



SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI DI BASE E DI I, II E III LIVELLO

SEDE ORGANIZZATIVA/OPERATIVA DI SIRACUSA

Via dell'Arsenale, 54 – 96100 Siracusa

## PROCEDURA OPERATIVA 1.A.01.03.02

“REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI”

Codifica	1.A.01.03.02		
Stato di Revisione	00	Del	19.01.2022
Data di emissione	19.01.2022		
Redatto da	Flavio Ivo Iacona		
Verificato da	Dott. Giacinto Beninati		
Adottato da	Dott. Giacinto Beninati		

## Sommario

1. RAPPORTO DI LAVORO .....	3
Il contratto individuale di lavoro .....	3
Contratto collettivo .....	3
Gestione delle risorse umane .....	3
Collaborazioni esterne .....	4
2. CERTIFICAZIONE PRESENZE .....	4
Gestione delle assenze improvvise/impreviste .....	4
3. RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE .....	5
4. SANZIONI DISCIPLINARI .....	6
Sospensione cautelare .....	8



## PROCEDURA OPERATIVA

"REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

5. OBBLIGHI DEI PREPOSTI.....	9
6. OBBLIGHI DEI DIPENDENTI .....	9
7. CRITERI PER LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE.....	10
Comportamenti .....	11
Competenze professionali.....	11
Sistema premiante .....	12
Equipaggiamento e abbigliamento del personale di cure domiciliari.....	12
8. Comunicazione interna.....	12

## PROCEDURA OPERATIVA

"REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

revisione 00

### 1. RAPPORTO DI LAVORO

#### Il contratto individuale di lavoro

1. Ogni dipendente sottoscrive con l'Azienda un contratto individuale di lavoro, il quale deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- tipologia e data di inizio del rapporto di lavoro;
- categoria di inquadramento e livello retributivo iniziale;
- durata del periodo di prova, se previsto;
- sede di destinazione dell'attività lavorativa;
- profilo professionale e mansioni esigibili, definite anche puntualmente;
- in caso di contratto a tempo determinato, il termine finale ovvero l'indicazione del nominativo della persona che il dipendente viene chiamato a sostituire.

2. Ogni modificazione degli elementi contenuti nel contratto individuale di lavoro comporta l'obbligo di concludere un nuovo contratto di lavoro; in caso di progressione orizzontale del dipendente all'interno della categoria di inquadramento, è sufficiente che la modifica risulti da atto scritto partecipato al dipendente.

#### Contratto collettivo

Al personale dipendente si applicano le disposizioni previste dallo specifico contratto collettivo nazionale di comparto UNEBA, ai sensi dell'articolo 11 del d.lgs. 207/2001.

#### Gestione delle risorse umane

1. L'Associazione Primavera Onlus riconosce la centralità delle risorse umane come condizione essenziale di efficacia della propria azione, la quale deve necessariamente concretizzarsi in una costante gestione del personale e dello sviluppo qualitativo delle professionalità, anche attraverso iniziative formative ed idonei percorsi di sviluppo professionale dei dipendenti.

2. L'attività di tutti i dipendenti è improntata al principio della responsabilità e della collaborazione per i risultati dell'attività lavorativa.

3. Nella gestione delle risorse umane, L'Associazione Primavera Onlus si attiene ai principi fissati dall'art. 7 del Decreto Legislativo n. 165/2001 e successive modificazioni ed integrazioni.

4. Il personale dipendente – a tempo indeterminato o determinato – può essere impiegato – a tempo pieno o parziale, in via saltuaria o continuativa - per lo svolgimento di attività lavorativa rientranti nella competenza dello specifico profilo professionale e della categoria contrattuale di inquadramento. Il part-time viene concesso sulla base delle previsioni del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato salva eventuale ulteriore contrattazione a livello aziendale.

