Dizionario dei comportamenti e delle competenze aziendali

Dizionario dei comportamenti e delle competenze aziendali

Il "dizionario" definisce un "albo" di parametri di valutazione che verranno riportati nelle schede di valutazione individuale, secondo la "Struttura base", illustrata in apposito paragrafo del sistema di "valutazione del personale".

N.B. non tutti i parametri verranno riportati nelle schede stesse, essendo caratterizzati da differente applicabilità ai singoli profili e ruoli professionali.

I COMPORTAMENTI

⇨ 1 APPROCCIO OPERATIVO

1.1 RISPETTO DEI REGOLAMENTI E DELLE DIRETTIVE AZIENDALI
Attenzione nel declinare i propri comportamenti operativi nel rispetto delle norme condivise e delle regole formali.

1.2 SERIETA' RISPETTO AGLI IMPEGNI ASSUNTI
Rispetto degli impegni assunti e concordati con il Responsabile.

1.3 FLESSIBILITA' E ADATTABILITA'
Grado di disponibilità rispetto alle richieste della routine lavorativa, con capacità di adattamento al contesto di intervento, alle emergenze, alle esigenze di flessibilità e disponibilità oraria.

1.4 TEMPESTIVITA'
Velocità nell'attivazione e conclusione delle attività operative necessarie rispetto alle esigenze di servizio ed agli obiettivi.

1.5 ACCURATEZZA
Grado di accuratezza, analisi dei problemi e attenzione alla qualità dei risultati nella conduzione delle attività operative necessarie.

1.6 AUTONOMIA OPERATIVA E RESPONSABILITA'
Grado di autonomia e assunzione di responsabilità nell'affrontare e gestire gli aspetti afferenti il proprio ruolo riconosciuto.

1.7 AUTONOMIA DECISIONALE
Grado di autonomia nel prendere decisioni, anche in condizioni d'incertezza ed emergenza, assumendosi le responsabilità ad esse collegate e rispondendone direttamente.

1.8 APPROCCIO INNOVATIVO
Visione organizzativa e proposta di soluzioni innovative, con contributo alla realizzazione di miglioramenti organizzativi e/o di processo

1.9 PROBLEM SOLVING
Analisi e diagnosi dei problemi, elaborazione delle soluzioni e delle alternative con semplificazione delle attività necessarie e dei processi.

⇨ 2 APPROCCIO RELAZIONALE

2.1 RELAZIONE CON I COLLEGHI
Contribuito nel creare un clima di relazione positivo nell'U.O.; Interazione aperta e costruttiva con i colleghi e disponibilità all'ascolto verso le esigenze altrui.

2.2 APPORTO AL GRUPPO DI LAVORO
Grado di cooperazione, formulazione di proposte e condivisione di informazioni in vista di un obiettivo comune assegnato al gruppo di lavoro.

2.3 COLLABORAZIONE CON ALTRE UNITA' OPERATIVE
Disponibilità e collaborazione con professionisti di altre U.O. per pervenire a risultati utili e condivisi nel processo di erogazione del servizio.

2.4 GESTIONE DEI CONFLITTI ORGANIZZATIVI
Condotta attiva nel prevenire e gestire i conflitti organizzativi derivanti dalla suddivisione dei compiti e dall'utilizzo di risorse condivise.

⇨ 3 APPROCCIO ALL'UTENTE

3.1 CORTESIA VERSO L'UTENZA INTERNA O ESTERNA
Grado di cortesia, disponibilità ed educazione nel contatto con i clienti esterni (gli utenti) e / o interni (colleghi di altre U.O.).

3.2 ORIENTAMENTO AI BISOGNI DELL'UTENZA
Approccio "attivo" verso la corretta interpretazione e soddisfazione dei bisogni dei clienti (interni/esterni), con capacità di farsi carico delle loro esigenze.

3.3 ORIENTAMENTO ALL'INFORMAZIONE
Rapporto positivo con i clienti (interni/esterni), i familiari e la comunità locale, trasferendo le informazioni necessarie al loro orientamento verso il servizio e l'organizzazione.

3.4 ORIENTAMENTO ALL'INFORMAZIONE SANITARIA
Grado di informazione relativa alla consapevolezza, da parte dei pazienti, sui percorsi da seguire durante il ciclo terapeutico e post dimissione (da ricovero o attività ambulatoriale).

3.5 ORIENTAMENTO ALL'INFORMAZIONE TECNICO AMMINISTRATIVA
Grado di informazione e semplificazione relativa alla consapevolezza, da parte degli utenti/clienti/fornitori, sui processi tecnico-amministrativi di interesse.

