di camici/divise di altri dipendenti, l'uso della divisa in ambienti diversi da quelli corretti

(per esempio l'uso del camice o delle calzature speciali in mensa o comunque in luoghi non idonei, ecc). Non devono invece rilevare nella valutazione l'utilizzo da parte del dipendente di accessori personali che non pregiudichino la qualità del servizio (per es. ornamenti, orecchini ecc.).

Vengono poi valutate le modalità con le quali il Responsabile distribuisce i pasti agli ospiti ed effettua tutte le procedure inerenti tali attività. Si tratta di un indicatore importante perché il momento della ristorazione è significativo nella relazione con il paziente e permette, se ben gestito, di rendere meno gravoso il momento del ricovero.

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di distribuzione dei pasti, del riassetto finale e della relazione con il paziente (oppure, analogamente, verificate le mansioni effettivamente svolte). Vanno raccolte segnalazioni (sia positive che negative) da parte dei ricoverati, dei parenti e dei volontari presenti in sala e considerati eventuali richiami rivolti al dipendente dai superiori.

C2.3 SI RACCORDA CORRETTAMENTE COI COLLEGHI E CON GLI ALTRI SERVIZI, FAVORENDO L'AZIONE DEGLI OPERATORI.

Viene valutato in che modo il dipendente è in grado di interagire con autonomia, competenza e propositività nella gestione dei progetti assegnati. L'indicatore misura inoltre la capacità di interagire con le varie professionalità coinvolte nel raggiungimento del risultato atteso.

Pareri/documentazione da valutare: vanno raccolte opinioni di colleghi e superiori e occorre tenere conto di eventuali disservizi o situazioni di criticità.

C2.4 UTILIZZA PUNTUALMENTE E CORRETTAMENTE IL SISTEMA INFORMATIZZATO IN USO, PER LA PARTE DI PROPRIA COMPETENZA.

Con questo indicatore viene valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo del sistema informativo "ospiti" in dotazione all'Azienda.

L'uso corretto dei sistemi informatici aziendali è indispensabile all'interno dell'organizzazione per assicurare la composizione di un'adeguata documentazione coerente con le norme in materia.

In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione dei fatti accaduti nei diari e nelle consegne.

Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti il mancato o insufficiente utilizzo, anche saltuario, dei sistemi, la perdita delle password attribuite, ecc.

Pareri/documentazione da valutare: richiami scritti/verbali documentati ecc.

C2.5 ASSUME DECISIONI CORRETTE E COERENTI COL PROPRIO RUOLO PER FAVORIRE RISPOSTE POSITIVE ALL'ESIGENZE DEGLI ANZIANI.

Viene valutato in che modo il dipendente è in grado di interagire con autonomia, competenza e propositività nella gestione dei processi assegnati. L'indicatore misura inoltre la capacità di interagire con le varie professionalità coinvolte nel raggiungimento del risultato atteso.

Pareri/documentazione da valutare: vanno raccolte opinioni di colleghi e superiori e occorre tenere conto di eventuali disservizi o situazioni di criticità.

D1 OBIETTIVI GENERALI PROFILO ANIMATORE:

D1.1 PROPONE AL COORDINATORE RESPONSABILE I PROGRAMMI DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE DEL SERVIZIO, ASSICURANDO INTERVENTI DI GRUPPO ED INDIVIDUALI, COLLABORANDO CON TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI.

E' l'indicatore per eccellenza della figura, in quanto attraverso esso vengono valutati i progetti sia individuali che di gruppo, le modalità di realizzazione, i contenuti degli stessi. Viene inoltre tenuta in considerazione la capacità del dipendente di collaborare con gli altri ruoli professionali, accettando osservazioni e/o suggerimenti, anche quando in contrasto con i propri.

D1.2 INTERVIENE NELLE INIZIATIVE DI ANIMAZIONE DI NUCLEO E PARTECIPA ATTIVAMENTE AGLI INCONTRI PERIODICI D'EQUIPE PER LA PROGRAMMAZIONE E LA VERIFICA DEGLI INTERVENTI.

Viene valutata la frequenza e la partecipazione attiva agli incontri periodici di nucleo, di coordinamento socio-sanitario e quelli convocati per l'elaborazione dei progetti assistenziali individuali degli ospiti.

Viene inoltre osservata l'autonomia operativa durante i momenti ludico-ricreativi e gli eventi organizzati dall'Ente.

D1.3 SI RAPPORTA CORRETTAMENTE CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO ED I GRUPPI ORGANIZZATI CHE ASSICURANO UN APPORTO PARTECIPATIVO ALLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE DEL SERVIZIO.

I Volontari, opportunamente formati, costituiscono una risorsa essenziale per il buon funzionamento dei servizi alla persona.

Viene pertanto valutata la capacità di proporre momenti di aggiornamento e auto formazione, le doti e le attitudini personali, al fine di indirizzarle per il miglioramento dell'efficienza dell'Azienda.

D1.4 INTERVIENE CON PROPOSTE ED AZIONI CORRETTIVE A FRONTE DI EVIDENTI SCOSTAMENTI FRA OBIETTIVI PREVISTI E RISULTATI OTTENUTI NELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE PROGRAMMATE.

Viene valutato in che modo il dipendente mette la propria professionalità e la propria competenza al servizio dell'U.O di riferimento e dell'azienda. L'indicatore misura la capacità di svolgere con precisione, accuratezza e tempestività le attività assegnate e le direttive aziendali e misura la capacità di riferire gli esiti del proprio lavoro in modo puntuale e corretto ai propri superiori osservando, dove esistono, i protocolli e le procedure interne.

Pareri/documentazione da valutare: vanno raccolte opinioni di colleghi e superiori e occorre tenere conto di eventuali disservizi o situazioni di criticità interni all'U.O.

Possono essere controllate le modalità di gestione dei protocolli e le eventuali verifiche adottate per indagare il loro corretto utilizzo.

D1.5 PARTECIPA CON PROPOSITIVITÀ AGLI INCONTRI D'EQUIPE.

Viene valutato in che modo il dipendente è in grado di mettere la propria professionalità e la propria competenza a disposizione dell'azienda durante gli incontri d'equipe. L'indicatore misura la capacità di proporre e di elaborare strategie e soluzioni organizzative ottimali.

Pareri/documentazione da valutare: vanno raccolte opinioni di colleghi e superiori e occorre tenere conto di eventuali richiami che abbiano evidenziato l'inosservanza dei piani di lavoro concordati e/o assegnati al dipendente.

D2 OBIETTIVI INDIVIDUALI PROFILO ANIMATORE:

D2.1 GIUDIZIO ALMENO "SUFFICIENTE" NEL SISTEMA DI "VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI" (60 PUNTI) CHE PREVEDE UNA VALUTAZIONE AD ALMENO 3 AMBITI.

E' uno degli indicatori ai quali prestare più attenzione per la peculiarità del servizio prestato.

Viene espresso un giudizio rispetto alle capacità conseguite dall'Animatore, rilevate con l'apposita scheda di valutazione delle prestazioni riguardante tre ambiti: la competenza professionale, la capacità di comunicare e coinvolgere, la capacità di monitorare i bisogni dell'utente.

I giudizi verranno espressi dal valutatore applicando i seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti 4
- sufficiente	punti 6
- buono	punti 8
- ottimo	punti 10

ed il risultato finale della valutazione verrà espresso in centesimi e sarà dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio come segue:

- appena accettabile	punti 40
- sufficiente	punti 60
- buono	punti 80
- ottimo	punti 100

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi, eventuali segnalazioni (sia positive che negative dell'utenza), verifica dei questionari sulla qualità percepita.

D2.2 ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO, IN PARTICOLARE:

- **COMUNICA TEMPESTIVAMENTE LE INFORMAZIONI A FRONTE DI UNA ASSENZA NON PROGRAMMATA**
- **È ORDINATO ED UTILIZZA IN MODO CORRETTO LA DIVISA IN DOTAZIONE**
- **NEI CONFRONTI DEI PARENTI DEGLI OSPITI.**

Con questo indicatore viene valutato il comportamento in servizio del dipendente.

E' evidente l'importanza di questo parametro in situazioni lavorative per le quali necessita la presenza dell'Animatore nelle giornate in cui si prevede lo svolgimento di iniziative atte al coinvolgimento degli utenti, dei loro familiari, di gruppi organizzati esterni, dei volontari, ecc.

Viene poi valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo della divisa (camice o quant'altro) necessaria per il corretto espletamento delle proprie mansioni. L'uso corretto della divisa è indispensabile all'interno dell'organizzazione per riconoscere la funzione e il ruolo di chi la indossa. In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione del cartellino nominativo di riconoscimento. Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti gli utilizzi, anche saltuari, di camici/divise di altri dipendenti, l'uso della divisa in ambienti diversi da quelli corretti (per esempio l'uso del camice o delle calzature speciali in mensa o comunque in luoghi non idonei, ecc). Non devono invece rilevare nella valutazione l'utilizzo da parte del dipendente di accessori personali che non pregiudichino la qualità del servizio (per es. ornamenti, orecchini ecc.).

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di distribuzione dei pasti, del riassetto finale e della relazione con il paziente (oppure, analogamente, verificate le mansioni effettivamente svolte). Vanno raccolte segnalazioni (sia positive che negative) da parte dei ricoverati, dei parenti e dei volontari e considerati eventuali richiami rivolti al dipendente dai superiori.

D3.3 ACCETTA IL CONFRONTO COI SUPERIORI E COL RESTANTE PERSONALE, È DISPOSTO A MODIFICARE I PROPRI COMPORTAMENTI ED A CORREGGERE GLI ERRORI. INSTAURA E SVILUPPA RAPPORTI DI COLLABORAZIONE PROFESSIONALE CON L'INTERA ÉQUIPE ASSISTENZIALE PER FAVORIRE IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO.

Con questo indicatore viene valutata la capacità del dipendente di mettersi in relazione e di collaborare coi colleghi/collaboratori, superiori, volontari, ecc. Viene misurata la capacità di lavorare in team e di instaurare rapporti corretti di collaborazione professionale. Altro aspetto importante da indagare con questo indicatore è la capacità di autocritica e di accettazione dei rilievi e delle osservazioni di natura professionale effettuate dai superiori

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi/collaboratori, dei responsabili. Valutazione dei tempi di risposta e di adeguamento a osservazioni di carattere professionale. Eventuali richiami per mancanza di collaborazione, ecc.

D3.4 UTILIZZA PUNTUALMENTE E CORRETTAMENTE IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO, PER LA PARTE DI PROPRIA COMPETENZA.

Con questo indicatore viene valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo del sistema informativo "ospiti" in dotazione all'Azienda.

L'uso corretto dei sistemi informatici aziendali è indispensabile all'interno dell'organizzazione per assicurare la composizione di un'adeguata documentazione coerente con le norme in materia.

In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione dei fatti accadute nei diari e nelle consegne.

Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti il mancato o insufficiente utilizzo, anche saltuario, dei sistemi, la perdita delle password attribuite, ecc.

Pareri/documentazione da valutare: richiami scritti/verbali documentati ecc.

D3.5 RISPETTA I VINCOLI, LE REGOLE E LE PROCEDURE INTERNE DEL SERVIZIO PER RISPONDERE AI BISOGNI DEGLI ANZIANI.

Con questo indicatore viene valutato il rispetto delle regole e delle procedure interne del servizio anche la capacità del dipendente di adattarsi alle eventuali esigenze di servizio e di gestire con attenzione, dedizione e precisione il tempo e le risorse (umane, strutturali e tecnologiche) a disposizione.

In particolare verrà valutato il rispetto delle regole per permettere agli anziani della residenza di uscire.

Pareri/documentazione da valutare: rilievi e documentazione di ritardi e disservizi causati da situazione non previste (verifiche e controlli della posizione superiore, richiami scritti/verbali documentati, riferimenti dalle Associazioni di volontariato utilizzate per il trasporto degli anziani, ecc.)

E1 OBIETTIVI GENERALI PROFILO COORDINATORE RESPONSABILE:

E1.1 SVOLGE CORRETTAMENTE LA FUNZIONE DI DIREZIONE DEL SERVIZIO ASSEGNATO.

Indica la capacità del dipendente di dirigere e di coordinare il personale e i processi di lavoro.

Pareri/documentazione da valutare: vanno raccolte opinioni di colleghi e superiori e occorre tenere conto della capacità di tenere sotto controllo e di eliminare la conflittualità interna nel servizio.

E1.2 RACCOGLIE ED ESPONE CORRETTAMENTE I DATI UTILI A RAPPRESENTARE L'ANDAMENTO DEL SERVIZIO ED IL CONTROLLO DI GESTIONE, COMPILANDO APPOSITE SCHEDE DI RENDICONTAZIONE PERIODICA.

Con questo indicatore viene valutata l'attenzione prestata dal dipendente alla costante verifica e controllo sulla gestione del servizio utilizzando gli strumenti informativi aziendali, integrati con autonomi sistemi di rilevazione al fine di monitorare, in particolare, l'andamento dei costi della gestione caratteristica.

L'uso corretto dei sistemi informatici aziendali è indispensabile all'interno dell'organizzazione per assicurare la composizione di un'adeguata documentazione coerente con le norme in materia.

In particolare deve essere prestata attenzione al corretto utilizzo del budget a disposizione.

Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti il mancato o insufficiente utilizzo, anche saltuario, dei sistemi, la perdita di dati, ripetuti errori di rilevazione ecc.

Pareri/documentazione da valutare: richiami scritti/verbali documentati ecc.

E1.3 ASSICURA LE FORNITURE DI MATERIALI E DISPOSITIVI VARI E NE RAPPRESENTA L'ANDAMENTO COMPILANDO APPOSITE SCHEDE DI CONTROLLO.