## PROCEDURA OPERATIVA

“REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

revisione 00

### Collaborazioni esterne

1. Al fine del perseguimento del criterio di economicità della spesa, L'Associazione Primavera Onlus svolge i propri compiti istituzionali avvalendosi prioritariamente delle proprie strutture e del personale preposto; può, tuttavia, derogare a tale principio, conferendo incarichi di collaborazioni esterne, a condizione che l'incarico richieda conoscenze ed esperienze eccedenti le normali competenze del personale dipendente o che l'incarico stesso implichi lo svolgimento di attività dirette a perseguire esigenze di carattere episodico e straordinario o che l'incarico stesso non possa essere svolto da personale interno per mancanza di idonee professionalità o vacanza del posto previsto nella dotazione organica.
2. Gli incarichi di collaborazione esterna possono essere conferiti a soggetti che risultino in possesso di specifica e documentata professionalità. La professionalità deve essere documentata in riferimento al possesso di: a) titoli di studio o specializzazione; b) attività professionale svolta. Qualora l'incarico concerne l'espletamento di attività per il cui esercizio sia richiesta l'iscrizione ad Albo Professionale, l'affidamento dell'incarico è subordinata al possesso di detto requisito.
3. Il trattamento economico degli incaricati è stabilito nel relativo disciplinare d'incarico.

## 2. CERTIFICAZIONE PRESENZE

La certificazione presenze è effettuata mediante apposizione della firma sull'apposita scheda (foglio firma) controfirmata da parte dell'Utente, o da chi lo rappresenta, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, con l'indicazione del tipo di accesso, della tipologia della prestazione, del mese (periodo di 15 gg.), del giorno e dell'ora di inizio e fine prestazione (vedi scheda foglio firma allegata).

### Gestione delle assenze improvvisate/impreviste

Il lavoratore ha l'obbligo di dare immediata notizia della propria assenza al Responsabile/Coordinatore della struttura; nei casi di assenza per legittimo impedimento (per malattia, infortunio, adempimento di un obbligo legale o di una funzione pubblica in base all'art. 324 codice civile) il dipendente fornirà, come di norma, la relativa documentazione mentre, nei casi di assenza senza giustificazione, trascorso un giorno dall'inizio dell'assenza, la stessa potrà essere considerata ingiustificata.

Per la copertura di un'assenza improvvisa/imprevista dal servizio per turni da coprire entro le ore 24 del giorno corrente, la sostituzione, se necessaria, viene richiesta ad un operatore già presente nella programmazione dei turni.

Il Responsabile/Coordinatore valutata la necessità di sostituire l'operatore assente, programma la copertura del turno scoperto prevedendo: o il prolungamento dell'orario del turno di lavoro dell'operatore presente sul turno precedente (fino ad un massimo di 13 ore per turno) per copertura di parte (es. metà) del turno successivo scoperto o l'anticipo orario inizio turno di lavoro di un operatore presente sul turno successivo (fino ad un massimo di 13 ore per turno) per copertura della restante parte del turno precedente scoperto.

## PROCEDURA OPERATIVA

"REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

revisione 00

### 3. RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

Nello svolgimento del rapporto di lavoro i diritti e i doveri delle parti discendono dalle leggi e dal contratto di lavoro.

Nell'espletamento delle proprie funzioni, il lavoratore deve mantenere un contegno consono al ruolo che ricopre e adoperarsi per il migliore svolgimento del suo lavoro nell'interesse generale dell'azienda, nel rispetto delle disposizioni contrattuali e di legge, del Codice di Comportamento e del presente Regolamento Interno.