3.6 ORIENTAMENTO AL CONSENSO INFORMATO
Grado di promozione dell'autonomia e della consapevolezza del paziente e dei familiari nell'ambito delle decisioni medico sanitarie riguardanti il proprio stato di salute.

LE COMPETENZE

⇨ 1 COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:

CB1 - CAPACITA' DI PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE PROPRIE ATTIVITA'
Capacità di programmare e organizzare le proprie attività nel rispetto degli impegni assunti e delle esigenze di servizio.

CB2 – CAPACITA' DI GESTIONE DELLA CASISTICA SEMPLICE
Capacità di gestire con competenze adeguate la casistica (o attività) semplice e routinario

CB3 – CAPACITA' DI GESTIONE DELLA CASISTICA COMPLESSA
Capacità di gestire con competenze adeguate la casistica (o attività) complessa e straordinaria.

CB4 – CAPACITA' DI UTILIZZO DI METODOLOGIE E TECNICHE INNOVATIVE
Capacità di proporre e sviluppare soluzioni metodologiche innovative e di mettere in atto nuove tecniche che concorrano al miglioramento quali quantitativo dei processi di lavoro e del servizio.

CB5 – GESTIONE EFFICIENTE DELL'ATTIVITA' PROFESSIONALE
Capacità di gestire in modo efficace e autosufficiente la prestazione, secondo criteri di costo/beneficio/tempestività, con la riduzione della richiesta di supporti interni non necessari o ridondanti (ad es. esami e consulenze interne sanitarie, supporti legali, amministrativi, ecc., non giustificati dalla necessità di garantire la sicurezza dell'esito della prestazione con ricorso ad altre professionalità).

CB6 – CAPACITA' DI IMPLEMENTARE LE CONOSCENZE PROFESSIONALI
Capacità di mettere concretamente in atto le conoscenze acquisite con la formazione, al servizio delle esigenze dell'U.O. e/o del Dipartimento, proponendo, incoraggiando e sviluppando soluzioni innovative ed efficaci nell'attività lavorativa.

⇨ 2 COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI DI RUOLO:

Sono le abilità tecnico professionali di ruolo richieste per la gestione della pratica lavorativa, dei processi e delle tecnologie (know-how), che cambia per la singola figura professionale anche in relazione alla necessaria specializzazione professionale richiesta in concreto dall'attività delle singole unità operative e dal contenuto del servizio reso.

A TITOLO ESEMPLIFICATIVO:

Per i collaboratori amministrativi professionali D e DS si può scegliere tra le seguenti opzioni:

- Utilizzo avanzato di tecniche di gestione degli appalti, delle forniture e dei contratti
- Utilizzo avanzato di tecniche di contabilità e controllo di gestione
- Utilizzo avanzato di tecniche di analisi economico-finanziaria
- Utilizzo avanzato di strumenti di controllo tecnico-amministrativo e di auditing su procedure/processi
- Utilizzo avanzato di Tecniche di semplificazione organizzativa
- Utilizzo avanzato di Tecniche di rendicontazione
- Utilizzo avanzato di Tecniche per l'area giuridica del personale
- Utilizzo avanzato di Tecniche per l'area economica del personale
- Capacità avanzata di applicare correttamente le normative di riferimento per l'Unità operativa
- Capacità avanzata di utilizzare le applicazioni informatiche e le loro potenzialità operative internet e intranet
- Capacità avanzata di produrre una documentazione semplice e chiara
- Capacità avanzata di produrre corretti e completi provvedimenti e atti di comunicazione istituzionale

Per gli assistenti amministrativi C si può scegliere tra le seguenti opzioni:
- Utilizzo di tecniche di gestione degli appalti, delle forniture e dei contratti
- Utilizzo di tecniche di contabilità e controllo di gestione
- Utilizzo di tecniche di analisi economico-finanziaria
- Utilizzo di strumenti di controllo tecnico-amministrativo e di auditing su procedure/processi
- Utilizzo di Tecniche di semplificazione organizzativa
- Utilizzo di Tecniche di rendicontazione
- Utilizzo di Tecniche per l'area giuridica del personale
- Utilizzo di Tecniche per l'area economica del personale
- Capacità di applicare correttamente le normative di riferimento per l'Unità operativa
- Capacità di utilizzare le applicazioni informatiche e le loro potenzialità operative internet e intranet
- Capacità di produrre una documentazione semplice e chiara
- Capacità di produrre corretti e completi provvedimenti e atti di comunicazione istituzionale

E' prevista la possibilità che il questionario preveda alcune caselle personalizzabili da parte del valutatore, al fine di meglio inquadrare le competenze tecnico specifiche attinenti al caso concreto.

