

# Istruzione operativa: l'inserimento del personale neo assunto

## Matrice delle revisioni

Revisione	Data	Descrizione / Tipo modifica	Redatta da	Verificata da	Approvata da
00	08/08/2022	Emissione	Chiara D'Angelo Adriana Bonu	Simonetta Degano	Simonetta Degano
01					
02					
03					
04					
05					
06					

Firma digitale delle revisioni del documento.

Revisione n./data	Firma per redazione	Firma per verifica	Firma per approvazione
00 Del			
01 Del			
02 Del			
03 Del			
04 Del			
05 Del			
06 Del			

## Sommario

Premessa .....	4
Scopo.....	4
Destinatari.....	5
Le fasi del piano di inserimento.....	5
Accoglienza .....	5
Inserimento.....	5
Valutazione .....	6
Percorso di inserimento del personale neoassunto/neo assegnato .....	7
Riferimenti normativi.....	8
Responsabilità .....	8
Terminologie e abbreviazioni.....	9
Allegati .....	9

## Premessa

Nelle organizzazioni sanitarie le risorse umane rappresentano uno degli elementi chiave e se da un lato ogni nuovo assunto inizialmente rappresenta un fattore di impegno, dall'altro rappresenta un investimento a lungo termine dal momento che la qualità dei servizi dipende anche dalle competenze individuali delle persone.

Le risorse umane rappresentano un capitale di conoscenze e competenze a disposizione dell'organizzazione pertanto strutturare gli aspetti dell'inserimento, della formazione e dell'addestramento del personale neoassunto, affinché le risorse umane rappresentino un valore aggiunto fin dal primo giorno di lavoro, rappresenta un fattore strategico per il Servizio.

## Scopo

Lo scopo è quello di facilitare l'orientamento e l'inserimento del personale neoassunto all'interno della SC Centro Regionale Formazione e di condurlo gradualmente a un buon livello di efficacia ed autonomia operativa, in tempi adeguati, nell'esecuzione delle mansioni/funzioni che è chiamato a svolgere.

Gli obiettivi specifici sono:

- creare un clima organizzativo favorevole all'accoglienza del neoassunto, una buona accoglienza trasmette fiducia e facilita l'inserimento nel contesto lavorativo oltre alla costruzione dell'identità professionale
- fornire un quadro completo dell'assetto sanitario regionale e della complessità organizzativa e gestionale delle organizzazioni sanitarie (aspetto fondamentale soprattutto per i nuovi inseriti che non hanno mai lavorato in ambito sanitario)
- promuovere il senso di appartenenza all'Azienda e alla SC Centro Regionale Formazione anche attraverso la conoscenza della mission aziendale, dell'organigramma aziendale e dei valori che rappresentano la cultura organizzativa di ARCS
- fornire informazioni complete sull'organizzazione aziendale e sull'organizzazione interna alla struttura di assegnazione e favorire l'integrazione nel gruppo di lavoro
- individuare una figura di riferimento per l'inserimento del personale neoassunto a supporto del neoassunto e che collabora con il Direttore della Struttura a tal fine
- gestire le fasi di accoglimento, inserimento e addestramento secondo un programma prestabilito che dettati la chiara definizione della sequenza degli step da percorrere e delle specifiche responsabilità e modalità di attuazione e di valutazione garantendo la gradualità di apprendimento e, al contempo, valorizzando lo sviluppo delle capacità e potenzialità della persona

- garantire la possibilità di acquisire le nuove conoscenze e competenze necessarie a svolgere in autonomia le attività proprie dell'unità operativa di assegnazione anche garantendo il supporto di materiale informativo (regolamenti, procedure, istruzioni operative, ecc.)
- favorire l'allineamento delle competenze del neoassunto alle specifiche funzioni e responsabilità proprie del profilo di appartenenza e integrarle nello specifico contesto lavorativo in cui sarà chiamato a operare, orientandolo anche al riconoscimento e alla discussione di eventuali criticità incontrate nello svolgimento del lavoro.

## Destinatari

L'istruzione operativa è rivolta al personale della SC Centro Regionale Formazione di ARCS, si applica ai neoassunti o trasferiti per mobilità/comando in entrata, agli operatori con contratto di collaborazione e ai dipendenti assegnati a nuove mansioni/funzioni o a una diversa Unità Operativa, a seguito di trasferimento di struttura interna ad ARCS.

