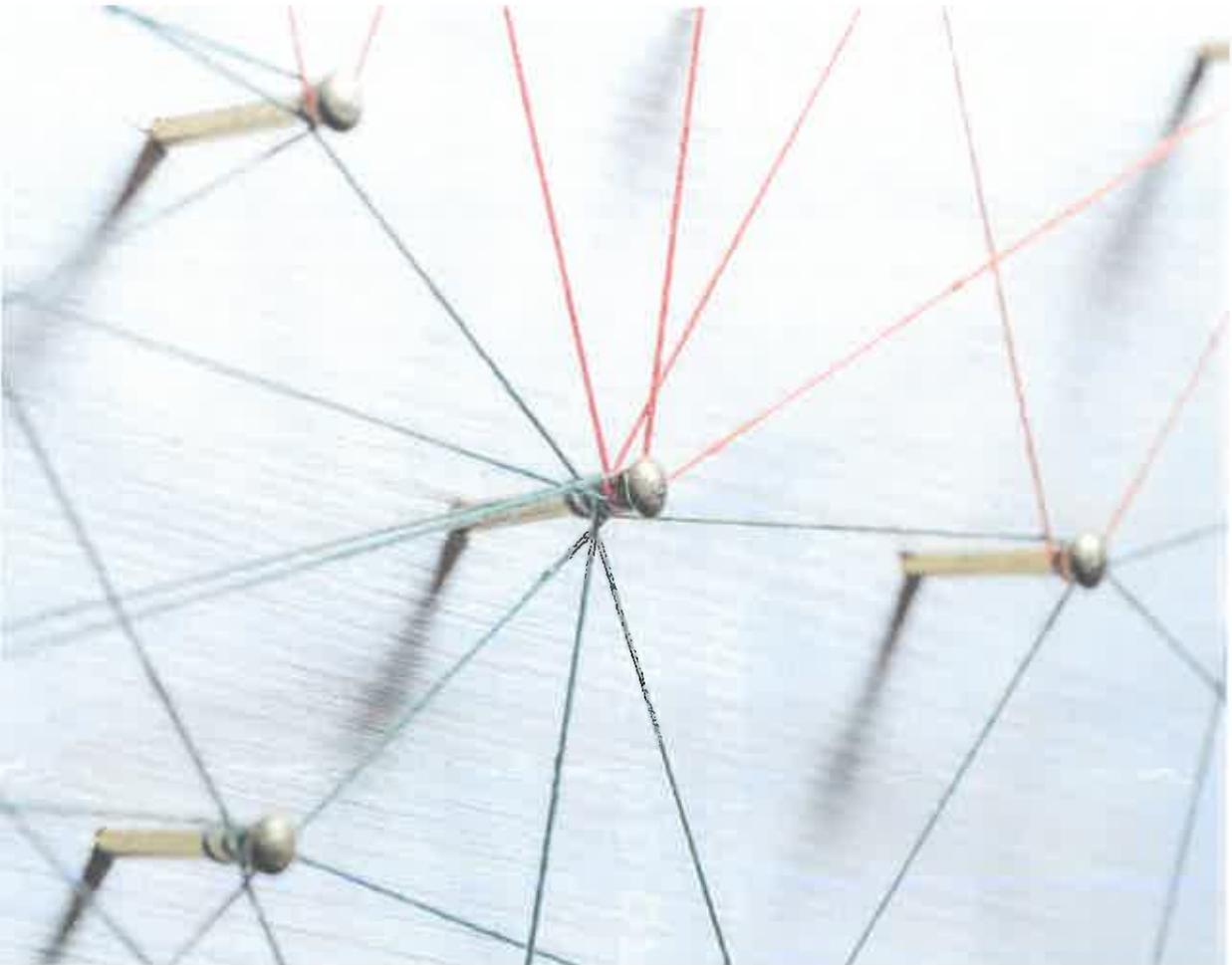


— **Percorso di supporto agli operatori e di miglioramento continuo del servizio**

— **Servizi Sociosanitari Val Seriana Srl**





Introduzione al percorso

Servizi Sociosanitari Val Seriana Srl sta vivendo un periodo di cambiamenti organizzativi molto intenso, in parte necessario per far fronte all'emergenza Covid sul territorio della Val Seriana.