Viene valutato il grado di responsabilità e di oculatezza nell'utilizzo delle risorse materiali ed economiche che devono essere messe a disposizione dall'Azienda per assicurare il corretto funzionamento dei servizi, nonché l'attenzione e la puntualità nel segnalare eventuali carenze o disservizi rilevati nel corso del proprio servizio.

Si tratta di un indicatore importante per verificare la capacità di monitorare in modo razionale e senza sprechi l'utilizzo delle risorse aziendali.

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di gestione delle risorse messe a disposizione e le modalità di verifica del loro corretto utilizzo.

E1.4 APPLICA CORRETTAMENTE I SISTEMI INTERNI DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE E DEI TIROCINANTI (LA VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI, LA VERIFICA DEGLI OBIETTIVI GENERALI ED INDIVIDUALI).

E' l'indicatore con il quale si valuta la capacità del dipendente di tenere sotto controllo la gestione corretta delle risorse umane assegnate dall'azienda.

Inoltre l'indicatore serve a misurare la capacità del dipendente di valutare i propri collaboratori attraverso la puntuale applicazione degli strumenti del sistema di valutazione aziendale.

Pareri/documentazione da valutare: vanno raccolte opinioni di colleghi e superiori. E' necessario ricavare informazioni sull'attività di valutazione dai report depositati in azienda. Sono da censurare comportamenti volti ad appiattare la valutazione su valori omogenei per tutto il personale assegnato.

E1.5 GESTISCE LA FASE DELL'INGRESSO DI NUOVI OSPITI, PER LA PARTE DI PROPRIA COMPETENZA, ASSICURANDO INFORMAZIONI CORRETTE AI PARENTI SULLE REGOLE DI VITA DELLA RESIDENZA.

Viene valutato in che modo il dipendente è in grado di interagire con autonomia, competenza e propositività nella gestione della fase d'ingresso di nuovi ospiti. L'indicatore misura inoltre la capacità di interagire con le varie professionalità coinvolte nel raggiungimento del risultato atteso.

Pareri/documentazione da valutare: vanno raccolte opinioni di colleghi, superiori e parenti; occorre tenere conto di eventuali disservizi o situazioni di criticità.

E2 OBIETTIVI INDIVIDUALI PROFILO COORDINATORE RESPONSABILE:

E2.1 GIUDIZIO ALMENO "SUFFICIENTE" NEL SISTEMA DI "VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI" (60 PUNTI) CHE PREVEDE UNA VALUTAZIONE AD ALMENO 3 AMBITI.

E' uno degli indicatori ai quali prestare più attenzione per la peculiarità del servizio prestato.

Viene espresso un giudizio rispetto alle capacità conseguite dal Coordinatore Responsabile, rilevate con l'apposita scheda di valutazione delle prestazioni riguardante tre ambiti: la competenza professionale, la capacità di comunicare e coinvolgere, la capacità di monitorare i bisogni dell'utente.

I giudizi verranno espressi dal valutatore applicando i seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti 4
- sufficiente	punti 6
- buono	punti 8
- ottimo	punti 10

ed il risultato finale della valutazione verrà espresso in centesimi e sarà dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio come segue:

- appena accettabile	punti 40
- sufficiente	punti 60
- buono	punti 80
- ottimo	punti 100

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi, eventuali segnalazioni (sia positive che negative dell'utenza), verifica dei questionari sulla qualità percepita.

E2.2 ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO, IN PARTICOLARE:

- **COMUNICA TEMPESTIVAMENTE LE INFORMAZIONI A FRONTE DI UNA ASSENZA NON PROGRAMMATA**
- **NEI CONFRONTI DELLA POSIZIONE SUPERIORE, DEL PERSONALE E DEI PARENTI DEGLI OSPITI.**

Con questo indicatore viene valutato il comportamento in servizio del dipendente.

E' evidente l'importanza di questo parametro in situazioni lavorative per le quali vi è la necessità di assicurare la presenza del Responsabile del servizio durante l'anno.

Deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione del cartellino nominativo di riconoscimento.

Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti comportamenti, anche saltuari, non coerenti col ruolo ricoperto (per esempio: divulgazione impropria di informazioni riservate, comunicazioni non corrette all'utenza/parenti, ecc.).

Vengono poi valutate le modalità con le quali il Responsabile si rapporta coi colleghi e coi parenti, coi quali deve interagire con autonomia, competenza e pro positività.

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di conduzione delle riunioni d'equipe, degli incontri coi parenti degli ospiti, ecc. Vanno raccolte segnalazioni (sia positive che negative) da parte dei ricoverati, dei parenti e dei volontari presenti nel servizio e considerati eventuali richiami rivolti al dipendente dai superiori.

E2.3 NELLE RELAZIONI PROFESSIONALI COL PERSONALE FORNISCE, ACCETTA E RICHIEDE INFORMAZIONI/PARERI, RISPETTANDO LE MODALITÀ PREVISTE E FAVORENDO L'AZIONE DEI COLLEGHI.

Viene valutato in che modo il dipendente è in grado di interagire con autonomia, competenza e propositività col personale dell'Azienda. L'indicatore misura la capacità di interagire con le varie

professionalità coinvolte nel raggiungimento del risultato atteso, di raccogliere informazioni e documentare i fatti rilevanti attinenti al servizio.

Pareri/documentazione da valutare: vanno raccolte opinioni di colleghi, superiori; occorre tenere conto di eventuali disservizi o situazioni di criticità.

E2.4 UTILIZZA PUNTUALMENTE E CORRETTAMENTE IL SISTEMA INFORMATIZZATO IN USO, PER LA PARTE DI PROPRIA COMPETENZA.

Con questo indicatore viene valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo del sistema informativo "ospiti" in dotazione all'Azienda.

L'uso corretto dei sistemi informatici aziendali è indispensabile all'interno dell'organizzazione per assicurare la composizione di un'adeguata documentazione coerente con le norme in materia.

In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione dei fatti accaduti nei diari e nelle consegne.

Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti il mancato o insufficiente utilizzo, anche saltuario, dei sistemi, la perdita delle password attribuite, ecc.

Pareri/documentazione da valutare: richiami scritti/verbali documentati ecc.

E2.5 GESTIONE DEL PROPRIO ORARIO DI LAVORO.

Con questo indicatore viene valutata oltre la puntualità e il rispetto dell'orario di servizio, anche la capacità del dipendente di gestire con attenzione, dedizione e precisione il tempo e le risorse (umane, strutturali e tecnologiche) a disposizione e la flessibilità di adattarsi alle eventuali esigenze di servizio.

Pareri/documentazione da valutare: rilievi e documentazione di ritardi e disservizi causati dal mancato rispetto dell'orario di lavoro (verifiche con ufficio rilevazione presenze, controllo dei cartellini, richiami scritti/verbali documentati ecc.)

F1 OBIETTIVI GENERALI PROFILO OPERATORE ADDETTO AL GUARDAROBA

F1.1 PARTECIPA ALLA RACCOLTA ED ESPOSIZIONE DI DATI UTILI A RAPPRESENTARE GLI INDICATORI PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO UTILIZZANDO I SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI.

Con questo indicatore viene valutata la capacità e la puntualità del dipendente nel raccogliere e riportare i dati nel sistema informativo in uso presso l'ASP, utili a rappresentare le problematiche del servizio esternalizzato, nonché gli indicatori gestionali individuati dalla posizione superiore.

E' evidente l'importanza di questo parametro in quanto il monitoraggio di un servizio appaltato deve essere costantemente effettuato, al fine di ottemperare all'obbligo informativo previsto dalle vigenti norme.

F1.2 SVOLGE IL PROPRIO RUOLO IN MODO FLESSIBILE, CERCANDO DI RISPONDERE, IL PIÙ POSSIBILE, ALLE ESIGENZE DEL SERVIZIO, DEGLI UTENTI E DEI PARENTI.

Viene valutata la capacità di rispondere alle esigenze del servizio con disponibilità e spirito di collaborazione, anche a fronte di imprevisti o modifiche del proprio piano di lavoro, cercando di limitare al massimo eventuali disagi per gli utenti.

Ad esempio, a fronte di una festività infrasettimanale che ricade in una giornata prefissata per la consegna della biancheria pulita, viene valutata positivamente la disponibilità ad adattare il proprio orario di lavoro al fine di evitare disservizi nelle giornate successive.

F1.3 SI RAPPORTA CORRETTAMENTE COI PARENTI DEGLI OSPITI,

COINVOLGENDOLI ED INFORMANDOLI.

Gentilezza e professionalità sono le doti principali del dipendente quando si rapporta con gli ospiti e coi loro parenti.

Viene valutata la capacità di informare con precisione, presentando le procedure interne di pertinenza e di riferire con puntualità al Coordinatore responsabile del servizio eventuali richieste o criticità riscontrate.

F1.4 GARANTISCE E PARTECIPA AD ATTIVITÀ ANCHE DIVERSE DAL PROPRIO RUOLO, DOCUMENTANDONE L'ESITO.

Viene valutata la disponibilità a collaborare con altri ruoli professionali, documentando le attività svolte e segnalando puntualmente eventuali anomalie riscontrate .

F1.5 GARANTISCE UN CONTROLLO SISTEMATICO SULLA MOVIMENTAZIONE DEI CAPI PULITI CONSEGNATI DALL'APPALTATORE DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA, DOCUMENTANDONE L'ESITO.

Viene valutato il grado di responsabilità e di oculatezza nelle verifiche sulla movimentazione della biancheria e dei capi personali degli ospiti, effettuate anche mediante l'utilizzo di appositi sistemi di rilevazione informatici.

Si tratta di un indicatore importante per verificare la capacità di utilizzare in modo razionale e senza sprechi le risorse aziendali.

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di gestione delle risorse messe a disposizione e le modalità di verifica del loro corretto utilizzo.

F2 OBIETTIVI INDIVIDUALI PROFILO OPERATORE ADDETTO AL GUARDAROBA

F2.1 GIUDIZIO ALMENO "SUFFICIENTE" NEL SISTEMA DI "VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI" (60 PUNTI). PER IL 2016 SI PREVEDE DI VALUTARE ALMENO 3 AMBITI.

E' uno degli indicatori ai quali prestare più attenzione per la peculiarità del servizio prestato.

Viene espresso un giudizio rispetto alle capacità conseguite dall'Operatore addetto al guardaroba, rilevate con l'apposita scheda di valutazione delle prestazioni riguardante tre ambiti: la competenza professionale, la capacità di comunicare e coinvolgere, la capacità di monitorare i bisogni dell'utente.

I giudizi verranno espressi dal valutatore applicando i seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti	4
- sufficiente	punti	6
- buono	punti	8
- ottimo	punti	10

ed il risultato finale della valutazione verrà espresso in centesimi e sarà dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio come segue:

- appena accettabile	punti	40
- sufficiente	punti	60
- buono	punti	80
- ottimo	punti	100

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi, eventuali segnalazioni (sia positive che negative dell'utenza), verifica dei questionari sulla qualità percepita.

F2.2 ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO, IN PARTICOLARE:

- **COMUNICA TEMPESTIVAMENTE LE INFORMAZIONI A FRONTE DI UNA ASSENZA NON PROGRAMMATA**
- **È ORDINATO ED UTILIZZA IN MODO CORRETTO LA DIVISA IN DOTAZIONE**
- **NEI CONFRONTI DEGLI OSPITI e DEI PARENTI.**

Con questo indicatore viene valutato il comportamento in servizio del dipendente.

E' evidente l'importanza di questo parametro in situazioni lavorative per le quali necessita la presenza dell'unico Operatore addetto al guardaroba presente nella dotazione organica dell'Ente.

Viene poi valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo della divisa (camice o quant'altro) necessaria per il corretto espletamento delle proprie mansioni. L'uso corretto della divisa è indispensabile all'interno dell'organizzazione per riconoscere la funzione e il ruolo di chi la indossa. In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione del cartellino nominativo di riconoscimento. Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti gli utilizzi, anche saltuari, di camici/divise di altri dipendenti, l'uso della divisa in ambienti diversi da quelli corretti (per esempio l'uso del camice o delle calzature speciali in mensa o comunque in luoghi non idonei, ecc). Non devono invece rilevare nella valutazione l'utilizzo da parte del dipendente di accessori personali che non pregiudichino la qualità del servizio (per es. ornamenti, orecchini ecc.).

Pareri/documentazione da valutare: devono essere controllate le modalità di tenuta dei rapporti con le Ditte appaltatrici dei servizi di lavanolo e lavanderia degli indumenti personali degli ospiti.

Vanno raccolte segnalazioni (sia positive che negative) da parte dei ricoverati, dei parenti, dei volontari e delle Ditte stesse, così come andranno considerati eventuali richiami rivolti al dipendente dai superiori.

F2.3 SI RACCORDA CORRETTAMENTE COI COLLEGHI E CON GLI ALTRI SERVIZI, FAVORENDO L'AZIONE DEGLI OPERATORI.

Con questo indicatore viene valutata la capacità del dipendente di mettersi in relazione e di collaborare con colleghi/collaboratori e superiori. Viene misurata la capacità di lavorare in team e di instaurare rapporti corretti di collaborazione professionale.

Altro aspetto importante da indagare con questo indicatore è la capacità di accettazione dei rilievi e delle osservazioni di natura professionale effettuate dai superiori.

Pareri/documentazione da valutare: pareri dei colleghi/collaboratori, dei responsabili. Valutazione dei tempi di risposta e di adeguamento a osservazioni di carattere professionale. Eventuali richiami per mancanza di collaborazione, ecc.

F2.4 UTILIZZA PUNTUALMENTE E CORRETTAMENTE IL SISTEMA INFORMATIZZATO IN USO PER LA PARTE DI PROPRIA COMPETENZA.

Con questo indicatore viene valutata l'attenzione prestata dal dipendente al corretto utilizzo del sistema informativo "ospiti" in dotazione all'Azienda.

L'uso corretto dei sistemi informatici aziendali è indispensabile all'interno dell'organizzazione per assicurare la composizione di un'adeguata documentazione coerente con le norme in materia.