## Le fasi del piano di inserimento

### Accoglienza

L'accoglienza è il primo approccio del neoassunto/neoassegnato con la nuova realtà lavorativa, di conseguenza è un momento delicato; rappresenta l'inizio delle relazioni e richiede, per ridurre il disorientamento iniziale, un significativo intervento di informazione ovvero l'attuazione di iniziative e azioni volte a fornire al nuovo ingresso le informazioni utili a conoscere l'ambiente di cui farà parte.

Questo si traduce in un colloquio che ha lo scopo di presentare colleghi di lavoro, struttura e organizzazione. Il neoassunto viene informato sulle norme generali, i regolamenti interni e sulle modalità di inserimento nel servizio (obiettivi, risultati attesi, tempi di inserimento, strumenti, ecc).

In questa fase può essere utile la presentazione di materiale di supporto informativo.

### Inserimento

L'inserimento rappresenta la fase in cui il neoassunto entra a far parte dell'organico della struttura di assegnazione mediante un apprendimento e un coinvolgimento progressivo nelle attività, sia ordinarie che straordinarie.

L'obiettivo è quello di far diventare il collaboratore abile e autonomo operativamente.

Le azioni da mettere in campo sono:

- affiancamento a una guida/tutor che faccia da riferimento nel percorso di conoscenza tecnica, ma anche dei sistemi di funzionamento dell'organizzazione
- trasmettere la cultura e le attese di performance del servizio

- addestramento per l'acquisizione delle abilità e delle conoscenze
- assegnazione progressiva di responsabilità sempre maggiori
- inserimento del nuovo ingresso nei percorsi di formazione

In questa fase viene elaborato e condiviso un progetto di inserimento personalizzato coerente con la complessità della realtà organizzativa in cui si andrà ad operare. Il Direttore di Struttura illustra obiettivi, e fasi del percorso.

L'inserimento costituisce l'inizio di un processo di sviluppo professionale e può ritenersi concluso quando il neoassunto/neoinserto è in grado di portare a termine in completa autonomia, e assumendosene le responsabilità, tutte le attività assegnate nell'ambito della struttura. Dal nuovo collaboratore ci si aspetterà, nei tempi stabiliti, oltre all'autonomia nelle attività di competenza, anche autonomia nell'utilizzo degli strumenti operativi e delle attrezzature/tecnologie in utilizzo, capacità di discriminare le situazioni critiche e le priorità di intervento, capacità di collaborazione con i colleghi, capacità di autovalutazione della performance rispetto agli obiettivi stabiliti.

È fondamentale prevedere momenti di feed-back durante tutto il percorso, con la finalità di costruire insieme una strategia per il raggiungimento degli obiettivi.

### Valutazione

La valutazione rappresenta un processo continuo tendente ad individuare i GAP conoscitivi /comportamentali che possono compromettere l'inserimento del dipendente nel gruppo di lavoro/struttura rispetto agli obiettivi prefissati, e al grado di autonomia desiderato. La valutazione viene effettuata dal professionista di riferimento per l'inserimento del nuovo arrivato e dal Direttore di Struttura.

La valutazione può concludersi con il pieno inserimento del nuovo collaboratore nell'unità operativa oggetto di inserimento oppure la ripetizione o il prolungamento del periodo di inserimento.

Oggetto di valutazione sono: impegno, attenzione e assunzione di responsabilità da parte del nuovo inserito nonché l'esecuzione tecnica del proprio lavoro, la pianificazione delle attività, la relazione con gli utenti e colleghi, l'organizzazione del lavoro, i possibili sviluppi delle capacità dell'operatore (valutazione del potenziale), la flessibilità organizzativa, il dinamismo e lo spirito propositivo e la capacità di lavorare in équipe.

Il risultato delle rilevazioni periodiche sul grado di inserimento vengono discusse con il dipendente in fase d'inserimento da parte del collega di riferimento in collaborazione anche con il Direttore della Struttura. Viene predisposta una scheda individuale dove vengono declinati i macro obiettivi da raggiungere e gli step di contenuto da condividere con apposizione della data quando il contenuto si considera trattato e compreso. La scheda, alla fine del percorso, andrà firmata dal dipendente in

inserimento, dal tutor interno e per presa visione dal Direttore della struttura. Tale scheda sarà scannerizzata e conservata in una cartella informatica nel PC del Direttore di struttura.

