

*Azienda di Servizi alla Persona*



**ISTITUTI MILANESI  
MARTINITT E STELLINE  
E PIO ALBERGO TRIVULZIO**

**UN SERVIZIO DI QUALITÀ.  
LEADERSHIP, PROFESSIONALITÀ E  
MOTIVAZIONE.**

Dr.ssa Rossana Coladonato – Dirigente Responsabile Direzione Gestione Risorse Umane Accreditamento e Qualità

Il successo durevole di un'organizzazione è conseguito mediante la sua capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative dei suoi clienti e di altre parti interessate.

(UNI EN ISO 9004:2009 – paragrafo 4.2)

## Esempi di parti interessate e di loro esigenze ed aspettative

PARTI INTERESSATE	ESIGENZE ED ASPETTATIVE
Clienti	Qualità, prezzo e prestazioni relative alla conseguenza dei prodotti
Proprietà/azionisti	Durevole redditività Trasparenza
Persone dell'organizzazione	Buon ambiente di lavoro Sicurezza occupazionale Riconoscimenti e premi
Fornitori e partner	Reciproco beneficio e continuità di rapporto
Società	Rispetto ambientale Comportamento etico Rispetto dei requisiti cogenti

## Persone dell'organizzazione

(UNI EN ISO 9004:2009 - paragrafo 6.3.1)

Costituiscono una risorsa importante per l'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento accresce la loro capacità di creare valore per le altre parti interessate

## L'organizzazione dovrebbe mettere le persone nelle condizioni di:

- ❑ Tradurre obiettivi aziendali in obiettivi individuali di lavoro
- ❑ Assumere la titolarità e la responsabilità per la risoluzione dei problemi
- ❑ Valutare le prestazioni personali a fronte degli obiettivi individuali di lavoro

- ❑ Ricercare attivamente le opportunità per accrescere la propria competenza e la propria esperienza
- ❑ Promuovere il lavoro di gruppo ed incoraggiare la sinergia tra le persone
- ❑ Condividere le informazioni, le conoscenze e l'esperienza nell'ambito dell'organizzazione.

# Coinvolgimento e motivazione delle persone

(UNI EN ISO 9004:2009 – paragrafo 6.3.3)

L'azienda dovrebbe:

- ❑ Sviluppare processi per condividere le conoscenze e utilizzare la competenza delle persone (es. raccogliere le idee per il miglioramento)
- ❑ Introdurre appropriato sistema di riconoscimenti e premi basato su una valutazione individuale

- ❑ Predisporre un sistema di qualificazione delle abilità per promuovere lo sviluppo personale
- ❑ Riesaminare il livello di soddisfazione e le esigenze ed aspettative delle persone
- ❑ Offrire opportunità di *mentoring* e *coaching*



**UN SERVIZIO DI QUALITÀ.  
LEADERSHIP, PROFESSIONALITÀ E MOTIVAZIONE.**

---



# **EMPOWERMENT DEL PERSONALE**

## RISORSE UMANE

Il personale non costituisce  
un costo bensì un capitale

Le spese per lo sviluppo di tale capitale  
devono essere considerate investimenti

Manager, organizzazioni e operatori  
possono ottenere grandi benefici  
dalla creazione di una cultura in cui vi sia  
una effettiva valorizzazione del personale

In quest'ottica ...

L'essenza del management è  
l'arte di mobilitare le risorse intellettuali  
di tutto il personale al servizio dell'azienda, cioè  
**EMPOWERMENT DEL PERSONALE**

Alla parola “empowerment”  
sono state attribuite diverse definizioni:

- ❑ *Processo tramite cui la gente, le organizzazioni e comunità guadagnano la padronanza sopra i loro affari* (HEN – 2006)
- ❑ *Apertura di nuove possibilità per poter scegliere e sentirsi protagonista* (M.Bruscaglioni – “Persona empowerment” ed. 2007)
- ❑ *Processo di aumento delle capacità degli individui o dei gruppi di compiere delle scelte e di trasformare quelle scelte nelle azioni e nei risultati voluti per costruire i diversi beni collettivi e per migliorare l’efficienza e l’imparzialità del contesto organizzativo ed istituzionale che governa gli stessi* (Banca mondiale 2006)

Per creare una cultura in cui  
l'empowerment possa prosperare  
è necessario mettere al centro  
dell'organizzazione la **PERSONA**  
piuttosto che l'obiettivo da raggiungere

In questo modello di organizzazione il ruolo del manager si configura come formatore, consulente ed educatore con lo scopo di promuovere e favorire la crescita di creatività, capacità, responsabilizzazione ed autonomia dei collaboratori

## Le tre chiavi di successo dell'empowerment

- 1: condividere le informazioni
- 2: stabilire precisi confini per creare autonomia
- 3: costruire team che affianchino la dirigenza

OVVERO

Come liberare il potenziale dei collaboratori  
offrendo dei risultati entusiasmanti

(K.Blanchard, J. Carlos, A.Randolph)



## CONDIVIDERE LE INFORMAZIONI

E' fondamentale una solida rete che garantisca  
la comunicazione interna

Strumenti di comunicazione interna:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Bacheche interne</li><li><input type="checkbox"/> Intranet</li><li><input type="checkbox"/> Comunicazioni di servizio</li><li><input type="checkbox"/> Riunioni</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Eventi di coinvolgimento del personale</li><li><input type="checkbox"/> Definizione del processo e dei flussi di comunicazione</li></ul> |
|--|---|

## STABILIRE CONFINI PER CREARE AUTONOMIA

- ❑ Definizione compiti, responsabilità e competenze
- ❑ Analisi e progettazione dei processi operativi
- ❑ Analisi dei carichi di lavoro

## COSTRUIRE TEAM CHE AFFIANCHINO LA DIRIGENZA

La formazione del gruppo è dato dall'equilibrio tra:

- ❑ Caratteristiche e esigenze del soggetto
- ❑ Caratteristiche e esigenze del gruppo
- ❑ Caratteristiche e esigenze dei processi lavorativi

L'EMPOWERMENT DEL PERSONALE permette di ostacolare forme di stress psicofisico, di disagio e di appiattimento motivazionale degli operatori consentendo il raggiungimento degli obiettivi

MA ATTENZIONE

a non alimentare false speranze