




 SISIFO <small>SISTEMI INFORMATIVI SOCIETÀ</small>	<p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA ITER INSERIMENTO DELL'OPERATORE IN ASSISTENZA DOMICILIARE</p>	<p>Codice documento: IO.GRU.02 Emesso 28.02.2022 Rev.02 del 09.5.2023</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

I N D I C E

1.	SCOPO	2
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3.	RESPONSABILITA'	2
4.	LISTA DI DISTRIBUZIONE	2
5.	PROGRAMMA INDIVIDUALE DI INSERIMENTO DI NUOVI OPERATORI	2
6.	ADOZIONE DI UN PROGRAMMA INDIVIDUALE DI INSERIMENTO DI NUOVI OPERATORI	2
7.	PERCORSI FORMATIVI DEDICATI AI NEO ASSUNTI	4
8.	MODALITÀ UTILIZZATE PER IL CONTENIMENTO DEL TURN-OVER E PER L'INCENTIVAZIONE DEL PERSONALE AL FINE DI GARANTIRE UNA MAGGIORE AFFIDABILITÀ E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	6
9.	MONITORAGGI.....	7

REV.	EMESSA DA DO		VERIFICATA DA RQ		APPROVATA DA PR	
	DATA	FIRMA	DATA	FIRMA	DATA	FIRMA
00	28/02/2022	//	28/02/2022	//	28/02/2022	//
01	27/01/2023	//	27/01/2023	//	03.02.2023	//
02	09.05.2023		09.05.2023		09.05.2023	

	<p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA ITER INSERIMENTO DELL'OPERATORE IN ASSISTENZA DOMICILIARE</p>	<p>Codice documento: IO.GRU.02 Emesso 28.02.2022 Rev.02 del 09.5.2023</p>
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

1. SCOPO

La presente istruzione operativa ha lo scopo di definire le modalità di inserimento del personale in servizio presso l'assistenza domiciliare integrata.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa istruzione operativa è applicata a tutto il personale che opera all'interno della consortile a prescindere dall'inquadramento contrattuale.

3. RESPONSABILITA'

Il Direttore Tecnico è il responsabile dell'attuazione di questa attività.

Responsabile	Attività
Coordinatore o Direttore Tecnico	Definisce l'iter di inserimento
Direttore Tecnico / Direttore Operativo	Approva l'iter
Coordinatore	Supervisiona l'iter
Operatore anziano	Attua e valuta le attività di affiancamento
Coordinatore	Emette l'esito della valutazione finale
Direttore Tecnico / Direttore Operativo	Decide la conclusione dell'iter o la sua proroga

4. LISTA DI DISTRIBUZIONE

- Direttore Sanitario
- Direttore Amministrativo
- Direttore Operativo
- Direttore Tecnico
- Responsabile Formazione
- Responsabile Qualità
- Coordinatore Infermieristico
- Coordinatore Fisioterapisti
- Coordinatore Amministrativo
- Tutti gli operatori domiciliari

5. PROGRAMMA INDIVIDUALE DI INSERIMENTO DI NUOVI OPERATORI

L'inserimento del nuovo personale (anche fosse un volontario, tirocinante o libero professionista) è un momento delicato che deve essere attentamente strutturato e monitorato al fine di creare le condizioni migliori per favorire il positivo inserimento del nuovo assunto nell'azienda e nello specifico servizio in cui è assegnato considerando in particolar modo l'impatto del nuovo operatore sia sull'utente/famiglia che sull'équipe.

6. ADOZIONE DI UN PROGRAMMA INDIVIDUALE DI INSERIMENTO DI NUOVI OPERATORI

L'inserimento del nuovo personale è un momento delicato che deve essere attentamente strutturato e monitorato al fine di creare le condizioni migliori per favorire il positivo inserimento del nuovo assunto nell'azienda e nello specifico servizio in cui è assegnato considerando in particolar modo l'impatto del nuovo operatore sia sull'utente/famiglia che sull'équipe.