È importante anche tener conto delle considerazioni ed osservazioni del neoassunto sul lavoro che è stato chiamato a fare e del parere degli altri membri del gruppo che hanno interagito con la persona da inserire nel team.

### **Percorso di inserimento del personale neoassunto/neo assegnato**

Le tappe del percorso sono le seguenti:

- riunione di presentazione del team e illustrazione del percorso di inserimento con la designazione della tutor
- per coloro i quali provenissero da ambiti di studio/lavoro di carattere non sanitario o se sanitario, extra regionali: presentazione dell'assetto sanitario regionale e della complessità organizzativa e gestionale delle organizzazioni sanitarie nonché di ARCS;
- illustrazione dell'organizzazione interna alla SOC di Centro Regionale Formazione
- illustrazione delle regole amministrative generali (orario di servizio, privacy e riservatezza; utilizzo delle credenziali informatiche per gli applicativi di carattere generale; gestione degli spazi e delle attrezzature ecc)
- esposizione del regolamento della formazione regionale e aziendale, compresi PAF e PRF
- Il sistema ECM e il portale regionale nonché quello aziendale relativo alla formazione;
- Illustrazione della porzione di SERVER dedicata al Centro Regionale Formazione (cartella CRF e, ove del caso, anche cartella CEFORMED)
- assegnazione delle credenziali di accesso e guida all'utilizzo delle risorse tecnologiche in dotazione all'ufficio e agli applicativi necessari per l'adempimento delle funzioni di struttura
  - o uso della piattaforma TOM per l'inserimento dei corsi, accreditamento, consuntivazione;
  - o uso del sistema GIFRA per l'invio delle lettere d'incarico o per le comunicazioni ufficiali;
  - o uso del sistema PERLA per adempiere agli obblighi di trasparenza in merito alle docenze effettuate
  - o eventuali integrazioni sull'utilizzo degli applicativi 'base' (word ed excel) ove ce ne fosse bisogno
  - o Uso del file "SCADENZIARIO" per il monitoraggio dell'avanzamento dei corsi
  - o In fase avanzata di inserimento: uso di ADWEB per la predisposizione e il caricamento di determinazioni e decreti
  - o In fase avanzata di inserimento: pubblicazione sul sito internet aziendale nella parte riservata alla Formazione
  - o Monitoraggio della trasparenza e anticorruzione
  - o Monitoraggio economico

- presentazione delle fasi di realizzazione di un corso di formazione, dalla progettazione alla sua consuntivazione
- affiancamento nella gestione di un corso in presenza in qualità di coordinatore
- affiancamento nella gestione di un corso in modalità 'da remoto' (webinar)
- partecipazione alle riunioni d'ufficio

## Riferimenti normativi

Regolamento aziendale adottato con decreto DG n. 27 del 24.1.2020 in ottemperanza alle disposizioni di cui al CCNL 21.5.2018 e al D.LGS. 66/2003

CCNL comparto Sanità sottoscritto il 21/5/2018

Regolamento della formazione approvato con deliberazione n. 42 del 10.04.2019

Linee guida per il sistema regionale di formazione continua e di educazione continua in medicina nel Friuli Venezia Giulia – Allegato alla Delibera n. 2201 del 20/11/2014

Regolamento per il sistema regionale di formazione continua e di educazione continua in medicina nel Friuli Venezia Giulia ai sensi dell'art. 8, della L.R. n. 27 del 30/12/2014

Regolamento del Comitato Scientifico di Arcs confermato con Decreto n.103 del 07/06/2022

## Responsabilità

<i>Attività</i>	<i>Simonetta Degano</i>	<i>Adriana Bonu</i>	<i>Isabella Selleri</i>	<i>Lucrezia Pascolo</i>	<i>Silvia Odorico</i>	<i>Chiara D' Angelo</i>
Redazione aggiornamento istruzione		C				R
Approvazione istruzione	R	I	I	I	I	I
Diffusione istruzione operativa	I	C	R	I	I	
Applicazione modalità di registrazione del percorso di inserimento	I	R*	R*	C	C	



<i>Attività</i>	<i>Figure responsabili</i>	<i>Simonetta Degano</i>	<i>Adriana Bonu</i>	<i>Isabella Selleri</i>	<i>Lucrezia Pascolo</i>	<i>Silvia Odorico</i>	<i>Chiara D' Angelo</i>
Revisione della procedura		R	I	C	I	I	C
Verifica periodica della conformità di registrazione del percorso di inserimento		R	C	C	I	I	C

\* Ognuno è responsabile per i casi in cui svolge la funzione di tutor interno ai fini dell'inserimento.