Gli operatori, in alcuni casi, vivono già i primi sintomi di **stress e logoramento**.

Contemporaneamente, l'impostazione del servizio sta cambiando significativamente per venire incontro alle **esigenze amministrative** dei soci e per seguire la **digitalizzazione** ed il mutamento delle modalità di erogazione dei servizi socio-assistenziali.

Con queste premesse è stato valutato opportuno dalla direzione del servizio, un **supporto esterno** ai singoli operatori, per poter affrontare singolarmente ed in gruppo, **le sfide operative** nel momento presente.

Il seguente percorso di intervento poggia le sue basi metodologiche sull'esperienza pregressa di **Ingegneria Relazionale**, in progetti analoghi negli ambiti sanitari, assistenziali ma anche nell'impres di servizi.

Per far fronte alla necessità del distanziamento sociale in atto, il **percorso** è stato pensato per potersi tenere tutto a **distanza ed online**, salvo la prima e l'ultima fase, che richiedono la presenza fisica.

Modalità d'intervento "blended"

Per innescare e governare i processi di cambiamento e miglioramento individuale ed organizzativo è necessario avere a disposizione: un tempo adeguato, una pluralità di modalità e strumenti d'intervento. In particolare, gli studi sull'*apprendimento policronico* dimostrano l'efficacia di un approccio "*blended*", maggiormente in grado di adattarsi ai diversi stili cognitivi ed alla molteplicità dei momenti durante il piano di intervento.



COACHING INDIVIDUALE E DI SQUADRA

Il coaching rappresenta la modalità preponderante di intervento lungo tutto l'arco del percorso. Per massimizzarne l'impatto si è scelto di alternare coaching di squadra e momenti in cui il coach si dedica al singolo collaboratore.



CONSULENZA ORGANIZZATIVA

La consulenza è la modalità utile nelle fasi di avvio del percorso e qualora sia necessario il supporto nell'implementazione di strumenti operativi e di verifica utili nella fase di esecuzione operativa.



FORMAZIONE D'AULA ED ESPERIENZIALE

Grazie alla video conferenza ed all'utilizzo di strumenti di facilitazione a distanza è possibile condurre una formazione che non annoia e che fornisce contenuti di valore, pensati sulle esigenze reali dei collaboratori.



ASSESSMENT MISURAZIONE

Per poter migliorare concretamente è necessario costruire degli indicatori e rilevare, con dei segnali evidenti e condivisi, l'effettivo impatto degli "esperimenti" organizzativi che la squadra mette in atto.

Fasi del percorso

02 - SETTING ED OBIETTIVI

In plenaria si condividono i punti principali su cui il gruppo desidera lavorare, si mettono le basi per la collaborazione ed il successivo lavoro insieme

04 - ESECUZIONE ITERATIVA

Ogni due settimane ci si incontra per percorrere, un passo alla volta, il percorso di miglioramento che abbiamo deciso di condividere insieme. Le persone lavorano in squadra ma sono supportate anche individualmente



01 - ANALISI ORGANIZZATIVA

Attraverso interviste singole ed alcuni strumenti di analisi organizzativa, si produce un documento che verrà condiviso con la direzione e, successivamente, con i partecipanti in plenaria

03 - DESIGN COLLABORATIVO

Si "esplosano", si declinano gli obiettivi emersi ed infine, si organizza il piano di azione nell'arco di tempo a disposizione del progetto

05 - LEZIONI APPRESE E CHIUSURA

Attraverso una review di chiusura ed un momento di Retrospettiva, celebriamo i risultati raggiunti e consolidiamo le lezioni apprese

Analisi Organizzativa

Le fasi di Analisi Organizzativa rappresenta la corretta identificazione delle dinamiche relazionali, del "clima", dei bisogni e degli obiettivi della **Servizi Sociosanitari Val Seriana Srl**.

La fase si suddivide in 3 differenti momenti di incontro e ha una durata complessiva di 3 settimane.