La *procedura* è codificata dal sistema di qualità e prevede le azioni di **accoglienza** e di **inserimento della durata di almeno 3 giorni**. L'inserimento permette al neoassunto di sperimentarsi nella gestione del proprio ruolo nelle diverse forme e routine che la propria

	<p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA ITER INSERIMENTO DELL'OPERATORE IN ASSISTENZA DOMICILIARE</p>	<p>Codice documento: IO.GRU.02 Emesso 28.02.2022 Rev.02 del 09.5.2023</p>
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

mansione prevede. Il positivo esito dell'inserimento comporta la conferma dell'assunzione.

L'**attività di accoglienza** prevede:

- ✓ **fase informativa** a cura del RS e del Gruppo di Coordinamento: in cui si chiariscono le caratteristiche del servizio e del contratto di lavoro, regole sulla comunicazione con utenti e famigliari, colleghi e superiori, codice di comportamento ecc.;
- ✓ **trasferimento delle informazioni di base**: viene programmato dal Coordinatore di Distretto a cui è stato assegnato e prevede la descrizione di piani di lavoro, procedure, istruzioni operative e protocolli e la presentazione degli strumenti di lavoro con particolare riferimento alla presentazione del sistema informativo in uso;
- ✓ **presentazione all'équipe di lavoro**: il nuovo operatore viene presentato all'équipe di lavoro a cura del Coordinatore di Distretto.

Il coordinatore individua un **Operatore senior**, che svolgerà funzioni di tutor e che sarà incaricato dell'**attività di inserimento** del nuovo assunto con il compito di curare l'addestramento tramite affiancamenti e di esprimere una valutazione tecnica, da registrarsi su apposito documento da sistema qualità, che riassume la valutazione congiuntamente condotta da operatore senior e Responsabile del Gruppo di Coordinamento. Le attività di valutazione vengono svolte dall'operatore fuori turno. In tal modo, oltre a garantire un inserimento adeguato in termini di correttezza delle informazioni e delle attività, si coinvolgono e responsabilizzano gli stessi operatori già presenti sul servizio circa il buon esito dell'inserimento, evitando quei comportamenti di chiusura che talvolta gli storici operatori possono manifestare nei confronti del nuovo arrivato.

- ✓ **Obiettivi dell'affiancamento** nel periodo di inserimento sono:
- ✓ conoscere l'organizzazione del servizio, con particolare riferimento ai meccanismi che ne regolano l'erogazione;
- ✓ conoscere le forme più consolidate di relazione e d'intervento con gli utenti che l'esperienza ha consentito di elaborare;
- ✓ conoscere gli obiettivi sanitari prioritari;
- ✓ imparare ad usare gli strumenti di documentazione di uso quotidiano.

L'Operatore senior attua nei suoi confronti del neo-assunto due tipologie di azioni specificatamente operative e inerenti la professionalità neo-inserita:

- ✓ illustrazione del servizio e delle attività proprie della mansione;
- ✓ affiancamento nelle attività proprie della mansione;
- ✓ attività proprie della mansione fatte in autonomia con supervisione del senior;
- ✓ partecipazione alle attività di riunione/programmazione/verifica;

	<p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA ITER INSERIMENTO DELL'OPERATORE IN ASSISTENZA DOMICILIARE</p>	<p>Codice documento: IO.GRU.02 Emesso 28.02.2022 Rev.02 del 09.5.2023</p>
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

- ✓ affiancamento per l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali e norme di base per la prevenzione degli infortuni.

Contemporaneamente l'Operatore senior ha il compito di valutare le competenze trasversali e relazionali del neo assunto in merito ai seguenti aspetti:

- ✓ assunzione di responsabilità individuali;
- ✓ rispetto delle regole;
- ✓ rispetto dei tempi e orari di lavoro;
- ✓ empatia e corretta relazione con gli utenti;
- ✓ empatia e corretta relazione professionale con i colleghi;

7. PERCORSI FORMATIVI DEDICATI AI NEO ASSUNTI

Oltre a soddisfare esigenze "pratiche" di servizio, in ottemperanza a quanto previsto sia dalla norma (ISO 9001) che dagli standard dell'accreditamento all'eccellenza (JCI) per tutti gli **operatori neo-assunti** è previsto l'erogazione di **uno specifico piano di formazione che si aggiunge a quello previsto per tutto il personale.**

Il programma di formazione, erogato successivamente alla fase di accoglienza ed inserimento del nuovo assunto, si articola in:

- una **prima parte** che prevede un piano con **contenuti comuni** per tutti gli operatori (schematizzato nella successiva tabella) per **complessive 34 ore**
- una **seconda parte** da definire "su misura" dell'operatore da parte del RS sulla base delle indicazioni emerse in sede di colloquio e dei fabbisogni formativi in specifiche aree tematiche da incrementare e/o migliorare in capo all'operatore per **complessive 12 ore complessive.**
- uno specifico corso base per l'apprendimento della lingua italiana da erogare ai lavoratori stranieri.