Legenda delle relazioni:

R = Responsabilità dell'espletamento dell'attività

C = Collaborazione alla realizzazione dell'attività

I = Informazione sull'attività

## Terminologie e abbreviazioni

<i>Termine</i>	<i>Definizione</i>
<i>URP</i>	Ufficio Relazioni con il Pubblico
<i>ARCS</i>	Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute

## Allegati

- Scheda individuale di inserimento nella struttura SC regionale Formazione per la parte relativa al provider ECM



ALLEGATO 1

**Scheda individuale di inserimento nella struttura SC regionale Formazione per la parte relativa al provider ECM**

Nome e cognome collaboratore neo inserito:

\_\_\_\_\_

Data di assunzione/assegnazione:\_\_\_\_\_ Tutor interno:\_\_\_\_\_

MACRO OBIETTIVI:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<b>Step conoscitivo per l'inserimento</b>	<b>Data conseguimento/eventuali criticità</b>	<b>Sigla Tutor interno e dipendente</b>	<b>Ulteriori osservazioni</b>
riunione di presentazione del team e illustrazione del percorso di inserimento con la designazione della tutor			
per coloro i quali provenissero da ambiti di studio/lavoro di carattere non sanitario o se			

<b>Step conoscitivo per l'inserimento</b>	<b>Data conseguimento/eventuali criticità</b>	<b>Sigla Tutor interno e dipendente</b>	<b>Ulteriori osservazioni</b>
sanitario, extra regionali: presentazione dell'assetto sanitario regionale e della complessità organizzativa e gestionale delle organizzazioni sanitarie nonché di ARCS;			
illustrazione dell'organizzazione interna alla SOC di Centro Regionale Formazione			
illustrazione delle regole amministrative generali (orario di servizio, privacy e riservatezza; utilizzo delle credenziali informatiche per gli applicativi di carattere generale; gestione degli spazi e delle attrezzature ecc)			
esposizione del regolamento della formazione regionale e aziendale, compresi PAF e PRF			
Il sistema ECM e il portale regionale nonché quello aziendale relativo alla formazione;			

<b>Step conoscitivo per l'inserimento</b>	<b>Data conseguimento/eventuali criticità</b>	<b>Sigla Tutor interno e dipendente</b>	<b>Ulteriori osservazioni</b>
Illustrazione della porzione di SERVER dedicata al Centro Regionale Formazione (cartella CRF e, ove del caso, anche cartella CEFORMED)			
assegnazione delle credenziali di accesso e guida all'utilizzo delle risorse tecnologiche in dotazione all'ufficio e agli applicativi necessari per l'adempimento delle funzioni di struttura			
uso della piattaforma TOM per l'inserimento dei corsi, accreditamento, consuntivazione;			
uso del sistema GIFRA per l'invio delle lettere d'incarico o per le comunicazioni ufficiali;			
uso del sistema PERLA per adempiere agli obblighi di trasparenza in merito alle docenze effettuate			
eventuali integrazioni sull'utilizzo degli applicativi 'base' (word ed excel) ove ce ne fosse bisogno			

<b>Step conoscitivo per l'inserimento</b>	<b>Data conseguimento/eventuali criticità</b>	<b>Sigla Tutor interno e dipendente</b>	<b>Ulteriori osservazioni</b>
Uso del file "SCADENZIARIO" per il monitoraggio dell'avanzamento dei corsi			
In fase avanzata di inserimento: uso di ADWEB per la predisposizione e il caricamento di determinazioni e decreti			
In fase avanzata di inserimento: pubblicazione sul sito internet aziendale nella parte riservata alla Formazione			
Monitoraggio della trasparenza e anticorruzione			
Monitoraggio economico			
presentazione delle fasi di realizzazione di un corso di formazione, dalla progettazione alla sua consuntivazione			
affiancamento nella gestione di un corso in presenza in qualità di coordinatore			

<b>Step conoscitivo per l'inserimento</b>	<b>Data conseguimento/eventuali criticità</b>	<b>Sigla Tutor interno e dipendente</b>	<b>Ulteriori osservazioni</b>
affiancamento nella gestione di un corso in modalità 'da remoto' (webinar)			
partecipazione alle riunioni d'ufficio			

Preso visione SC Direttore Centro Regionale Formazione

Data: \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_