1 RACCOLTA DEI BISOGNI ORGANIZZATIVI

Questo primo incontro avviene in presenza e richiede che il consulente possa visitare le strutture, incontrare la direzione con i collaboratori più stretti e sottoporla una intervista semi-strutturata di assessment.

Durante la stessa giornata si richiede che il consulente possa essere presentato ufficialmente agli operatori (anche online).

In questa occasione è importante trasferire (in una modalità condivisa) le finalità del percorso e le modalità a tutti gli operatori coinvolti.

2 INTERVISTE DI ASSESSMENT

Le interviste avverranno in modalità video chiamate ed avranno una durata stimata di 30-45 minuti.

Le video chiamate saranno pianificate nell'arco di due settimane, attraverso la auto-prenotazione degli appuntamenti da parte di ciascuno degli operatori.

3 PRESENTAZIONE ANALISI

Nel corso di una video conferenza aperta a tutti gli interessati si presenta un documento di analisi organizzativa, comprensiva di una parte relativa alle dinamiche relazionali.

Setting Obiettivi e Design Collaborativo

Grazie agli stimoli ed alla raccolta dei bisogni emersa dalla Analisi Organizzativa, in questi incontri (tre 1/2 giornate online nell'arco di 2 settimane), si mettono le basi per intraprendere il vero e proprio percorso operativo.

Le fasi del setting degli obiettivi e del design collaborativo sono conseguenti e collegate (come le tessere di un puzzle), seppure distinte nelle modalità e negli strumenti adottati.

I task per il setting degli obiettivi sono:

- **Condividere la visione futura ideale del servizio**, mettendo in risalto i vantaggi per l'utente, per il territorio ma anche per ciascuno degli operatori.
- **Identificare le possibili azioni correttive e le competenze necessarie** alla realizzazione della visione
- **Definire il working agreement** per il proseguimento del percorso (se non si riuscisse a chiudere questo task non si prosegue nella fase di design collaborativo ed il percorso deve essere rivisto nelle finalità con la direzione.)

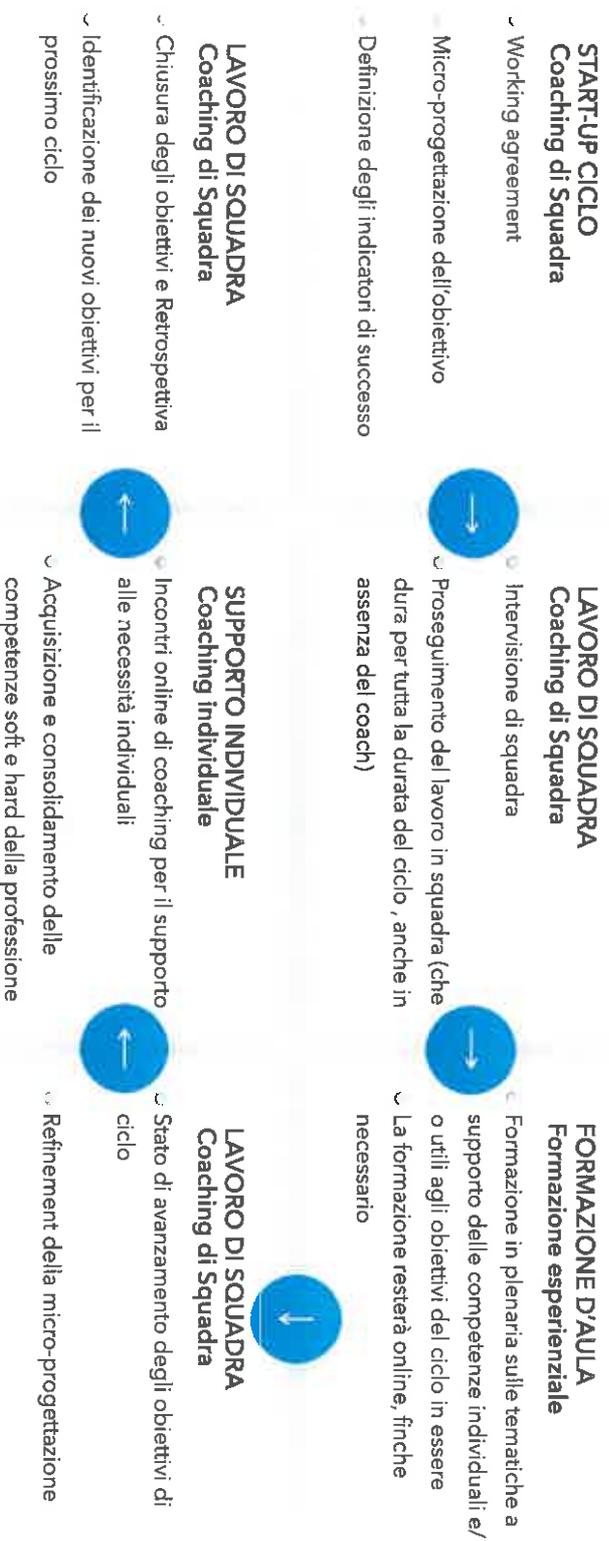
I task del design operativo sono:

- **Selezionare degli indicatori** di massima che ci consentano di restare ancorati alle finalità del lungo percorso.
- **Creazione dei primi gruppi di lavoro** per la fase di Esecuzione Iterativa.



Esecuzione Operativa

La fase di ESECUZIONE OPERATIVA ha uno svolgimento iterativo che vede l'alternarsi di momenti di Coaching di Squadra, Coaching Individuale, Formazione Esperienziale (online/offline). L'iterazione permette di setare il "ritmo" al percorso di miglioramento e di coinvolgere attivamente i collaboratori nelle iniziative intraprese. Ogni ciclo dura tre mesi ed ogni incontro, di ½ giornata, è distante 14 giorni dal precedente. Ogni ciclo è un'opportunità di raggiungere almeno un obiettivo pianificato. L'intera fase di ESECUZIONE OPERATIVA dura un anno (4 cicli di 3 mesi l'uno). Fra un ciclo ed un'altro i partecipanti alle squadre di lavoro cambiano, favorendo la generalizzazione dei principi del lavoro in team e l'agilità relazionale.



Lezioni apprese e chiusura

Ad un mese dall'ultimo intervento di chiusura della 4^a fase, ci si incontra per verificare il miglioramento dei parametri di servizio, delle dinamiche relazionali, del "clima", dei bisogni e degli obiettivi della **Servizi Sociosanitari Val Seriana Srl**.

Durante questa 1/2 giornata di allineamento e chiusura del percorso (si spera in modalità plenaria di presenza), ripercorreremo in **Retrospettiva**, i punti di maggiore trasformazione e miglioramento acquisiti in oltre un'anno di lavoro insieme.



VERIFICA DELLA MISSIONE E DEGLI OBIETTIVI RAGGIUNTI

Attraverso l'analisi degli indicatori scelti nella seconda fase del percorso, verifichiamo l'effettivo miglioramento del servizio e del rapporto con il territorio



RETROSPETTIVA QUALITATIVA DELLE LEZIONI APPRESE

Questa è la parte dedicata alla verifica del miglioramento delle competenze soft, del clima organizzativo, delle relazioni ed del livello di stress percepito



CHIUSURA E NUOVI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO POSSIBILI

In chiusura ci dedichiamo a celebrare ciò che di buono abbiamo fatto ed a rilanciare su alcuni temi che, ora, ci si sente in grado di affrontare in autonomia