	<p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA ITER INSERIMENTO DELL'OPERATORE IN ASSISTENZA DOMICILIARE</p>	<p>Codice documento: IO.GRU.02 Emesso 28.02.2022 Rev.02 del 09.5.2023</p>
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

PIANO FORMATIVO TRASVERSALE

TITOLO DEL CORSO	OBIETTIVI	ARGOMENTO	DURATA	CREDITI ECM
Normative di settore ed etica professionale	L'assistenza socio-sanitaria integrata: l'inquadramento normativo e l'etica professionale	Standard e modalità delle prestazioni sanitarie. Aggiornamenti sull'attività Sanitaria ed il ruolo dell'ASP, dei Distretti Sanitari, del MMG e del PLS. Etica professionale degli operatori.	6 ore	9
Il ruolo della propria figura professionale e modalità di lavoro integrato	Conoscenza delle proprie funzioni professionali e modalità di lavoro integrato con le altre figure professionali interne ed esterne all'equipe con approccio multidisciplinare.	Il ruolo della propria funzione professionale, conoscenze delle mansioni specifiche e modalità di lavoro con le altre figure e relativo contributo. Approccio multi professionale e multidisciplinare all'assistenza. Trattazione delle eventuali problematiche riscontrate.	6 ore	9
Gli aspetti tecnici e organizzativo gestionali del servizio	Conoscenze delle tecniche organizzative e gestionali, delle procedure e dell'utilizzo degli applicativi informatici per l'espletamento del servizio	Conoscenze delle tecniche organizzative e gestionali, delle procedure e dell'utilizzo degli applicativi informatici per l'espletamento del servizio	6 ore	9
Conoscenza di protocolli, procedure aziendali e prestazioni professionali	Protocolli, modalità, livelli standard da implementare e prestazioni professionali	Attività di erogazione dell'A.D.I. e relativi protocolli da seguire. La gamma di prestazioni che riguardano la specifica tipologia di intervento professionale. Trattazione delle varie problematiche riscontrate.	8 ore	12
Adozione di procedure e strumenti (per l'accoglienza del paziente e per la sua formazione.	Conoscenza delle corrette modalità di approccio con il paziente ed il caregiver. Materiali informativi e contenuto delle prestazioni relative all'attività educativa/relazionale/ambientale da trasferire al paziente e ai caregiver.	Conoscenza delle modalità di approccio con paziente e caregiver. Conoscenza dei materiali da consegnare (carta servizi, schede tecniche, modulistica) e delle istruzioni operative da trasmettere a pazienti e ai caregiver relativamente alle prestazioni relative all'attività educativa/relazionale/ambientale	8 ore	12
Approccio Multidisciplinare	Adozione di un metodologia di lavoro basata sul confronto e integrazione con gli altri operatori	Criteri e requisiti dell'approccio multidisciplinare nell'assistenza domiciliare integrata	8 ore	12
Rischio clinico ed occupazionale	Acquisizione di un approccio proattivo e reattivo nell'identificazione del rischio e capacità di definire azioni di mitigazione del rischio	Metodologia di identificazione e valutazione del rischio clinico tramite metodologie appropriate (HFMEA o HVA). Piano di contenimento del rischio sanitario ed occupazionale.	8 ore	12
Corso base per l'apprendimento della lingua italiana	Sviluppo di competenze generali e di competenze linguistico-comunicative utili a intrattenere rapporti e svolgere i compiti relativi alla propria mansione professionale.	I contenuti e le attività presentate si uniformano ai parametri elaborati dal Consiglio d'Europa per i livelli di competenza linguistico-comunicativa A1 e A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue.	20 ore	---