Deve in particolare:

- attenersi a tutte le disposizioni impartite ai vari settori in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed utilizzare sempre i dpi ed ogni altra attrezzatura di lavoro messa a disposizione dall'azienda;
- usare l'impegno e la diligenza richiesti dalle proprie mansioni e dalla tipologia di lavoro svolto;
- osservare le disposizioni della direzione che per via gerarchica gli vengono impartite;
- rispettare l'orario di lavoro stabilito dall'azienda e adempiere alle formalità prescritte per il controllo della presenza nel luogo di lavoro;
- non sostare negli uffici al di fuori dell'orario di lavoro, a meno che non si esegui lavoro straordinario preventivamente autorizzato dalla direzione o, per quanto riguarda gli operatori che effettuano turnazioni, che non si rimanga in attesa dell'arrivo del collega di turno ritardatario;
- In caso di assenza dal lavoro per malattia e/o per qualsiasi altra necessità, oltre ad attenersi alle procedure previste dalle norme e dal contratto di lavoro, darne tempestiva comunicazione alla direzione e/o al diretto superiore, che a sua volta informerà la direzione, in modo che possa essere valutata la necessità di eventuali sostituzioni;
- avere cura dell'abbigliamento personale e indossare regolarmente, durante l'orario di lavoro, l'abbigliamento accessorio eventualmente fornito dall'azienda;
- utilizzare con la dovuta accortezza e diligenza gli strumenti, gli oggetti, i macchinari, i veicoli e ogni altro dispositivo, evitando di farne uso improprio e/o per scopi personali;
- avere un atteggiamento professionale, collaborativo e rispettoso nei confronti dei colleghi di lavoro e degli utenti;
- non occuparsi di questioni personali e/o di terzi che non siano strettamente attinenti con l'espletamento del lavoro;
- non divulgare impropriamente notizie e/o documenti e/o immagini attinenti all'organizzazione ed ai metodi di lavoro, né dati che siano coperti da segreto professionale e/o che possano pregiudicare l'immagine della società e/o del Comune e/o di terzi interessati;
- non arrecare in alcun modo danno o pregiudizio alla funzionalità, alla produttività ed anche all'immagine dell'azienda;
- essere disponibile alla flessibilità nelle prestazioni e nelle mansioni in rapporto alle esigenze operative dell'azienda, fermo restando il mantenimento del livello retributivo e comunque nel rispetto del CCNL;

## PROCEDURA OPERATIVA

"REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

revisione 00

La mancata osservanza di quanto sopra, nonché delle successive disposizioni specifiche, determinerà l'adozione dei provvedimenti disciplinari previsti dal contratto di lavoro e dalla normativa vigente.

### 4. SANZIONI DISCIPLINARI

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 7 della legge 300/1970, che prevede l'obbligo di informarne il lavoratore, si riportano testualmente le norme disciplinari relative alle sanzioni previste dall'art. 70 del CCNL.

Le mancanze del lavoratore possono essere punite, a seconda della gravità, con:

- a) biasimo inflitto verbalmente;
- b) biasimo inflitto per iscritto;
- c) multa sino a tre ore di normale retribuzione;
- d) sospensione sino a 10 giorni dal lavoro e dalla retribuzione;
- e) licenziamento disciplinare senza preavviso.

Normalmente il biasimo verbale e quello scritto saranno inflitti nei casi di prima mancanza; la multa nei casi di recidiva; la sospensione nei casi di recidiva per mancanza già punita con la multa nei sei mesi precedenti.

Incorre nei provvedimenti di biasimo, della multa o della sospensione la dipendente o il dipendente che:

- 1) manchi di rispetto verso gli ospiti, solleciti o accetti mance dagli ospiti e loro familiari;
- 2) assuma sul lavoro un contegno scorretto ed offensivo verso gli utenti, i soggetti esterni ed i colleghi o compia nei loro confronti atti o molestie, anche di carattere sessuale;
- 3) non si presenti al lavoro senza giustificato motivo;
- 4) ritardi l'inizio del lavoro o lo sospenda o ne anticipi la cessazione;
- 5) ometta di preavvertire o giustificare le assenze come previsto dall'art.69 del CCNL UNEBA;
- 6) violi il segreto professionale o d'ufficio;
- 7) ometta di registrare la presenza secondo le procedure in atto della struttura;
- 8) non esegua il lavoro secondo le istruzioni ricevute, oppure che lo esegua con negligenza;
- 9) fumi nei locali ove ne è fatto espresso divieto;
- 10) introduca o assuma senza autorizzazione bevande alcoliche negli ambienti di lavoro dell'Istituzione;
- 11) si presenti o si trovi sul lavoro in stato di ubriachezza o di alterazione derivante dall'uso di sostanze stupefacenti;
- 12) partecipi a diverbio litigioso sul luogo di lavoro;
- 13) bestemmi nei luoghi di lavoro;
- 14) violi o non osservi le norme igienico-sanitarie di cui alle disposizioni di legge qualora non diversamente sanzionato dalle stesse, nonché le misure di prevenzione infortuni e le disposizioni a tale scopo emanate dall'Istituzione;
- 15) ometta di comunicare le eventuali variazioni del domicilio o della residenza, nonché le variazioni dei dati personali forniti all'atto dell'assunzione, nei casi in cui vi sia tale obbligo;

## PROCEDURA OPERATIVA

"REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

revisione 00

16) in orario di lavoro utilizzi il telefono cellulare per fini personali.

Ai sensi dell'art. 7 della legge 20 maggio 1970 n. 300 i provvedimenti disciplinari, di cui al presente articolo ad eccezione del biasimo verbale, non possono essere adottati nei confronti della lavoratrice o del lavoratore senza aver loro preventivamente contestato per iscritto l'addebito e senza averli sentiti a loro difesa. L'impresa non può adottare alcun provvedimento disciplinare nei confronti del lavoratore senza avergli preventivamente contestato per iscritto l'addebito e senza averlo sentito a sua discolpa.

Il lavoratore potrà farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato.

In ogni caso i provvedimenti disciplinari di cui ai punti b), c) e d) non possono essere applicati prima che siano trascorsi cinque giorni dalla contestazione per iscritto del fatto che vi ha dato causa.

Fermo restando quanto disposto dalla legge 15 luglio 1996 n. 604, non possono essere disposte sanzioni disciplinari che comportino mutamenti definitivi del rapporto di lavoro.

Ferma restando la facoltà di adire l'autorità giudiziaria, il lavoratore al quale sia stata applicata una sanzione disciplinare di cui ai punti b), c) e d) ed eccezion fatta per le contestazioni comportanti i provvedimenti di cui al punto e), può promuovere, nei venti giorni successivi, anche per mezzo dell'associazione alla quale si è iscritto ovvero conferisca mandato, la costituzione, tramite l'Ufficio provinciale del lavoro e della massima occupazione, di un Collegio di conciliazione ed arbitrato, composto da un rappresentante di ciascuna delle parti e da un terzo membro scelto di comune accordo o, in difetto d'accordo, nominato dal direttore dell'Ufficio del lavoro. La situazione disciplinare resta sospesa fino alla pronuncia da parte del Collegio.

L'importo delle multe di cui al punto c) verrà versato a favore dell'INPS.

Qualora il datore di lavoro non provveda, entro dieci giorni dall'invito rivolto dall'Ufficio del lavoro, a nominare il proprio rappresentante in seno al Collegio di cui al comma precedente, la sanzione disciplinare non ha effetto. Se adisce l'autorità giudiziaria, la sanzione disciplinare resta sospesa fino alla definizione del giudizio.

Non può tenersi conto ad alcun effetto delle sanzioni disciplinari decorsi due anni dalla loro applicazione.

Il provvedimento di cui alla lettera e) viene adottato nei confronti del lavoratore colpevole di mancanze che non consentano la prosecuzione del rapporto di lavoro.