In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione dei fatti accaduti nei diari e nelle consegne.

Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti il mancato o insufficiente utilizzo, anche saltuario, dei sistemi, la perdita delle password attribuite, ecc.

Pareri/documentazione da valutare: richiami scritti/verbali documentati ecc.

F2.5 RISPETTA I VINCOLI, LE REGOLE DEL SERVIZIO, LE PROCEDURE INTERNE E COLLABORA PER RISPONDERE AI BISOGNI DEGLI ANZIANI.

Con questo indicatore viene valutata l'attenzione prestata dal dipendente al rispetto delle regole,

delle procedure interne e dei vincoli imposti dall'Azienda.

In particolare deve essere prestata attenzione alla corretta esposizione dei fatti accaduti durante lo svolgimento delle proprie mansioni.

Sono da sanzionare con l'attribuzione di punteggi insufficienti il mancato o insufficiente rispetto, delle disposizioni impartite.

Pareri/documentazione da valutare: richiami scritti/verbali documentati ecc.

ART. 7 SCHEDE DI VALUTAZIONE

- **SCHEDA N. 1** per i profili di Operatore socio sanitario, Operatore socio assistenziale di Casa Residenza
- **SCHEDA N. 2** per il profilo di Operatore socio sanitario del Centro Diurno
- **SCHEDA N. 3** per il profilo di Istruttore Responsabile dell'Attività Assistenziale
- **SCHEDA N. 4** per il profilo di Animatore
- **SCHEDA N. 5** per il profilo di Coordinatore Responsabile
- **SCHEDA N. 6** per il profilo di Operatore addetto al guardaroba



azienda pubblica per i servizi alla persona

Via Circondaria Nord, 39
41013 Castelfranco Emilia (MO)

PERSONALE DIPENDENTE DELL'ASP "DELIA REPETTO"
Scheda di valutazione

Periodo di valutazione:

DIPENDENTE VALUTATO

Matricola:	
Cognome	Nome
Servizio	Categoria

profilo (barrare casella corrispondente)

Infermiere		Coordinatore Responsabile	
Infermiere di coordinamento		Istruttore Responsabile dell'attività assistenziale	
Fisioterapista		Animatore	
Operatore socio assistenziale	X	Operatore addetto al guardaroba	
Operatore socio sanitario	X	Istruttore amministrativo-contabile	

VALUTATORE ANNO PRECEDENTE

Matricola:	
Cognome	Nome
Profilo	Categoria
Servizio	

VALUTATORE ANNO _____

Matricola:	
Cognome	Nome
Profilo	Categoria
Servizio	

Note esplicative

1. Oggetto della valutazione è l'attività prestata dal dipendente.
2. Le schede di valutazione verranno inoltre utilizzate per passaggi orizzontali di fascia/progressioni verticali;
3. Il processo di valutazione viene eseguito nel rispetto dell'accordo con la parte sindacale aziendale sul regolamento per l'incentivazione della produttività e sistema di valutazione delle prestazioni del personale dell'ASP.

OBIETTIVI INDIVIDUALI:**Massimo
punti 50**

	Descrizione	Appena accettabile 4	Sufficiente 6	Buono 8	Ottimo 10
1	Giudizio almeno "sufficiente" nel sistema di "Valutazione delle prestazioni individuali" (60 punti) che prevede una valutazione ad almeno 3 ambiti.				
2	Assume un comportamento corretto in servizio, in particolare: - comunica tempestivamente le informazioni a fronte di una assenza non programmata - è ordinato ed utilizza in modo corretto la divisa in dotazione - svolge con ordine e precisione le attività durante la distribuzione del vitto e per l'assunzione dei pasti.				
3	Utilizza correttamente le risorse materiali e strumentali (arredi, ausili, attrezzature): è attento alla custodia, evita gli sprechi, segnala prontamente eventuali carenze e guasti.				
4	Utilizza responsabilmente il sistema informativo in uso, per la parte di propria competenza.				
5	Accetta il confronto coi colleghi e superiori ed è disposto a modificare i propri comportamenti ed a correggere gli errori. Instaura e sviluppa rapporti di collaborazione professionale con l'intera équipe assistenziale nell'ottica del miglioramento.				
TOTALE PUNTI 					

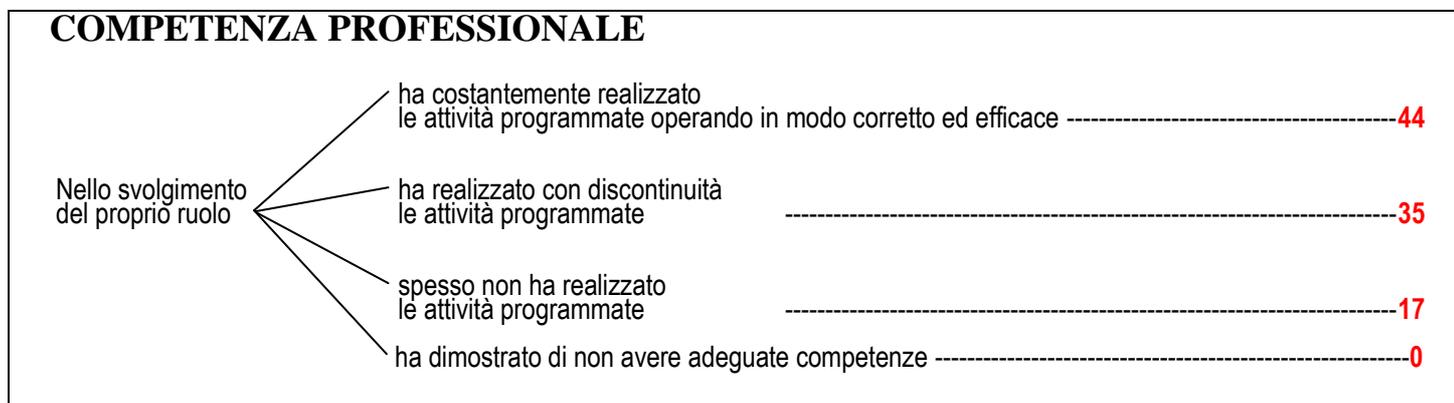
OBIETTIVI GENERALI:

Massimo punti 50

	Descrizione	Obiettivo non raggiunto 4	Obiettivo parzialmente raggiunto 7	Obiettivo totalmente raggiunto 10
1	Assicura il normale funzionamento del servizio, assumendo comportamenti responsabili nell'arco della giornata e rispettando le procedure in corso.			
2	Raccoglie ed espone correttamente i dati nel sistema informativo aziendale per la rappresentazione di indicatori a valenza socio sanitaria previsti dal contratto di servizio (piaghe decubito, cadute, schede NPI, contenzione, percezione del dolore, ecc.).			
3	Conosce e rispetta i diritti degli ospiti. Si relaziona in modo educato, gentile e professionale con l'utente ed è discreto, chiaro e competente nel fornire informazioni ai familiari, ai visitatori, ai volontari.			
4	Partecipa attivamente alla realizzazione di particolari progetti per gli ospiti morenti definiti "terminali", per i quali è necessario adeguare i relativi PAI.			
5	Partecipa alla redazione dei PAI nei modi e nei termini previsti dalla procedura, compreso la revisione semestrale, coinvolgendo ed informando i parenti e gli utenti, quando possibile.			
TOTALE PUNTI				

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI

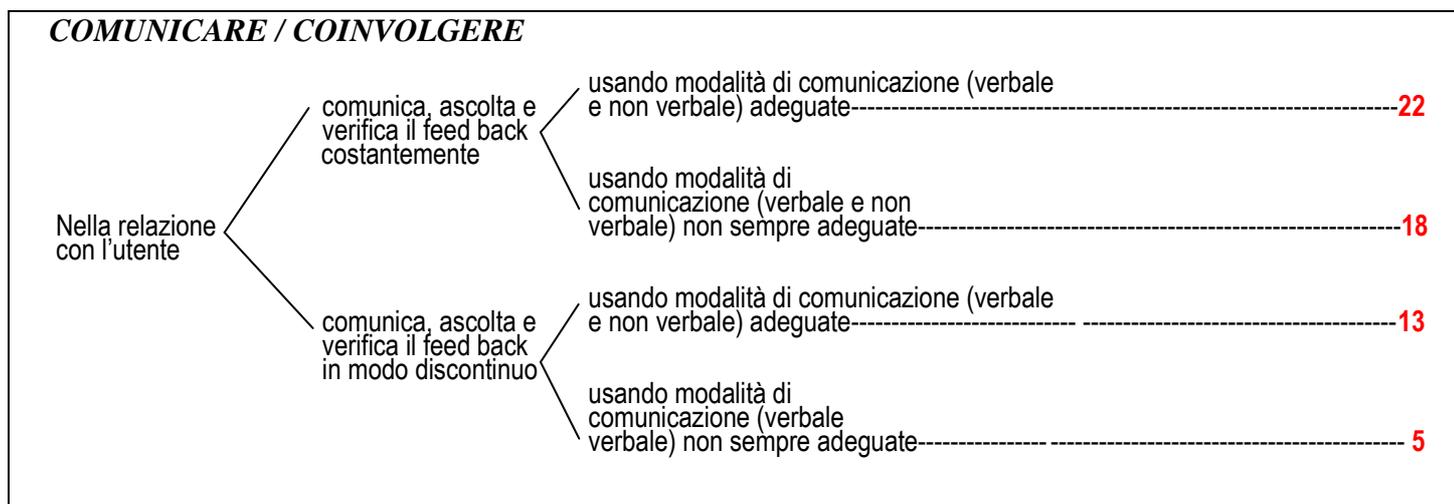
CAPACITÀ DELL'OPERATORE SOCIO SANITARIO/ASSISTENZIALE* (con pesatura)



“in modo corretto” = rispettando i requisiti professionali specifici, i protocolli e le prassi vigenti;
 “efficace” = rispondente ai bisogni dell’utente, coerente con gli obiettivi del servizio.

ESEMPIO:

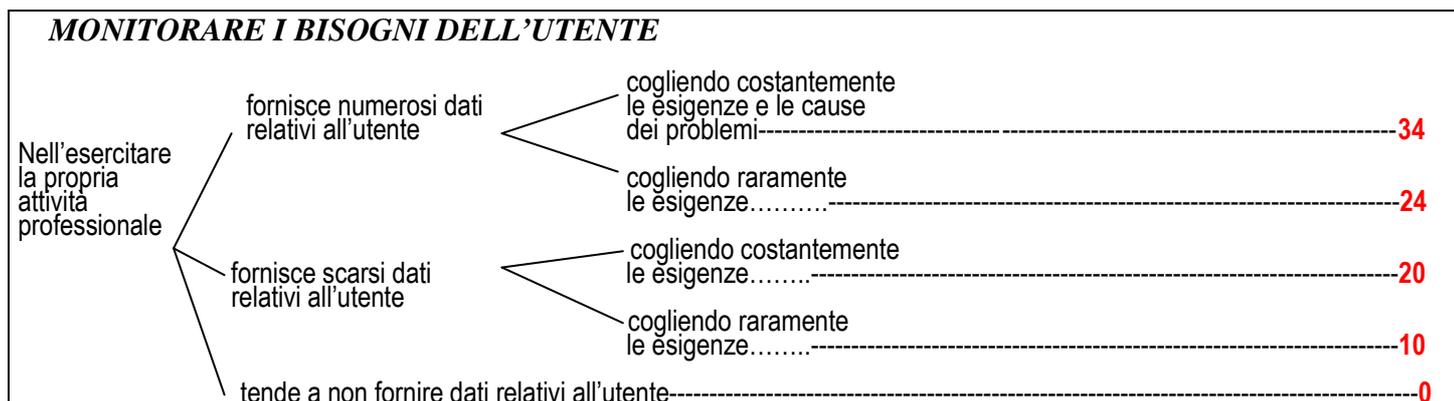
Monitorare il momento delle alzate: l’operatore **realizza le attività programmate** (tutto ciò che dice il piano di lavoro) operando in modo **corretto** (eseguendo l’azione alzata come descritta nel protocollo operativo) ed **efficace** rispettando i bisogni dell’anziano (il giorno della S. Messa alzare per tempo la persona che desidera parteciparvi!) e **rispettoso delle esigenze del servizio** (rispettando complessivamente i tempi previsti per le alzate) Oppure l’anziano che si lava da solo il viso o la protesi e l’operatore non si sostituisce ma nel frattempo si occupa di altre cose (riassetto letto o riordino materiale). L’operatore ha operato in modo **efficace** rispondendo al bisogno dell’anziano di “fare” da solo, e rispondente alle **esigenze del servizio** perché ha organizzato il suo tempo in modo adeguato.



per “verifica il feed back” s’intende la verifica di ogni retroazione, risposta, segnale (anche debole) dell’anziano.

ESEMPIO:

Monitorare attività d’animazione: **costantemente comunica ascolta e verifica il feed back** argomentando in modo semplice e vivace ed invitante l’attività che si vorrebbe proporre, ascoltando le loro proposte, verificando se hanno capito cosa si vuole fare e se ne sono interessati usando modalità di **comunicazione adeguate** (verbali e non verbali) a seconda dell’anziano che ho di fronte (con un anziano che soffre di ipocusia uso un tono di voce alto, con chi ha deficit di comprensione “mimerò “ ciò che intendo fare) **coinvolgendo gli anziani nelle attività** (motivando, gratificando ,e magari premiando chi vi partecipa).



per “dati ” s’intende “dati utili”, “elementi significativi” (sia positivi sia critici) in relazione alle condizioni dell’anziano ed in riferimento al PAI, utilizzabili anche per possibili aggiustamenti e regolazioni.