	<p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA ITER INSERIMENTO DELL'OPERATORE IN ASSISTENZA DOMICILIARE</p>	<p>Codice documento: IO.GRU.02 Emesso 28.02.2022 Rev.02 del 09.5.2023</p>
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

8. MODALITÀ UTILIZZATE PER IL CONTENIMENTO DEL TURN-OVER E PER L'INCENTIVAZIONE DEL PERSONALE AL FINE DI GARANTIRE UNA MAGGIORE AFFIDABILITÀ E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il turn-over è inteso come il ricambio, anche in seguito a nuove assunzioni, del personale che ha cessato il rapporto di lavoro generalmente considerato nell'arco di un anno. Le cause che portano ad alti tassi di turnover, risultano essere concentrate nei primi 8 mesi di assunzione, per via di una selezione inefficace o di un inserimento non sufficientemente curato, oppure tra il terzo ed il quarto anno di anzianità di servizio, come conseguenza del burn-out insorto per alcuni motivi razionali quali la mancanza di una prospettiva di evoluzione professionale, ma soprattutto per lo stress generato da un insufficiente ascolto o da una "fatica" nel rapportarsi con gli utenti e l'ambiente lavorativo.

Il burn-out è, come già rappresentato, un fenomeno multidimensionale che agisce come una sorta di risposta allo stress e determina esaurimento delle risorse fisiche, emozionali e psichiche; un rapporto alienante con l'utente e quindi riduzione dell'efficacia della prestazione; una bassa produttività lavorativa che può provocare l'assenteismo sino ad arrivare alle dimissioni che, appunto, incrementano il turn-over naturale di un servizio. Mettere in atto strategie di contenimento rientra nel processo di qualità volto a garantire al servizio erogato una continuità assistenziale fondamentale per una buona gestione.


La garanzia della stabilità di un'équipe di lavoro trova la propria sostanza nella capacità di individuare strumenti di valorizzazione del personale attraverso parametri sia economici sia di valorizzazione professionale e attenzione alla costante qualificazione.

In conseguenza di quanto sopra premesso si propone un progetto di gestione del personale che pone particolare attenzione a due fasi:

- la fase della selezione e inserimento, quale prevenzione della "crisi da rigetto", intesa come il turnover che si può verificare dopo pochi mesi di assunzione per aver "bruciato" una nuova risorsa;
- la fase di prevenzione della sindrome del burn-out, tipica delle professioni di aiuto.

Attenzioni nella fase d'inserimento nel servizio

- ✓ **attenzione al percorso di selezione** → specifica procedura da sistema qualità che regola il processo e ne individua responsabilità e tempi e che è strumento a supporto dello staff di coordinamento nell'individuare la figura professionale più idonea;
- ✓ **tutoraggio dei neo assunti** per almeno 3 giorni con affiancamento di operatore senior;
- ✓ **supporto al singolo operatore da parte del Gruppo di Coordinamento** → presentazione dell'organizzazione, delle procedure interne generali e della modulistica qualità specifica per la tipologia di servizio a supporto del suo lavoro operativo.

	<p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA ITER INSERIMENTO DELL'OPERATORE IN ASSISTENZA DOMICILIARE</p>	<p>Codice documento: IO.GRU.02 Emesso 28.02.2022 Rev.02 del 09.5.2023</p>
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Attenzioni al lato professionale per valorizzare e potenziare la professionalità degli operatori attraverso:

- ✓ **il coinvolgimento nella definizione del servizio** in collaborazione con lo staff di coordinamento per quanto di propria competenza;
- ✓ **le riunioni di équipe con cadenza programmata;**
- ✓ **la formazione e supervisione garantita** → percorso annuale di supervisione relazionale;
- ✓ **la rilevazione della soddisfazione del personale** → attraverso le attività condotte dal Gruppo di Valutazione;
- ✓ **la valutazione dell'efficacia dell'iter di inserimento**
- ✓ **la valutazione della idoneità dell'operatore e il nulla osta per l'inserimento al ruolo. (DR.GRU.03)**

9. MONITORAGGI

- N. di operatori che sono ammessi in servizio con processo di affiancamento completo
 - 100%
- N. di operatori il cui percorso risulta inefficace sul numero di operatori valutati
 - < 1