Time line del percorso



Direzione del Percorso



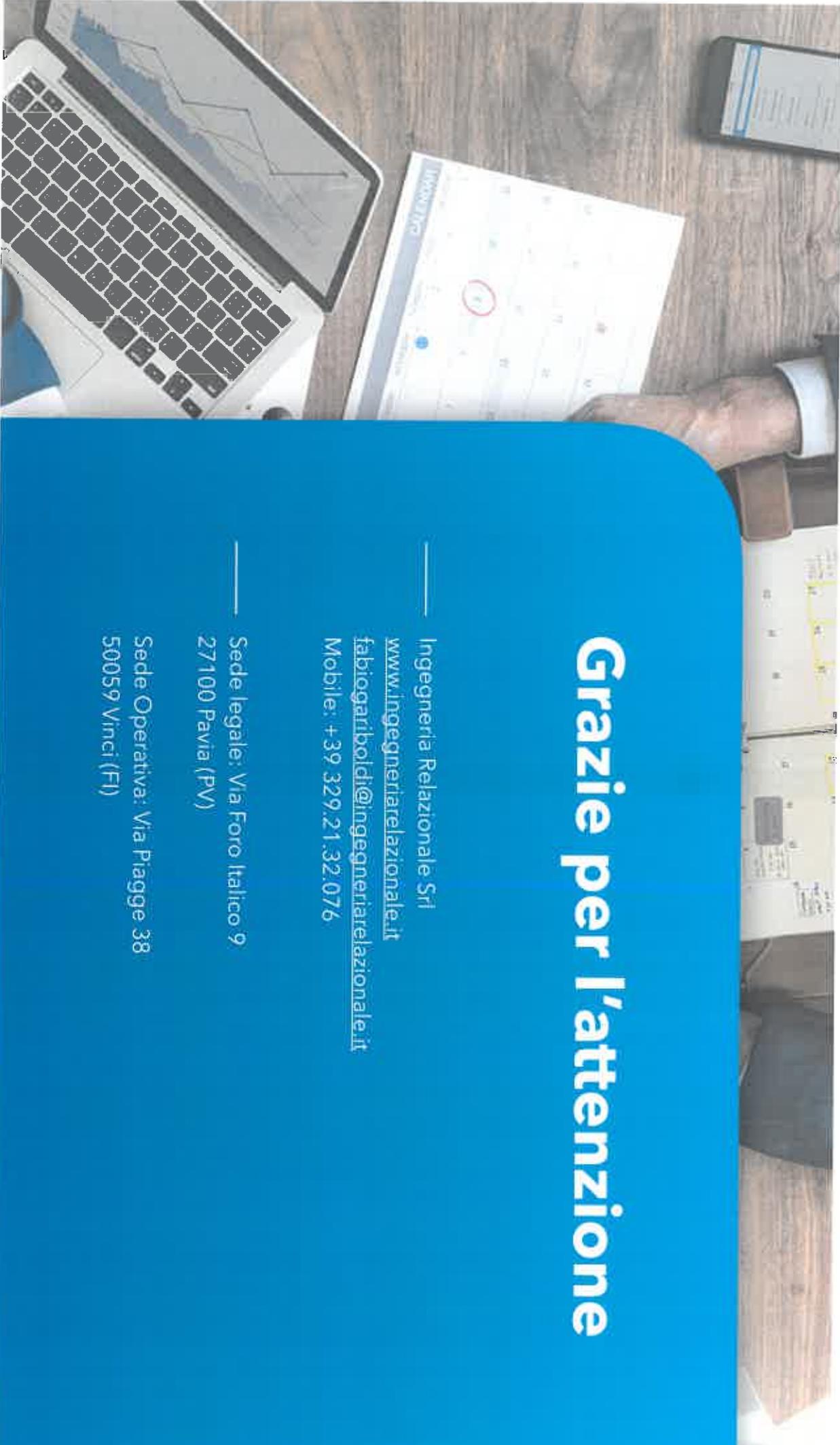
FABIO GARIBOLDI

Supervisor, Business Coach, Consulente e Formatore per i principali brand italiani ed internazionali. Da oltre 25 anni si occupa di supportare le organizzazioni, i team e le persone, nei momenti di transizione e trasformazione.

Coach iscritto a **EMCC** e ne segue il **codice etico**,

Ha sviluppato un mindset ed un approccio personale al coaching ed al mentoring che concentra la propria attenzione ed azione nei momenti e negli spazi relazionali (transazionali) fra gli individui, nelle organizzazioni e nei sistemi complessi.

Web aziendale www.ingegneriarelazionale.it



Grazie per l'attenzione

— Ingegneria Relazionale Srl

www.ingegneriarelazionale.it

fabiogariboldi@ingegneriarelazionale.it

Mobile: +39.329.21.32.076

— Sede legale: Via Foro Italico 9

27100 Pavia (PV)

Sede Operativa: Via Piagge 38

50059 Vinci (FI)