“Proponendo costantemente idonee soluzioni/iniziative....” non ha – in questo contesto - valore assoluto ma si riferisce soltanto alle proposte relative ai dati sull’utente effettivamente forniti dall’operatore ed ai bisogni dell’utente e alle cause dei problemi effettivamente individuati dall’operatore; se l’operatore – come prevedono le alternative dei rami precedenti - “fornisce scarsi dati...” e/o individua “sporadicamente” bisogni e cause, non potrà, normalmente, proporre molte idonee soluzioni/iniziative.

ESEMPIO:

Operatore tutor: **fornisce numerosi dati relativi all’utente cogliendo i bisogni o le cause dei problemi e propone idonee soluzioni** (è l’operatore che osserva attentamente l’anziano , dialoga con lui, chiede notizie, porta numerose notizie , proposte concrete per “costruire “ al meglio il P.A.I.

RIEPILOGO PESATURE CAPACITA' DELL'O.S.S./O.S.A.

CAPACITA':

COMPETENZA PROFESSIONALE **44**

COINVOLGERE **22**

MONITORARE I BISOGNI DELL'UTENTE **34**

TOTALE **100**

I valori dei giudizi indicati nelle griglie delle tre capacità oggetto di valutazione, sono stati calcolati applicando la griglia:

- appena accettabile	punti	4
- sufficiente	punti	6
- buono	punti	8
- ottimo	punti	10

Il risultato finale della valutazione espresso in centesimi, utile all'attribuzione della quota parte della produttività individuale, dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio, verrà raffrontato ai seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti	40
- sufficiente	punti	60
- buono	punti	80
- ottimo	punti	100

NOTE ED INTEGRAZIONI PER IL COLLOQUIO INDIVIDUALE

AUTOMIGLIORAMENTO: conoscenze e capacità da migliorare (concordate all'inizio del periodo di riferimento).

OBIETTIVI INDIVIDUALI:

COMPETENZA PROFESSIONALE.

COMUNICARE COINVOLGERE.

MONITORARE I BISOGNI DELL'UTENTE.

ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO.

UTILIZZA CORRETTAMENTE LE RISORSE MATERIALI E STRUMENTALI.

UTILIZZA RESPONSABILMENTE IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO.

ACCETTA IL CONFRONTO COI COLLEGHI E SUPERIORI.

OBIETTIVI GENERALI:

ASSICURA IL NORMALE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO.

**RACCOGLIE ED ESPONE CORRETTAMENTE I DATI NEL SISTEMA
INFORMATIVO AZIENDALE.**

CONOSCE E RISPETTA I DIRITTI DEGLI OSPITI.

PARTECIPA ATTIVAMENTE ALLA REALIZZAZIONE DI PARTICOLARI PROGETTI.

PARTECIPA ALLA REDAZIONE DEI PAI.

**COMMENTO GLOBALE ALLA PRESTAZIONE E RISULTATI SIGNIFICATIVI
RAGGIUNTI**

COLLOQUIO DI VALUTAZIONE

**ANNOTARE I PUNTI SALIENTI DEL COLLOQUIO CON IL VALUTATORE
(AREE DI ACCORDO E DISACCORDO, DECISIONI PRESE, MOTIVAZIONI,
ASPIRAZIONI, ECC.).**

GRADO DI MIGLIORAMENTO RAGGIUNTO.

Data,

IL VALUTATORE

IL DIPENDENTE
(per presa visione)



azienda pubblica per i servizi alla persona

Via Circondaria Nord, 39
41013 Castelfranco Emilia (MO)

PERSONALE DIPENDENTE DELL'ASP "DELIA REPETTO"
Scheda di valutazione

Periodo di valutazione:

DIPENDENTE VALUTATO

Matricola:	
Cognome	Nome
Servizio	Categoria

profilo (barrare casella corrispondente)

Infermiere		Coordinatore Responsabile	
Infermiere di coordinamento		Istruttore Responsabile dell'attività assistenziale	
Fisioterapista		Animatore	
Operatore socio sanitario	X	Operatore addetto al guardaroba	
Operatore socio assistenziale		Istruttore amministrativo-contabile	

VALUTATORE ANNO PRECEDENTE

Matricola:	
Cognome	Nome
Profilo	Categoria
Servizio	

VALUTATORE ANNO _____

Matricola:	
Cognome	Nome
Profilo	Categoria
Servizio	

Note esplicative

- Oggetto della valutazione è l'attività prestata dal dipendente.
- Le schede di valutazione verranno inoltre utilizzate per passaggi orizzontali di fascia/progressioni verticali;
- Il processo di valutazione viene eseguito nel rispetto dell'accordo con la parte sindacale aziendale sul regolamento per l'incentivazione della produttività e sistema di valutazione delle prestazioni del personale dell'ASP.

OBIETTIVI INDIVIDUALI:**Massimo
punti 50**

	Descrizione	Appena accettabile 4	Sufficiente 6	Buono 8	Ottimo 10
1	Giudizio almeno "sufficiente" nel sistema di "Valutazione delle prestazioni individuali" (60 punti) che prevede una valutazione ad almeno 3 ambiti.				
2	Assume un comportamento corretto in servizio, in particolare: - comunica tempestivamente le informazioni a fronte di una assenza non programmata - è ordinato ed utilizza in modo corretto la divisa in dotazione - svolge con ordine e precisione le attività durante la distribuzione del vitto e per l'assunzione dei pasti.				
3	Utilizza correttamente le risorse materiali e strumentali (arredi, ausili, attrezzature): è attento alla custodia, evita gli sprechi, segnala prontamente eventuali carenze e guasti.				
4	Utilizza responsabilmente il sistema informativo in uso, per la parte di propria competenza.				
5	Accetta il confronto coi colleghi e superiori ed è disposto a modificare i propri comportamenti ed a correggere gli errori. Instaura e sviluppa rapporti di collaborazione professionale con l'intera équipe assistenziale nell'ottica del miglioramento.				
TOTALE PUNTI 					

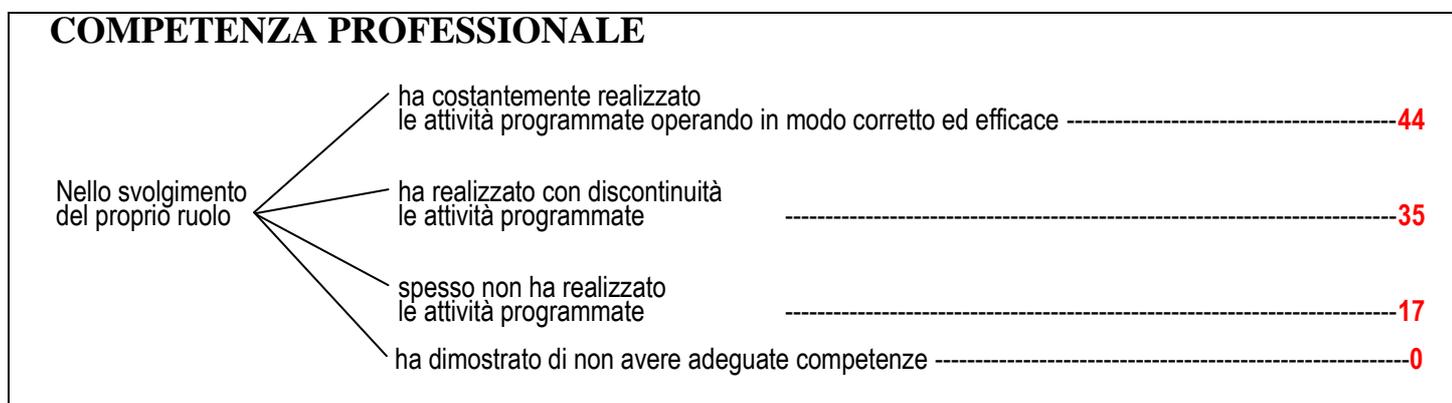
OBIETTIVI GENERALI:

Massimo punti 50

	Descrizione	Obiettivo non raggiunto 4	Obiettivo parzialmente raggiunto 7	Obiettivo totalmente raggiunto 10
1	Assicura il normale funzionamento del servizio, assumendo comportamenti responsabili nell'arco della giornata e rispettando le procedure in corso.			
2	Raccoglie ed espone correttamente i dati nel sistema informativo aziendale per la rappresentazione di indicatori a valenza socio sanitaria previsti dal contratto di servizio (piaghe decubito, cadute, schede NPI, contenzione, percezione del dolore, ecc.).			
3	Conosce e rispetta i diritti degli ospiti. Si relaziona in modo educato, gentile e professionale con l'utente ed è discreto, chiaro e competente nel fornire informazioni ai familiari, ai visitatori, ai volontari.			
4	Partecipa attivamente alla realizzazione di particolari progetti per gli ospiti con gravi disturbi del comportamento, per i quali è necessario adeguare i relativi PAI.			
5	Partecipa alla redazione dei PAI nei modi e nei termini previsti dalla procedura, compreso la revisione semestrale, coinvolgendo ed informando i parenti e gli utenti, quando possibile.			
TOTALE PUNTI				

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI

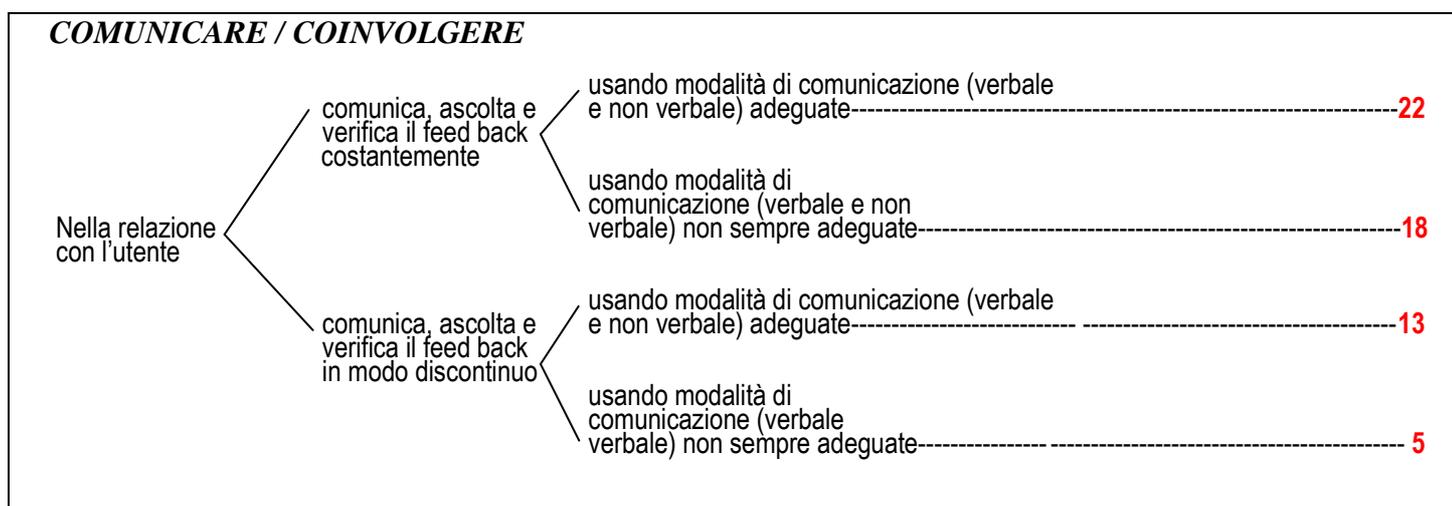
CAPACITÀ DELL'OPERATORE SOCIO SANITARIO* (con pesatura)



“in modo corretto” = rispettando i requisiti professionali specifici, i protocolli e le prassi vigenti;
 “efficace” = rispondente ai bisogni dell’utente, coerente con gli obiettivi del servizio.

ESEMPIO:

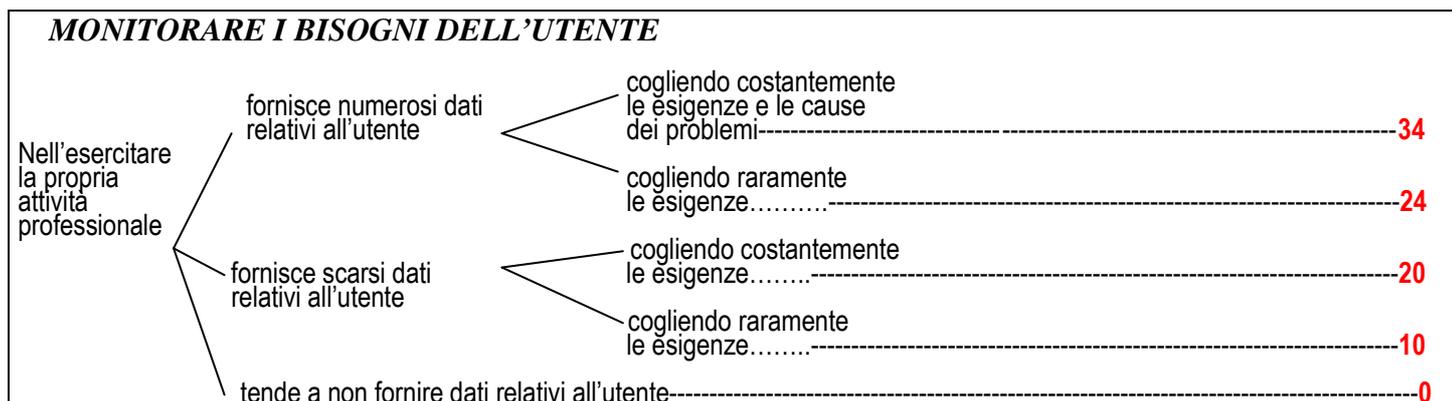
Monitorare il momento delle alzate: l’operatore **realizza le attività programmate** (tutto ciò che dice il piano di lavoro) operando in modo **corretto** (eseguendo l’azione alzata come descritta nel protocollo operativo) ed **efficace** rispettando i bisogni dell’anziano (il giorno della S. Messa alzare per tempo la persona che desidera parteciparvi!) e **rispettoso delle esigenze del servizio** (rispettando complessivamente i tempi previsti per le alzate) Oppure l’anziano che si lava da solo il viso o la protesi e l’operatore non si sostituisce ma nel frattempo si occupa di altre cose (riassetto letto o riordino materiale). L’operatore ha operato in modo **efficace** rispondendo al bisogno dell’anziano di “fare” da solo, e rispondente alle **esigenze del servizio** perché ha organizzato il suo tempo in modo adeguato.



per “verifica il feed back” s’intende la verifica di ogni retroazione, risposta, segnale (anche debole) dell’anziano.