Il licenziamento con immediata risoluzione del rapporto di lavoro e con la perdita dell'indennità di preavviso potrà essere inflitto per le mancanze più gravi e cioè:

- a) rissa o vie di fatto sul lavoro;
- b) assenza ingiustificata oltre il 4° giorno o per tre volte nell'anno solare nei giorni precedenti o seguenti ai festivi o alle ferie;
- c) recidiva in una qualsiasi mancanza di pari gravità che abbia dato luogo a due sospensioni nell'arco dei 24 mesi antecedenti;
- d) furto;
- e) danneggiamento volontario o per negligenza grave e dimostrata di impianti o di materiale della Istituzione;

## PROCEDURA OPERATIVA

"REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

revisione 00

- f) atto implicate dolo o colpa grave con danno dell'Istituzione;
- g) alterazioni dolose dei sistemi di controllo di presenza della Istituzione;
- h) inosservanza del divieto di fumare quando tale infrazione possa provocare gravi danni alle persone o alle cose;
- i) insubordinazione grave verso i superiori;
- j) violazione delle norme in materia di armi;
- k) abbandono del posto di lavoro o grave negligenza nell'esecuzione del lavoro o di ordini ricevuti che implichino pregiudizio all'incolumità delle persone o alla sicurezza degli ambienti;
- l) inosservanza delle norme mediche per malattia;
- m) gravi comportamenti lesivi della dignità della persona all'interno della struttura o nell'ambito del servizio domiciliare;
- n) gravi violazioni del regolamento disciplinare o comportamentale dell'Ente per quanto di riferimento alle normative di cui alla L. 8 giugno 2001 n. 231;
- o) contraffazione o mendace dichiarazione di grave entità sulla documentazione inerente l'assunzione;
- p) introduzione o assunzione negli ambienti di lavoro di sostanze stupefacenti;
- q) molestie di carattere sessuale rivolte ai colleghi di lavoro, a degenti e/o accompagnatori all'interno della struttura o nell'ambito del servizio domiciliare;
- r) atti di libidine commessi all'interno della struttura o nell'ambito del servizio domiciliare;
  - s) condanna per i delitti indicati nell'art.15, comma 1 lettere a) e b) limitatamente all'art.316 del codice penale, c) e d) e comma 4 septies della L. 19 marzo 1990 n. 55 e successive modificazioni o integrazioni;
  - t) quando alla condanna consegue comunque l'interdizione perpetua dai pubblici uffici;
  - u) per i delitti previsti dall'art.3 comma 1 della L.27 marzo 2001 n.97;
  - v) sentenza anche non definitiva di condanna o di patteggiamento per reati commessi all'esterno della struttura, la cui natura sia tale da compromettere il vincolo fiduciario con il lavoratore e/o la sicurezza e la tutela delle persone assistite o dei colleghi di lavoro.

### Sospensione cautelare

In caso di mancanze che prevedono il licenziamento senza preavviso, il datore di lavoro potrà disporre la sospensione cautelare della dipendente o del dipendente con effetto immediato per un periodo massimo di 6 giorni lavorativi.

Il datore di lavoro comunicherà per iscritto agli interessati i fatti rilevanti ai fini del provvedimento e ne esaminerà le eventuali deduzioni contrarie.

Nel caso in cui le giustificazioni siano accolte, la dipendente o il dipendente saranno reintegrati nel loro posto di lavoro e verrà loro corrisposta la retribuzione per il periodo della sospensione cautelare.



## PROCEDURA OPERATIVA

"REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

revisione 00

### 5. OBBLIGHI DEI PREPOSTI

Gli obblighi dei Preposti, derivanti dall'art. 19 del d.lgs. 81/2008, sono i seguenti:

- sovrintendere e vigilare sulla osservanza da parte dei singoli lavoratori dei loro obblighi di legge, nonché delle disposizioni aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettivi e dei dispositivi di protezione individuale messi a loro disposizione e, in caso di persistenza della inosservanza, informare i diretti superiori;
- verificare affinché soltanto i lavoratori che hanno ricevuto adeguate istruzioni accedano alle zone che li espongono ad un rischio grave e specifico;
- richiedere l'osservanza delle misure per il controllo delle situazioni a rischio in caso di emergenza e dare istruzioni affinché i lavoratori, in caso di pericolo grave, immediato e inevitabile, abbandonino il posto di lavoro o la zona pericolosa;
- informare il più presto possibile i lavoratori esposti al rischio di un pericolo grave e immediato circa il rischio stesso e le disposizioni prese o da prendere in materia di protezione;
- astenersi, salvo eccezioni debitamente motivate, dal richiedere ai lavoratori di riprendere la loro attività in una situazione di lavoro in cui persiste un pericolo grave ed immediato;
- segnalare tempestivamente al datore di lavoro o al diretto superiore sia le deficienze dei mezzi, delle attrezzature di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale, sia ogni altra condizione di pericolo che si verifichi durante il lavoro, delle quali venga a conoscenza sulla base della formazione ricevuta;
- frequentare gli appositi corsi di formazione secondo quanto previsto dall'art. 37 del d.lgs. 81/2008.

### 6. OBBLIGHI DEI DIPENDENTI

Gli obblighi dei lavoratori dipendenti, derivanti dall'articolo 20 del d.lgs. 81/2008, sono i seguenti:

1. Ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

2. I lavoratori devono in particolare:

- a. contribuire, insieme al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- b. osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- c. utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, le sostanze e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto, nonché i dispositivi di sicurezza;
- d. utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;

## PROCEDURA OPERATIVA

“REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

revisione 00

e. segnalare immediatamente al datore di lavoro, alla direzione o al preposto le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di cui alle lettere c) e d), nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell’ambito delle proprie competenze e possibilità e fatto salvo l’obbligo di cui alla lettera f) per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;

f. non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;

g. non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;

h. partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;

i. sottoporsi ai controlli sanitari previsti dal presente decreto legislativo o comunque disposti dal medico competente.

3. I lavoratori (che sono a contatto con l’utenza) devono esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore o almeno il numero di matricola e l’indicazione del datore di lavoro.

### 7. CRITERI PER LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Il Direttore Tecnico provvede alla misurazione e valutazione della performance individuale del personale. La valutazione della performance individuale rappresenta una leva di gestione delle persone di fondamentale importanza all’interno delle organizzazioni, in quanto è finalizzata ad orientarne i comportamenti creando l’opportunità per i professionisti del servizio di Cure Domiciliari di riflettere sul proprio operato e dunque migliorare le proprie performance.

Il giudizio, attraverso gli indicatori di risultato individuati, attiene a:

- conseguimento della performance dell’ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- eventuali specifici obiettivi individuali assegnati;
- qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali dimostrate, nonché ai comportamenti organizzativi richiesti per il più efficace svolgimento delle funzioni assegnate;

Si tratta, nello specifico, di una valutazione che tiene conto di:

a) competenze e comportamenti individuali: obiettivi essenzialmente di tipo qualitativo riconducibili, di norma, alle attività di tipo ordinario della struttura, misurabili secondo una scala di valore lineare e finalizzati alla valutazione delle capacità professionali nel suo agire, sia nell’ambito della dimensione organizzativa e gestionale dell’erogazione della prestazione domiciliare, che in quella relazionale con la direzione e con gli utenti destinatari del servizio, oltre che propedeuticamente legati alla capacità di realizzare gli obiettivi operativi assegnati.

b) raggiungimento degli obiettivi prefissati.

## PROCEDURA OPERATIVA

"REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

revisione 00

### Comportamenti

Tale dimensione è costituita da quelle competenze osservabili o comportamenti collegati in modo causale alle prestazioni professionali. La valutazione dei comportamenti si rende necessaria alla luce della consapevolezza che la sola valutazione dei risultati raggiunti restituisce una lettura parziale e riduttiva della qualità complessiva della prestazione lavorativa.