Per i infermieri professionali D e DS - Branca "PRONTO SOCCORSO" - si può scegliere tra le seguenti opzioni:
- capacità di gestione del triage
- capacità di gestione in team dell'arresto cardio-circolatorio
- capacità di gestione in team del trauma maggiore
- abilità nell'immobilizzazione articolare
- accuratezza nel monitoraggio del paziente critico

Per i Dirigenti Medici - Branca "PRONTO SOCCORSO" - si può scegliere tra le seguenti opzioni:
- capacità nella procedura della sedo/analgesia in urgenza
- capacità di gestione avanzata delle vie aeree
- capacità di gestione in team del trauma maggiore
- capacità di gestione in team dell'arresto cardio-circolatorio
- abilità nell'esecuzione dell'ecografia limitatamente all'urgenza
- capacità di gestire autonomamente i pazienti in urgenza/emergenza

Per i infermieri professionali D e DS - Branca "PEDIATRICA" - si può scegliere tra le seguenti opzioni:
- capacità di gestione dei quadri clinici di monitoraggio e assistenza dei prematuri e del neonato
- capacità di gestione dei quadri clinici di monitoraggio e assistenza dei bambini fino a 1 anno
- capacità di gestione dei quadri clinici di monitoraggio e assistenza dei bambini di età superiore a 1 anno
- capacità di prelievo venoso nell'età di competenza
- capacità di incannulamento venoso
- capacità relazionale per fasce di età (neonatale, fino a 1 anno, oltre 1 anno)
- capacità di gestione delle emergenze pediatriche

⇨ 3 COMPETENZE MANAGERIALI (per Direttori di Struttura):

CM1 - CAPACITA' DI PROGRAMMAZIONE
Capacità di rispettare le linee strategiche assegnate alla struttura nei tempi concordati e di contribuire specificamente al loro raggiungimento ed implementazione

CM2 - CAPACITA' DI CONTROLLO E ORIENTAMENTO STRATEGICO
Capacità di orientare la struttura e di verificare in corso d'anno i risultati attesi e i processi nel rispetto delle linee strategiche assegnate alla struttura e nei tempi previsti

CM3 - CAPACITA' GESTIONALI
Capacità di gestire le risorse assegnate, orientandole ai risultati nel rispetto dei vincoli finanziari e delle funzioni espressamente delegate in base all'atto aziendale

CM4 - CAPACITA' DECISIONALI
Capacità di scegliere tra diverse alternative con ponderatezza, lucidità, tempestività, in condizioni di incertezza, carenza, complessità

CM5 - CAPACITA' DI ORIENTARE LA STRUTTURA VERSO IL CLIENTE
Capacità di orientare i comportamenti dei dirigenti e/o del personale assegnato verso il conseguimento delle finalità pubbliche e dei livelli attesi di servizio, umanizzazione, trasparenza e supporto alle altre U.O.

CM6 - CAPACITA' DI GESTIRE LE RISORSE UMANE
Capacità di leaderschip, sviluppo delle competenze, del lavoro di gruppo e della responsabilizzazione, gestione dei conflitti (affrontando e tenendo sotto controllo situazioni che originano contrasti all'interno dei gruppi e tensioni nei rapporti interpersonali)

CM7 - CAPACITA' DI LAVORARE PER PROCESSI
Capacità di organizzare le attività nell'ambito del processo guidato e in rapporto con gli altri processi aziendali, individuando ed eliminando le inefficienze

CAPACITA' DI DIFFERENZIARE LE VALUTAZIONI DELLE RISORSE UMANE **(per Direttori di Struttura):**

"Valutare" significa saper "dare valore" ai propri collaboratori. Questa attività comporta che i parametri vengano soppesati con attenzione, per rilasciare le giuste ed eque valutazioni a tutti i dipendenti, sapendo riconoscerne i meriti individuali.
La capacità di differenziare le valutazioni dei singoli, verrà misurata dalla varianza tra la media delle 2 valutazioni più elevate e la media delle 2 valutazioni più basse. Essa verrà definita "**Delta di U.O.**". Tale valore verrà rapportato al "**Delta standard**" che sarà il "Delta di U.O." **massimo**, cioè il più elevato rilevato in azienda.
N.B. Questo parametro non è applicabile per quei Valutatori che dispongono di meno di 4 risorse umane. Il peso dell'area, in tal caso, verrà ridistribuito proporzionalmente sulle altre aree di valutazione.