ESEMPIO:

Monitorare attività d’animazione: **costantemente comunica ascolta e verifica il feed back** argomentando in modo semplice e vivace ed invitante l’attività che si vorrebbe proporre, ascoltando le loro proposte, verificando se hanno capito cosa si vuole fare e se ne sono interessati usando modalità di **comunicazione adeguate** (verbali e non verbali) a seconda dell’anziano che ho di fronte (con un anziano che soffre di ipocusia uso un tono di voce alto, con chi ha deficit di comprensione “mimerò “ ciò che intendo fare) **coinvolgendo gli anziani nelle attività** (motivando, gratificando ,e magari premiando chi vi partecipa).



per “dati ” s’intende “dati utili”, “elementi significativi” (sia positivi sia critici) in relazione alle condizioni dell’anziano ed in riferimento al PAI, utilizzabili anche per possibili aggiustamenti e regolazioni.

“Proponendo costantemente idonee soluzioni/iniziative....” non ha – in questo contesto - valore assoluto ma si riferisce soltanto alle proposte relative ai dati sull’utente effettivamente forniti dall’operatore ed ai bisogni dell’utente e alle cause dei problemi effettivamente individuati dall’operatore; se l’operatore – come prevedono le alternative dei rami precedenti - “fornisce scarsi dati...” e/o individua “sporadicamente” bisogni e cause, non potrà, normalmente, proporre molte idonee soluzioni/iniziative.

ESEMPIO:

Operatore tutor: **fornisce numerosi dati relativi all’utente cogliendo i bisogni o le cause dei problemi e propone idonee soluzioni** (è l’operatore che osserva attentamente l’anziano , dialoga con lui, chiede notizie, porta numerose notizie , proposte concrete per “costruire “ al meglio il P.A.I.

RIEPILOGO PESATURE CAPACITA' DELL'O.S.S.

CAPACITA':

COMPETENZA PROFESSIONALE **44**

COINVOLGERE **22**

MONITORARE I BISOGNI DELL'UTENTE **34**

TOTALE **100**

I valori dei giudizi indicati nelle griglie delle tre capacità oggetto di valutazione, sono stati calcolati applicando la griglia:

- appena accettabile	punti	4
- sufficiente	punti	6
- buono	punti	8
- ottimo	punti	10

Il risultato finale della valutazione espresso in centesimi, utile all'attribuzione della quota parte della produttività individuale, dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio, verrà raffrontato ai seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti	40
- sufficiente	punti	60
- buono	punti	80
- ottimo	punti	100

NOTE ED INTEGRAZIONI PER IL COLLOQUIO INDIVIDUALE

AUTOMIGLIORAMENTO: conoscenze e capacità da migliorare (concordate all'inizio del periodo di riferimento).

OBIETTIVI INDIVIDUALI:

COMPETENZA PROFESSIONALE.

COMUNICARE COINVOLGERE.

MONITORARE I BISOGNI DELL'UTENTE.

ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO.

UTILIZZA CORRETTAMENTE LE RISORSE MATERIALI E STRUMENTALI.

UTILIZZA RESPONSABILMENTE IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO.

ACCETTA IL CONFRONTO COI COLLEGHI E SUPERIORI.

OBIETTIVI GENERALI:

ASSICURA IL NORMALE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO.

**RACCOGLIE ED ESPONE CORRETTAMENTE I DATI NEL SISTEMA
INFORMATIVO AZIENDALE.**

CONOSCE E RISPETTA I DIRITTI DEGLI OSPITI.

PARTECIPA ATTIVAMENTE ALLA REALIZZAZIONE DI PARTICOLARI PROGETTI.

PARTECIPA ALLA REDAZIONE DEI PAI.

**COMMENTO GLOBALE ALLA PRESTAZIONE E RISULTATI SIGNIFICATIVI
RAGGIUNTI**

COLLOQUIO DI VALUTAZIONE

**ANNOTARE I PUNTI SALIENTI DEL COLLOQUIO CON IL VALUTATORE
(AREE DI ACCORDO E DISACCORDO, DECISIONI PRESE, MOTIVAZIONI,
ASPIRAZIONI, ECC.).**

GRADO DI MIGLIORAMENTO RAGGIUNTO.

Data,

IL VALUTATORE

IL DIPENDENTE
(per presa visione)



azienda pubblica per i servizi alla persona

Via Circondaria Nord, 39
41013 Castelfranco Emilia (MO)

PERSONALE DIPENDENTE DELL'ASP "DELIA REPETTO"

Scheda di valutazione

Periodo di valutazione:

DIPENDENTE VALUTATO

Matricola:	
Cognome	Nome
Servizio	Categoria

profilo (barrare casella corrispondente)

Infermiere		Coordinatore Responsabile	
Infermiere di coordinamento		Istruttore Responsabile dell'attività assistenziale	X
Fisioterapista		Animatore	
Operatore socio sanitario/assistenziale		Operatore addetto al guardaroba	
Operatore socio sanitario		Istruttore amministrativo-contabile	

VALUTATORE ANNO PRECEDENTE

Matricola:	
Cognome	Nome
Profilo	Categoria
Servizio	

VALUTATORE ANNO _____

Matricola:	
Cognome	Nome
Profilo	Categoria
Servizio	

Note esplicative

- Oggetto della valutazione è l'attività prestata dal dipendente.
- Le schede di valutazione verranno inoltre utilizzate per passaggi orizzontali di fascia/progressioni verticali;
- Il processo di valutazione viene eseguito nel rispetto dell'accordo con la parte sindacale aziendale sul regolamento per l'incentivazione della produttività e sistema di valutazione delle prestazioni del personale dell'ASP.

OBIETTIVI INDIVIDUALI:**Massimo
punti 50**

	Descrizione	Appena accettabile 4	Sufficiente 6	Buono 8	Ottimo 10
1	Giudizio almeno "sufficiente" nel sistema di "Valutazione delle prestazioni individuali" (60 punti) che prevede una valutazione ad almeno 3 ambiti.				
2	Assume un comportamento corretto in servizio, in particolare: - comunica tempestivamente le informazioni a fronte di una assenza non programmata - è ordinato ed utilizza in modo corretto la divisa in dotazione - nei confronti dei parenti degli ospiti.				
3	Si raccorda correttamente coi colleghi e con gli altri servizi, favorendo l'azione degli operatori.				
4	Utilizza puntualmente e correttamente il sistema informativo in uso, per la parte di propria competenza.				
5	Assume decisioni corrette e coerenti col proprio ruolo per favorire risposte positive all'esigenze degli anziani.				
TOTALE PUNTI 					

OBIETTIVI GENERALI:

Massimo punti 50

	Descrizione	Obiettivo non raggiunto 4	Obiettivo parzialmente raggiunto 7	Obiettivo totalmente raggiunto 10
1	Assicura la gestione dei turni di lavoro del personale utilizzando l'apposito sistema informativo aziendale, utile anche al debito informativo verso l'esterno.			
2	Conduce efficacemente le attività di nucleo, realizzando incontri periodici di programmazione e di verifica degli interventi col personale assegnato al nucleo.			
3	Assicura le forniture di materiali necessari al funzionamento del nucleo e ne rappresenta l'andamento compilando apposite schede di controllo.			
4	Applica correttamente i sistemi interni di valutazione del personale e dei tirocinanti (la valutazione delle prestazioni, il raggiungimento degli obiettivi generali ed individuali).			
5	Gestisce la fase dell'ingresso di nuovi ospiti, per la parte di propria competenza, assicurando informazioni corrette ai parenti sulle regole di vita della residenza.			
TOTALE PUNTI				

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI

CAPACITÀ DELL'ISTRUTTORE RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ ASSIST.* (con pesatura)

GESTIRE I COLLABORATORI:

Ha gestito i collaboratori	fornendo direttive, indicazioni operative, verificando costantemente i risultati ed intervenendo* adeguatamente	50
	fornendo direttive, indicazioni operative, verificando sporadicamente i risultati ed intervenendo debolmente	40
	fornendo informazioni e argomentazioni inadeguate ed assumendo scelte inopportune	20
	tende a non esercitare il ruolo	0

*1 L'intervento è sia per correggere i comportamenti inadeguati sia per rinforzare quelli adeguati.

ESEMPIO:

Nella gestione quotidiana del piano di lavoro dell'organizzazione delle attività del nucleo: coinvolge i collaboratori affinché:

- si adegui il piano in relazione ai bisogni che di volta in volta emergono, attraverso momenti d'incontro organizzati (collettivi), individuali o d'equipe;
- vengano raccolte tutte le informazioni, scritte e verbali, necessarie al costante aggiornamento dei piani;
- attraverso gli incontri organizzati, individuali o d'equipe, vengano rafforzate le capacità dei singoli nella conduzione del piano.

“in modo corretto” = rispettando i requisiti professionali specifici, i protocolli e le prassi vigenti;

“efficace” = rispondente ai bisogni dell'utente, coerente con gli obiettivi del servizio.

PROGRAMMARE/ORGANIZZARE

Nella programmazione/organizzazione delle attività in relazione agli *obiettivi* ed alle *risorse* assegnate:

Non ha creato situazioni d'emergenza ed ha utilizzato adeguatamente le risorse assegnate----- **20**

Le situazioni di emergenza create per carenza di pianificazione/organizz.ne sono state

- rare e gestite efficacemente con l'utilizzo delle sole risorse assegnate ----- **12**
- numerose e gestite con difficoltà con utilizzo di risorse aggiuntive ----- **5**

ESEMPIO:

Rispetto alla programmazione delle attività in relazione agli obiettivi/risorse previste:

- assume un comportamento per evitare situazioni di emergenza (copertura turni, iniziative programmate/impreviste);
- rileva in numero e la frequenza delle emergenze che si sono verificate sia per motivazioni interne che esterne al nucleo ed all'organizzazione;
- è capace di gestire la situazione imprevista provocata da colleghi senza che ne abbia alcuna responsabilità.

“MONITORARE” L'ANDAMENTO DEL NUCLEO / U.O.

Nel monitorare l'andamento del Nucleo/UO

- raccoglie/fornisce numerosi dati
 - individuando costantemente le esigenze e le cause dei problemi proponendo costantemente idonee soluzioni----- **30**
 - individuando sporadicamente le esigenze e le cause dei problemi proponendo raramente idonee soluzioni/iniziative ----- **24**
- raccoglie/fornisce scarsi dati
 - individuando costantemente le esigenze e le cause dei problemi proponendo costantemente idonee soluzioni ----- **15**
 - individuando sporadicamente le esigenze e le cause dei problemi proponendo raramente idonee soluzioni ----- **08**
- tende a non fornire dati relativi al Nucleo/U.O. ----- **00**

*2 Per “dati” si intende “dati utili”, “elementi significativi” (sia positivi sia critici) in relazione all'andamento dell'U.O. e al Piano di Nucleo/U.O., utilizzabili anche per possibili aggiustamenti e regolazioni.

*3 “Proponendo costantemente idonee soluzioni/iniziative....” non ha – in questo contesto - valore assoluto ma si riferisce soltanto alle proposte relative ai dati sul Nucleo/U.O. effettivamente forniti ed alle esigenze e cause dei problemi effettivamente individuati dall'interessato; se l'operatore – come prevedono le

alternative dei rami precedenti - “fornisce scarsi dati...” e/o individua “sporadicamente” esigenze e cause, non potrà, normalmente, proporre molte idonee soluzioni/iniziative.

ESEMPIO:

Relativamente al Piano di Nucleo proposto:

- **raccoglie e fornisce** (principalmente in forma scritta) dati e valutazioni rispetto:
 - allo svolgimento del piano di lavoro quotidiano attraverso valutazioni dell’organizzazione del lavoro, dei turni, del personale in dotazione;
 - alla raccolta dei dati “utili” precedentemente ritenuti necessari per una verifica gestionale;
 - alla redazione, tenuta, ed aggiornamento dei Piani Individuali di Lavoro degli anziani;
 - all’esigenza di nuovi ausili, attrezzature e quanto necessiterebbe per migliorare l’erogazione dei servizi alla persona;
 - alla necessità di percorsi interni/esterni di formazione ed aggiornamento del proprio personale.

Fornisce, oltre ad una puntuale raccolta dati, quali proposte “fattibili” avanzare, le cause “concrete” dei problemi riscontrati, le eventuali soluzioni ritenute percorribili.

Per la definizione del Piano di Nucleo annuale, ipotizza ed individua possibili aree di miglioramento (per le quali occorre raccogliere dati, argomentare, proporre, correggere, ecc.), ad esempio riferite:

- all’igiene degli anziani;
- all’utilizzo della contenzione fisica/chimica ed agli spazi di autonomia degli anziani rilevati e migliorabili;
- al livello delle relazioni con gli anziani anche favorite dalle iniziative di socializzazione, animazione, coinvolgimento;
- al gradimento degli anziani rispetto alle attività che vengono svolte nel nucleo ed alla loro presunta efficacia o meno.

RIEPILOGO PESATURE CAPACITA' DEL R.A.A.