Di seguito si riportano alcuni comportamenti chiave per la formulazione delle schede di valutazione, differenziate in funzione delle diverse responsabilità assegnate e conseguenti attese di comportamento:

COMPORAMENTI	DESCRITTORE
Capacità di decisione	Prende decisioni tempestivamente anche in contesti di incertezza e informazioni limitate, analizzando i possibili scenari, valutandone i rischi e assumendosene la responsabilità
Orientamento all'utente	Nello svolgimento del proprio lavoro, tiene in considerazione le aspettative e le esigenze dell'utente, operando con attenzione e cortesia
Gestione delle informazioni	Identifica, utilizza e condivide le informazioni rilevanti in modo appropriato e costruttivo
Adattamento	Si adegua con flessibilità ai cambiamenti organizzativi, lavora efficacemente anche in condizioni di lavoro pesanti e reagisce a cambiamenti inattesi in modo efficace
Innovazione e problem-solving	Coglie gli aspetti essenziali dei problemi, ricorrendo sia all'esperienza sia all'innovazione (individuazione del problema, sviluppo di soluzioni migliorative efficaci, scelta della migliore soluzione)
Comunicazione	Ascolta, interpreta e trasmette i messaggi verbali, non verbali, scritti ed elettronici. Adegua il proprio registro comunicativo sulla base delle diverse situazioni e dei diversi interlocutori
Collaborazione	Lavora in modo cooperativo e partecipativo con i componenti del proprio team facilitandone l'operatività, e coordina con efficacia le risorse umane eventualmente assegnate

### Competenze professionali

Tale valutazione è funzionale a identificare le capacità minime necessarie allo svolgimento delle diverse attività e procedure che ogni professionista sanitario è chiamato a svolgere, e rappresenta garanzia del monitoraggio continuo del mantenimento dei livelli di competenza professionale. Inoltre, offre a ogni professionista la possibilità di discutere periodicamente il proprio percorso di crescita professionale, valutandone lo stato di avanzamento e identificando gli obiettivi di sviluppo. La valutazione delle competenze professionali rappresenta pertanto un tassello essenziale sia delle politiche formative che dell'attività di gestione della qualità e di governo clinico.

Ogni struttura aziendale, in funzione del proprio mandato e delle esigenze di salute della popolazione di riferimento, dovrà definire le principali classi di procedure e trattamenti erogati e a identificare, per ciascuna di esse, il livello di competenza professionale necessaria (in termini di conoscenze e skills tecniche possedute) per effettuarle.

Dovranno pertanto essere definiti i criteri di valutazione di tali competenze, in coerenza con gli standard definiti dai sistemi di accreditamento, dalle società scientifiche e a livello della letteratura internazionale. I criteri potranno variare a



---

## PROCEDURA OPERATIVA

---

"REGOLAMENTO INTERNO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DI CURE DOMICILIARI

revisione 00

---

seconda della disciplina e della tipologia di procedura/intervento. A titolo di esempio, si potrà ricorrere a: titoli formativi, certificazioni, partecipazione e programmi di formazione continua, standard minimi di casistica o di pazienti trattati, esiti clinici ottenuti, valutazioni dell'esperienza professionale tramite osservazione diretta del direttore di struttura o di altro professionista esperto, ecc. Anche tale dimensione sarà abitualmente adoperata per la valutazione del solo personale di ruolo sanitario. Le competenze professionali, sulla base dei criteri identificati, saranno quindi valutate secondo la scheda A1 allegata.

### Sistema premiante

L'azienda applica ai propri dipendenti il CCNL UNEBA che non prevede alcun sistema premiante.

Il rapporto con i liberi professionisti è regolato dalla libera contrattazione e tiene conto dei tariffari professionali.

### Equipaggiamento e abbigliamento del personale di cure domiciliari

Si rimanda agli elenchi delle attrezzature, delle dotazioni e dei dpi.

## 8. Comunicazione interna

La scelta dei mezzi di comunicazione più efficaci tra quelli disponibili per diffondere la politica e i documenti a tutto il personale utilizza le seguenti modalità:

- Incontri di formazione e informazione
- Pubblicazione sulle bacheche aziendali
- Comunicazione tramite email
- Comunicazione mediante app su dispositivi smart
- Pubblicazione sul sito internet aziendale.