CAPACITA':

GESTIRE I COLLABORATORI	50
PROGRAMMARE/ORGANIZZARE	20
MONITORARE L'ANDAMENTO DEL NUCLEO	30
TOTALE	100

I valori dei giudizi indicati nelle griglie delle tre capacità oggetto di valutazione, sono stati calcolati applicando la griglia:

- appena accettabile	punti	4
- sufficiente	punti	6
- buono	punti	8
- ottimo	punti	10

Il risultato finale della valutazione espresso in centesimi, utile all'attribuzione della quota parte della produttività individuale, dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio, verrà raffrontato ai seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti	40
- sufficiente	punti	60
- buono	punti	80
- ottimo	punti	100

NOTE ED INTEGRAZIONI PER IL COLLOQUIO

AUTOMIGLIORAMENTO: conoscenze e capacità da migliorare (concordate all'inizio del periodo di riferimento).

OBIETTIVI INDIVIDUALI:

GESTIRE I COLLABORATORI.

PROGRAMMARE/ORGANIZZARE.

MONITORARE L'ANDAMENTO DEL NUCLEO.

ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO.

SI RACCORDA CORRETTAMENTE COI COLLEGHI.

UTILIZZA PUNTUALMENTE IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO.

ASSUME DECISIONI CORRETTE.

OBIETTIVI GENERALI:

ASSICURA LA GESTIONE DEI TURNI DI LAVORO.

CONDUCE EFFICACEMENTE LE ATTIVITA' DI NUCLEO.

ASSICURA LE FORNITURE DI MATERIALI.

APPLICA CORRETTAMENTE I SISTEMI INTERNI DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE.

GESTISCE LA FASE DELL'INGRESSO DI NUOVI OPERATORI.

**COMMENTO GLOBALE ALLA PRESTAZIONE E RISULTATI SIGNIFICATIVI
RAGGIUNTI**

COLLOQUIO DI VALUTAZIONE

**ANNOTARE I PUNTI SALIENTI DEL COLLOQUIO CON IL VALUTATORE
(AREE DI ACCORDO E DISACCORDO, DECISIONI PRESE, MOTIVAZIONI,
ASPIRAZIONI, ECC.).**

GRADO DI MIGLIORAMENTO RAGGIUNTO.

Data,

IL VALUTATORE

IL DIPENDENTE
(per presa visione)



azienda pubblica per i servizi alla persona

Via Circondaria Nord, 39
41013 Castelfranco Emilia (MO)

PERSONALE DIPENDENTE DELL'ASP "DELIA REPETTO"

Scheda di valutazione

Periodo di valutazione:

DIPENDENTE VALUTATO

Matricola:	
Cognome	Nome
Servizio	Categoria

profilo (barrare casella corrispondente)

Infermiere	Coordinatore Responsabile	
Infermiere di coordinamento	Istruttore Responsabile dell'attività assistenziale	
Fisioterapista	Animatore	X
Operatore socio assistenziale	Operatore addetto al guardaroba	
Operatore socio sanitario	Istruttore amministrativo-contabile	

VALUTATORE ANNO PRECEDENTE

Matricola:	
Cognome	Nome
Profilo	Categoria
Servizio	

VALUTATORE ANNO _____

Matricola:	
Cognome	Nome
Profilo	Categoria
Servizio	

Note esplicative

- Oggetto della valutazione è l'attività prestata dal dipendente.
- Le schede di valutazione verranno inoltre utilizzate per passaggi orizzontali di fascia/progressioni verticali;
- Il processo di valutazione viene eseguito nel rispetto dell'accordo con la parte sindacale aziendale sul regolamento per l'incentivazione della produttività e sistema di valutazione delle prestazioni del personale dell'ASP.

OBIETTIVI INDIVIDUALI:**Massimo
punti 50**

	Descrizione	Appena accettabile 4	Sufficiente 6	Buono 8	Ottimo 10
1	Giudizio almeno "sufficiente" nel sistema di "Valutazione delle prestazioni individuali" (60 punti) che prevede una valutazione ad almeno 3 ambiti.				
2	Assume un comportamento corretto in servizio, in particolare: - comunica tempestivamente le informazioni a fronte di una assenza non programmata - è ordinato ed utilizza in modo corretto la divisa in dotazione - nei confronti degli ospiti e dei parenti.				
3	Accetta il confronto coi superiori e col restante personale, è disposto a modificare i propri comportamenti ed a correggere gli errori. instaura e sviluppa rapporti di collaborazione professionale con l'intera équipe assistenziale per favorire il miglioramento del servizio.				
4	Utilizza puntualmente e correttamente il sistema informativo in uso, per la parte di propria competenza.				
5	Rispetta i vincoli, le regole del servizio, le procedure interne e collabora per rispondere ai bisogni degli anziani.				
TOTALE PUNTI 					

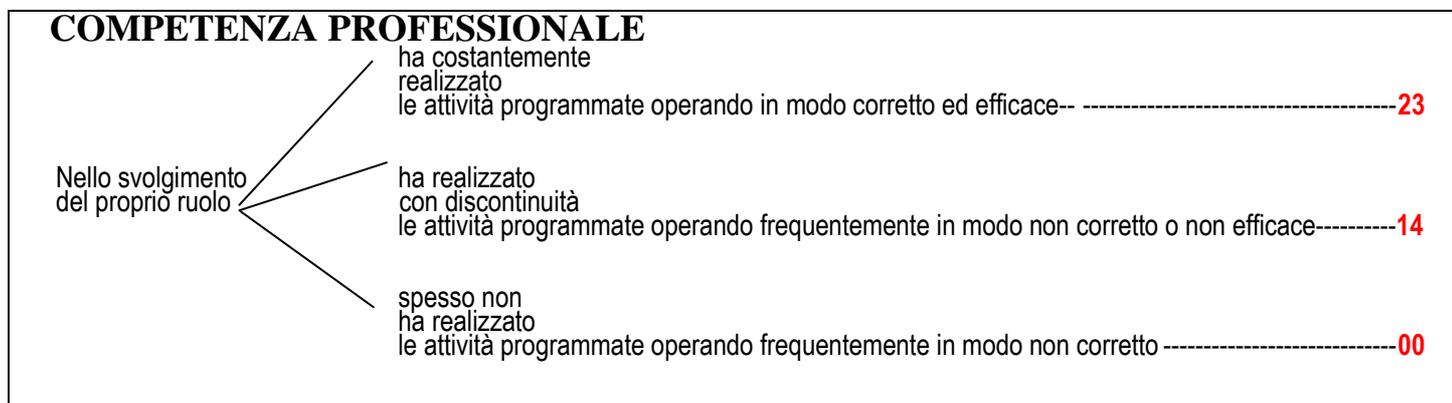
OBIETTIVI GENERALI:

Massimo punti 50

	Descrizione	Obiettivo non raggiunto 4	Obiettivo parzialmente raggiunto 7	Obiettivo totalmente raggiunto 10
1	Propone al coordinatore responsabile i programmi delle attività di animazione del servizio, assicurando interventi di gruppo ed individuali, collaborando con tutte le figure professionali presenti.			
2	Interviene nelle iniziative di animazione di nucleo e partecipa attivamente agli incontri periodici d'equipe per la programmazione e la verifica degli interventi.			
3	Si rapporta correttamente con le associazioni di volontariato ed i gruppi organizzati che assicurano un apporto partecipativo alle attività programmate del servizio.			
4	Interviene con proposte ed azioni correttive a fronte di evidenti scostamenti fra obiettivi previsti e risultati ottenuti nelle attività di animazione programmate.			
5	Partecipa con propositività agli incontri d'equipe.			
TOTALE PUNTI				

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI

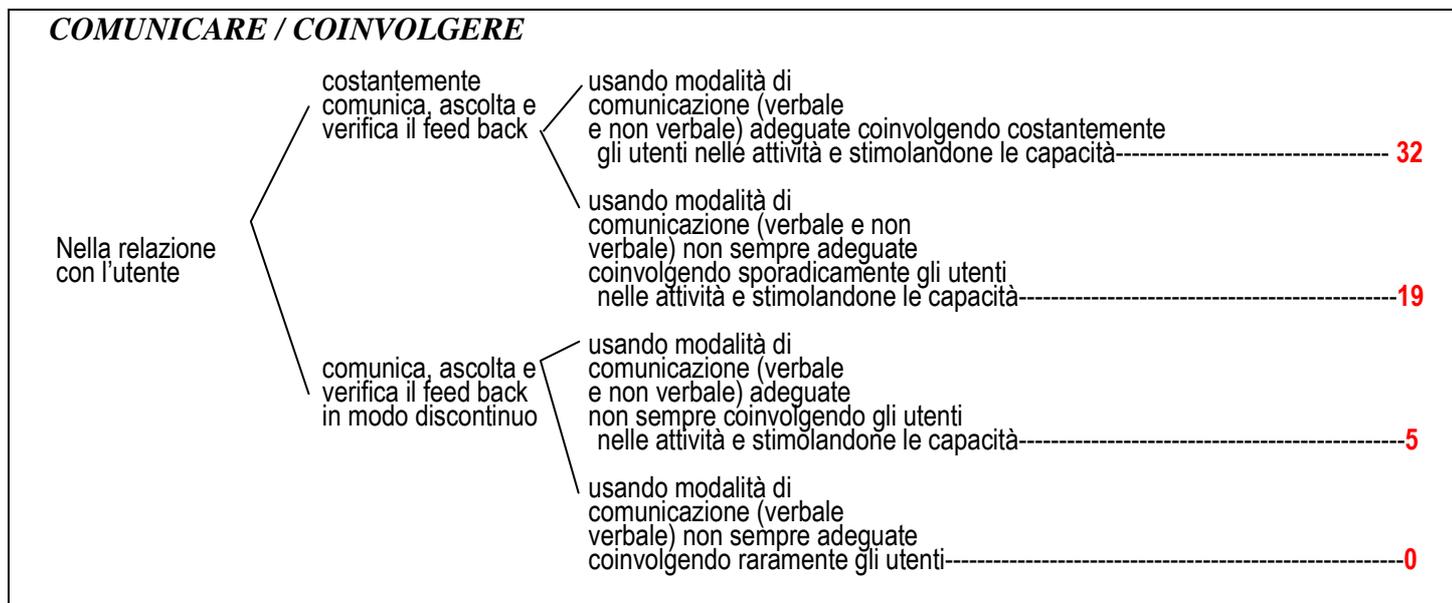
CAPACITA' DELL'ANIMATORE.* (con pesatura)



*1 “*in modo corretto*”: rispettando i requisiti professionali specifici, i protocolli e le prassi vigenti;
 “*efficace*”: rispondente ai bisogni dell’utente, coerente con gli obiettivi del servizio.

ESEMPIO:

Rispetto al piano giornaliero delle attività (es.: lettura del giornale), realizza l’attività rispettando i bisogni degli utenti, le regole e le esigenze del servizio, i protocolli e le procedure determinate, nonché i piani individuali elaborati nei PAI.



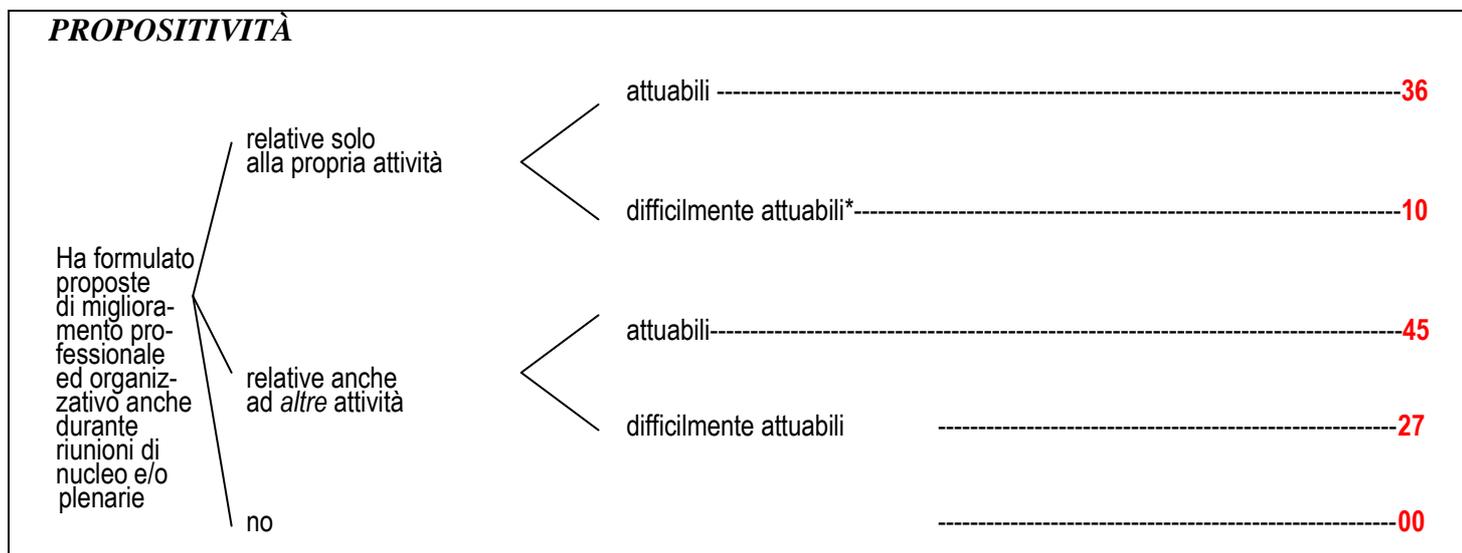
*2 per “*verifica il feed back*” si intende la verifica di ogni retroazione, risposta, segnale (anche debole) dell’anziano.

ESEMPIO:

Mette in atto tutte le modalità operative per assicurare una corretta comunicazione con gli utenti ed i familiari (es.: contatti telefonici, avvisi sulle attività che si svolgono all'interno ed all'esterno della struttura, ecc.).

Raccoglie suggerimenti/criticità riguardo le attività sia individuali che di gruppo (es.: questionari di gradimento, tabelle di rilevazione, colloqui strutturati, ecc.).

Favorisce correttamente il passaggio delle comunicazioni tra i vari ruoli professionali presenti nei servizi.



Requisito fondamentale è il seguente: le proposte devono essere fatte alla posizione superiore e/o nelle sedi opportune.

* “*difficilmente attuabili*”: non attuabili immediatamente, a breve termine; non attuabili con le risorse attuali; non attuabili a causa di elementi contingenti che ne condizionano la realizzazione.

ESEMPIO:

L'operatore rileva e propone il bisogno di strumenti, ausili, risorse, sia per far star meglio l'anziano, sia per migliorare la propria condizione lavorativa e professionale, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili ed il quadro generale degli investimenti previsti.

RIEPILOGO PESATURE CAPACITA' DELL'ANIMATORE

CAPACITA':

COMPETENZA PROFESSIONALE **23**

COMUNICARE/COINVOLGERE **32**

PROPOSITIVITA' **45**

TOTALE **100**

I valori dei giudizi indicati nelle griglie delle tre capacità oggetto di valutazione, sono stati calcolati applicando la griglia:

- appena accettabile	punti	4
- sufficiente	punti	6
- buono	punti	8
- ottimo	punti	10

Il risultato finale della valutazione espresso in centesimi, utile all'attribuzione della quota parte della produttività individuale, dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio, verrà raffrontato ai seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti	40
- sufficiente	punti	60
- buono	punti	80
- ottimo	punti	100

NOTE ED INTEGRAZIONI PER IL COLLOQUIO

AUTOMIGLIORAMENTO: conoscenze e capacità da migliorare (concordate all'inizio del periodo di riferimento).

OBIETTIVI INDIVIDUALI:

COMPETENZA PROFESSIONALE.

COMUNICARE/COINVOLGERE.

PROPOSITIVITA'.

ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO.

ACCETTA IL CONFRONTO COI SUPERIORI E COI COLLEGHI.

UTILIZZA PUNTUALMENTE IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO.

RISPETTA I VINCOLI, LE REGOLE DEL SERVIZIO E LE PROCEDURE INTERNE.

OBIETTIVI GENERALI:

PROPONE I PROGRAMMI DELLE ATTIVITA'.

INTERVIENE NELLE INIZIATIVE DI NUCLEO.

SI RAPPORTA CORRETTAMENTE CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO.

INTERVIENE CON PROPOSTE ED AZIONI CORRETTIVE.

PARTECIPA CON PROPOSITIVITA' AGLI INCONTRI.

**COMMENTO GLOBALE ALLA PRESTAZIONE E RISULTATI SIGNIFICATIVI
RAGGIUNTI**

COLLOQUIO DI VALUTAZIONE

**ANNOTARE I PUNTI SALIENTI DEL COLLOQUIO CON IL VALUTATORE
(AREE DI ACCORDO E DISACCORDO, DECISIONI PRESE, MOTIVAZIONI,
ASPIRAZIONI, ECC.).**

GRADO DI MIGLIORAMENTO RAGGIUNTO.

Data,

IL VALUTATORE

IL DIPENDENTE
(per presa visione)



azienda pubblica per i servizi alla persona
Via Circondaria Nord, 39
41013 Castelfranco Emilia (MO)

PERSONALE DIPENDENTE DELL'ASP "DELIA REPETTO"
Scheda di valutazione

Periodo di valutazione:

DIPENDENTE VALUTATO

Matricola:		
Cognome		Nome
Servizio		Categoria

profilo (barrare casella corrispondente)

Infermiere	<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinatore Responsabile	X
Infermiere di coordinamento	<input type="checkbox"/>	Istruttore Responsabile dell'attività assistenziale	<input type="checkbox"/>
Fisioterapista	<input type="checkbox"/>	Animatore	<input type="checkbox"/>
Operatore socio assistenziale	<input type="checkbox"/>	Operatore addetto al guardaroba	<input type="checkbox"/>
Operatore socio sanitario	<input type="checkbox"/>	Istruttore amministrativo-contabile	<input type="checkbox"/>

VALUTATORE ANNO PRECEDENTE

Matricola:		
Cognome		Nome
Profilo		Categoria
Servizio		

VALUTATORE ANNO _____

Matricola:		
Cognome		Nome
Profilo		Categoria
Servizio		

Note esplicative

13. Oggetto della valutazione è l'attività prestata dal dipendente.
14. Le schede di valutazione verranno inoltre utilizzate per passaggi orizzontali di fascia/progressioni verticali;
15. Il processo di valutazione viene eseguito nel rispetto dell'accordo con la parte sindacale aziendale sul regolamento per l'incentivazione della produttività e sistema di valutazione delle prestazioni del personale dell'ASP.

OBIETTIVI INDIVIDUALI:**Massimo
punti 50**

	Descrizione	Appena accettabile 4	Sufficiente 6	Buono 8	Ottimo 10
1	Giudizio almeno "sufficiente" nel sistema di "Valutazione delle prestazioni individuali" (60 punti) che prevede una valutazione ad almeno 3 ambiti.				
2	Assume un comportamento corretto in servizio, in particolare: - comunica tempestivamente le informazioni a fronte di una assenza non programmata - nei confronti della posizione superiore, del personale e dei parenti degli ospiti.				
3	Nelle relazioni professionali col personale fornisce, accetta e richiede informazioni/pareri, rispettando le modalità previste e favorendo l'azione dei colleghi				
4	Utilizza puntualmente e correttamente il sistema informativo in uso, per la parte di propria competenza.				
5	Gestisce correttamente il proprio orario di lavoro.				
TOTALE PUNTI 					

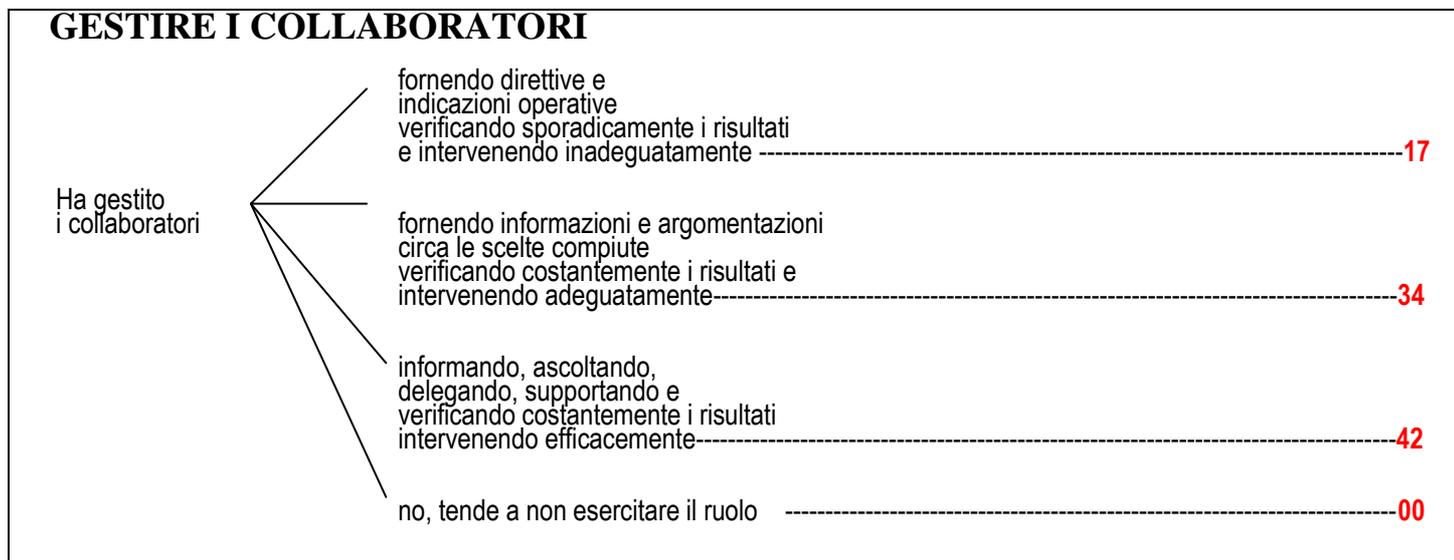
OBIETTIVI GENERALI:

Massimo punti 50

	Descrizione	Obiettivo non raggiunto 4	Obiettivo parzialmente raggiunto 7	Obiettivo totalmente raggiunto 10
1	Svolge correttamente la funzione di direzione del servizio assegnato.			
2	Raccoglie ed espone correttamente i dati utili a rappresentare l'andamento del servizio ed il controllo di gestione, compilando apposite schede di rendicontazione periodica.			
3	Assicura le forniture di materiali e dispositivi vari e ne rappresenta l'andamento compilando apposite schede di controllo.			
4	Applica correttamente i sistemi interni di valutazione del personale e dei tirocinanti (la valutazione delle prestazioni, la verifica degli obiettivi generali ed individuali).			
5	Gestisce la fase dell'ingresso di nuovi ospiti, per la parte di propria competenza, assicurando informazioni corrette ai parenti sulle regole di vita della residenza.			
TOTALE PUNTI				

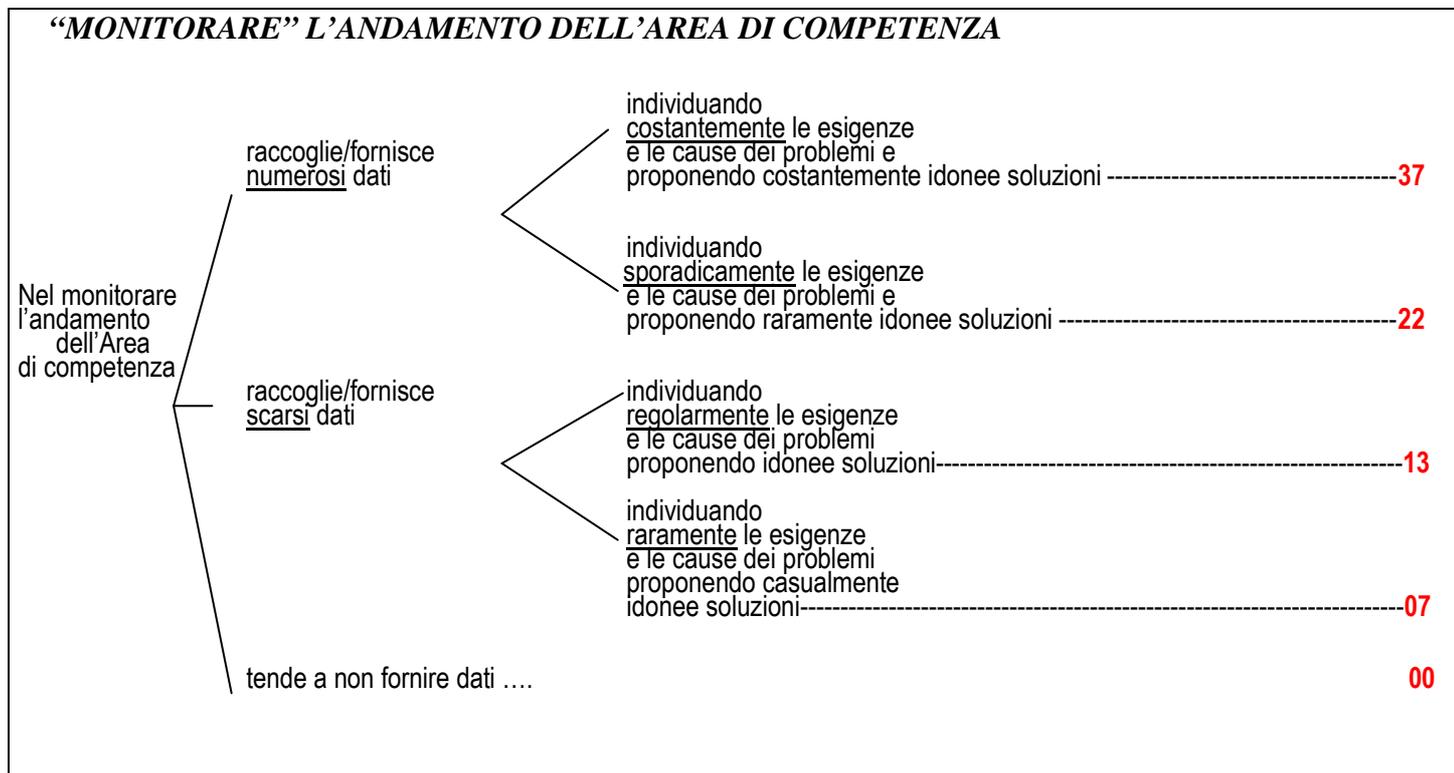
VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI

CAPACITA' DEL COORDINATORE RESPONSABILE.* (con pesatura)



- Gestire i collaboratori

*1 L'intervento è sia per correggere i comportamenti inadeguati sia per rinforzare quelli adeguati.



- Monitorare l'andamento dell'Area di competenza

*2 Per “dati” si intende “dati utili”, “elementi significativi” (sia positivi sia critici) in relazione all’andamento dell’Area di competenza, utilizzabili anche per possibili aggiustamenti e regolazioni.

*3 “*Proponendo costantemente idonee soluzioni/iniziative....*” non ha – in questo contesto - valore assoluto ma si riferisce soltanto alle proposte relative ai dati sull’Area effettivamente forniti ed alle esigenze e alle cause dei problemi effettivamente individuati dall’interessato; se l’interessato “fornisce scarsi dati..” e/o individua “sporadicamente” bisogni e cause, non potrà, normalmente, proporre molte idonee soluzioni/iniziative.

PROPOSITIVITÀ			
Ha formulato proposte di miglioramento professionale ed organizzativo	relative solo alla propria attività	significative	attuabili -----17
			difficilmente attuabili -----10
	relative anche ad altre attività	poco significative	-----05
		significative	realizzabili -----21
	no		difficilmente attuabili -----13
		poco significative	-----08
		-----00	

Propositività: requisito fondamentale è il seguente: le proposte devono essere fatte alla posizione superiore o nelle sedi opportune.

*8 “*difficilmente attuabili*”: non attuabili immediatamente, a breve termine; non attuabili con le risorse attuali; non attuabili a causa di elementi contingenti che ne condizionano la realizzazione.*9...o tali proposte erano completamente inadeguate.

RIEPILOGO PESATURE CAPACITA' DEL COORDINATORE RESPONSABILE

CAPACITA':

GESTIRE I COLLABORATORI	42
PROPOSITIVITA'	21
MONITORARE L'ANDAMENTO DELL'AREA COMP.	37
TOTALE	100

I valori dei giudizi indicati nelle griglie delle tre capacità oggetto di valutazione, sono stati calcolati applicando la griglia:

- appena accettabile	punti	4
- sufficiente	punti	6
- buono	punti	8
- ottimo	punti	10

Il risultato finale della valutazione espresso in centesimi, utile all'attribuzione della quota parte della produttività individuale, dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio, verrà raffrontato ai seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti	40
- sufficiente	punti	60
- buono	punti	80
- ottimo	punti	100

NOTE ED INTEGRAZIONI PER IL COLLOQUIO

AUTOMIGLIORAMENTO: conoscenze e capacità da migliorare (concordate all'inizio del periodo di riferimento).

OBIETTIVI INDIVIDUALI:

GESTIRE I COLLABORATORI.

MONITORARE L'ANDAMENTO DELL'AREA DI COMPETENZA.

PROPOSITIVITA'.

ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO.

FORNISCE,ACCETTA E RICHIEDE INFORMAZIONI/PARERI.

UTILIZZA PUNTUALMENTE IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO.

GESTISCE CORRETTAMENTE IL PRORPIO ORARIO.

OBIETTIVI GENERALI:

SVOLGE CORRETTAMENTE LA FUNZIONE DI DIREZIONE.

RACCOGLIE ED ESPONE I DATI.

ASSICURA LE FORNITURE DI MATERIALI.

GESTISCE LA FASE D'INGRESSO DI NUOVI OSPITI.

**COMMENTO GLOBALE ALLA PRESTAZIONE E RISULTATI SIGNIFICATIVI
RAGGIUNTI**

COLLOQUIO DI VALUTAZIONE

**ANNOTARE I PUNTI SALIENTI DEL COLLOQUIO CON IL VALUTATORE
(AREE DI ACCORDO E DISACCORDO, DECISIONI PRESE, MOTIVAZIONI,
ASPIRAZIONI, ECC.).**

GRADO DI MIGLIORAMENTO RAGGIUNTO.

Data,

IL VALUTATORE

IL DIPENDENTE
(per presa visione)



azienda pubblica per i servizi alla persona
Via Circondaria Nord, 39
41013 Castelfranco Emilia (MO)

PERSONALE DIPENDENTE DELL'ASP "DELIA REPETTO"
Scheda di valutazione

Periodo di valutazione:

DIPENDENTE VALUTATO

Matricola:	
Cognome	Nome
Servizio	Categoria

profilo (barrare casella corrispondente)

Infermiere	Coordinatore Responsabile	
Infermiere di coordinamento	Istruttore Responsabile dell'attività assistenziale	
Fisioterapista	Animatore	
Operatore socio assistenziale	Operatore addetto al guardaroba	X
Operatore socio sanitario	Istruttore amministrativo-contabile	

VALUTATORE ANNO PRECEDENTE

Matricola:	
Cognome	Nome
Profilo	Categoria
Servizio	

VALUTATORE ANNO _____

Matricola:	
Cognome	Nome
Profilo	Categoria
Servizio	

Note esplicative

16. Oggetto della valutazione è l'attività prestata dal dipendente.
17. Le schede di valutazione verranno inoltre utilizzate per passaggi orizzontali di fascia/progressioni verticali;
18. Il processo di valutazione viene eseguito nel rispetto dell'accordo con la parte sindacale aziendale sul regolamento per l'incentivazione della produttività e sistema di valutazione delle prestazioni del personale dell'ASP.

OBIETTIVI INDIVIDUALI:

**Massimo
punti 50**

	Descrizione	Appena accettabile 4	Sufficiente 6	Buono 8	Ottimo 10
1	Giudizio almeno "sufficiente" nel sistema di "Valutazione delle prestazioni individuali" (60 punti) che prevede una valutazione ad almeno 3 ambiti.				
2	Assume un comportamento corretto in servizio, in particolare: - comunica tempestivamente le informazioni a fronte di una assenza non programmata - è ordinato ed utilizza in modo corretto la divisa in dotazione - nei confronti degli ospiti e dei parenti.				
3	Si raccorda correttamente coi colleghi e con gli altri servizi, favorendo l'azione degli operatori.				
4	Utilizza puntualmente e correttamente il sistema informativo in uso, per la parte di propria competenza.				
5	Rispetta i vincoli, le regole del servizio, le procedure interne e collabora per rispondere ai bisogni degli anziani.				
TOTALE PUNTI 					

OBIETTIVI GENERALI:

Massimo punti 50

	Descrizione	Obiettivo non raggiunto 4	Obiettivo parzialmente raggiunto 7	Obiettivo totalmente raggiunto 10
1	Partecipa alla raccolta ed esposizione di dati utili a rappresentare gli indicatori per la valutazione del servizio utilizzando i sistemi informativi aziendali.			
2	Svolge il proprio ruolo in modo flessibile, cercando di rispondere, il più possibile, alle esigenze del servizio, degli utenti e dei parenti.			
3	Si rapporta correttamente coi parenti degli ospiti, coinvolgendoli ed informandoli.			
4	Garantisce e partecipa ad attività anche diverse dal proprio ruolo, documentandone l'esito.			
5	Garantisce un controllo sistematico sulla movimentazione dei capi puliti consegnati dall'appaltatore del servizio di lavanderia, documentandone l'esito.			
TOTALE PUNTI				

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI

CAPACITA' DELL'OPERATORE ADDETTO AL GUARDAROBA.* (con pesatura)

COMPETENZA PROFESSIONALE			
Nello svolgimento del proprio ruolo	ha costantemente realizzato le attività programmate	operando in modo corretto ed efficace-----	22
		operando frequentemente in modo non corretto o non efficace-----	15
	ha realizzato con discontinuità le attività programmate	operando in modo corretto ed efficace-----	18
		operando frequentemente in modo non corretto o non efficace-----	13
	spesso non ha realizzato le attività programmate	operando in modo corretto ed efficace-----	09
		operando frequentemente in modo non corretto o non efficace-----	00

- Competenza professionale

“corretto”: nel rispetto dei requisiti professionali specifici, dei protocolli e delle prassi vigenti;

“efficace”: coerente con gli obiettivi del servizio, in tutte le sue articolazioni (“clienti interni”)

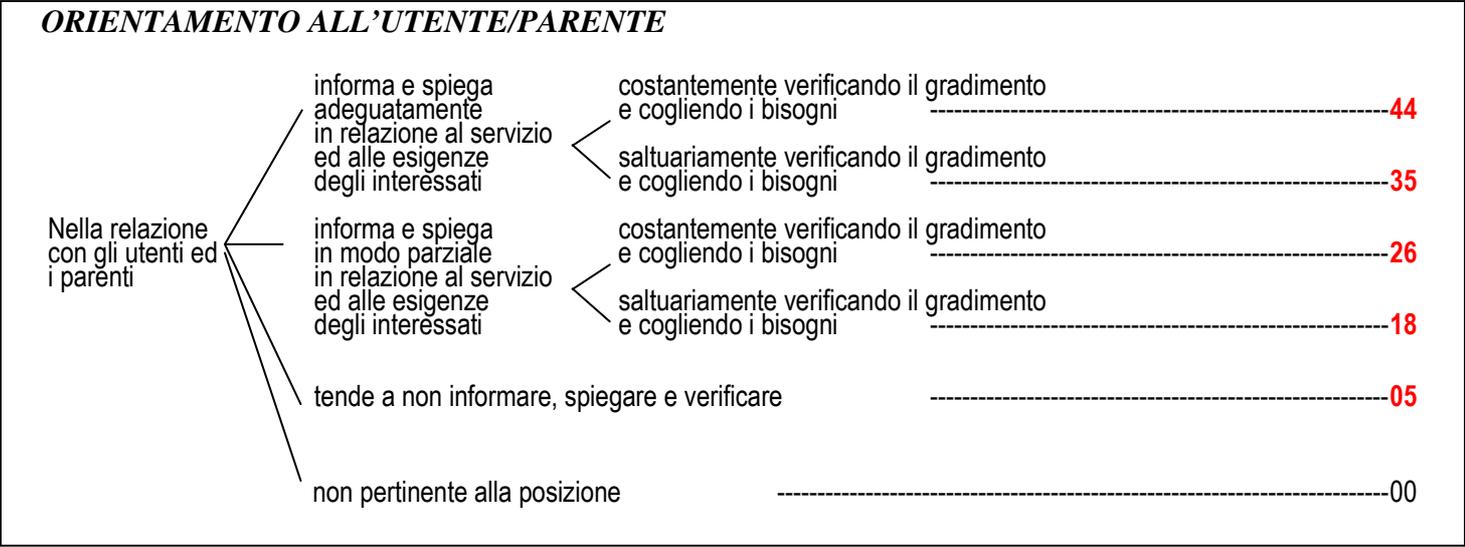
MONITORARE IL PROCESSO DI LAVORO				
Nell'esercitare la propria attività professionale	fornisce numerosi dati relativamente al processo di lavoro – erogazione del servizio	cogliendo costantemente le cause dei problemi	proponendo costantemente idonee soluzioni -----	34
		cogliendo raramente le cause dei problemi	proponendo sporadicamente idonee soluzioni -----	27
			proponendo costantemente idonee soluzioni -----	20
		proponendo sporadicamente idonee soluzioni -----	14	
	fornisce scarsi dati relativamente al processo di lavoro – erogazione del servizio	cogliendo costantemente le cause dei problemi	proponendo costantemente idonee soluzioni -----	14
			proponendo sporadicamente idonee soluzioni -----	10
		cogliendo raramente le cause dei problemi	proponendo costantemente idonee soluzioni -----	05
			proponendo sporadicamente idonee soluzioni -----	02
tende a non fornire dati relativi al processo di lavoro....			00	

- Monitorare il processo di lavoro

Per “dati ” si intende “dati utili”, “elementi significativi” (sia positivi sia critici) utilizzabili anche per possibili aggiustamenti e regolazioni.

“Proponendo costantemente idonee soluzioni....” non ha – in questo contesto - valore assoluto ma si riferisce soltanto alle proposte relative ai dati sul processo di lavoro effettivamente forniti ed alle cause dei problemi effettivamente individuate dall'operatore (se l'operatore – come prevedono le alternative dei rami

precedenti - fornisce “scarsi” dati e/o individua “sporadicamente” bisogni e cause, non potrà, normalmente, proporre molte idonee soluzioni)



- Orientamento all'utente/PARENTE

Non tutto il personale dei servizi di supporto ha contatti con l'utente finale.

RIEPILOGO PESATURE CAPACITA' DELL'OPERATORE ADDETTO AL GUARDAROBA

CAPACITA':

COMPETENZA PROFESSIONALE **22**

MONITORARE IL PORCESSO DI LAVORO **34**

ORIENTAMENTO ALL'UTENTE/PARENTE
AUTONOMIA/INIZIATIVA **44**

TOTALE **100**

I valori dei giudizi indicati nelle griglie delle tre capacità oggetto di valutazione, sono stati calcolati applicando la griglia:

- appena accettabile	punti	4
- sufficiente	punti	6
- buono	punti	8
- ottimo	punti	10

Il risultato finale della valutazione espresso in centesimi, utile all'attribuzione della quota parte della produttività individuale, dato dalla sommatoria delle attribuzioni per ogni singolo giudizio, verrà raffrontato ai seguenti punteggi:

- appena accettabile	punti	40
- sufficiente	punti	60
- buono	punti	80
- ottimo	punti	100

NOTE ED INTEGRAZIONI PER IL COLLOQUIO

AUTOMIGLIORAMENTO: conoscenze e capacità da migliorare (concordate all'inizio del periodo di riferimento).

OBIETTIVI INDIVIDUALI:

COMPETENZA PROFESSIONALE.

MONITORARE IL PROCESSO DI LAVORO.

ORIENTAMENTO ALL'UTENTE/PARENTE.

ASSUME UN COMPORTAMENTO CORRETTO IN SERVIZIO.

SI RACCORDA CORRETTAMENTE COI COLLEGHI E SERVIZI.

UTILIZZA CORRETTAMENTE IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO.

RISPETTA I VINCOLI E LE REGOLE DEL SERVIZIO.

OBIETTIVI GENERALI:

PARTECIPA ALLA RACCOLTA ED ESPOSIZIONE DEI DATI.

SVOLGE IL PROPRIO RUOLO IN MODO FLESSIBILE.

SI RAPPORTA CORRETTAMENTE COI PARENTI.

GARANTISCE UN CONTROLLO SISTEMATICO SULLA MOVIMENTAZIONE DELLA BIANCHERIA.

COMMENTO GLOBALE ALLA PRESTAZIONE E RISULTATI SIGNIFICATIVI RAGGIUNTI

COLLOQUIO DI VALUTAZIONE

ANNOTARE I PUNTI SALIENTI DEL COLLOQUIO CON IL VALUTATORE (AREE DI ACCORDO E DISACCORDO, DECISIONI PRESE, MOTIVAZIONI, ASPIRAZIONI, ECC.).

GRADO DI MIGLIORAMENTO RAGGIUNTO.

Data,

IL VALUTATORE

IL DIPENDENTE
(per presa visione)

\\delia\uffici\Amministrazione\Asp\Sistema di valutazione\Valutazioni 2017\MANUALE\MANUALE E SCHEDE DI VALUTAZIONE COMPLETE.docx