



# **CORSO A2-10**

## **ATTIVITÀ LOGISTICO GESTIONALI**

### **LA TURNISTICA**

**II<sup>a</sup> Edizione**

**Novembre 2017**



# L'organizzazione del lavoro

❖ Il capo campo organizza il lavoro in base ai **risultati che vuole ottenere** e le risorse di cui dispone

❖ Il servizio può passare da una situazione H24 ad una riconducibile ad un orario d'ufficio più o meno prolungato

❖ La segreteria, una volta impostata mantiene il suo «modus operandi», coloro che si avvicendano «**ereditano**» e «**tramandano**» il metodo di lavoro in uso



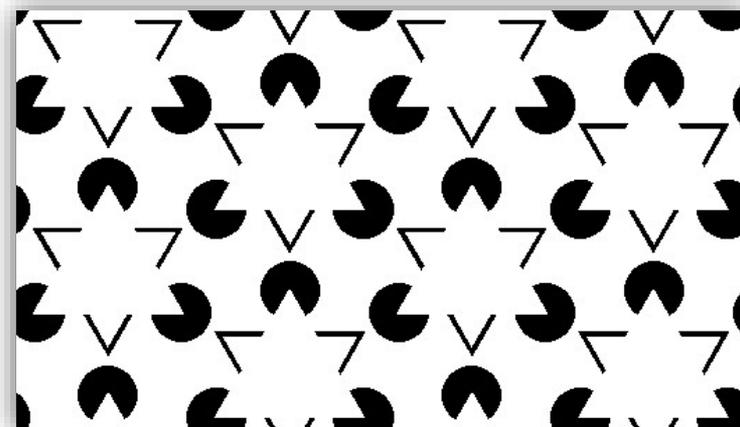
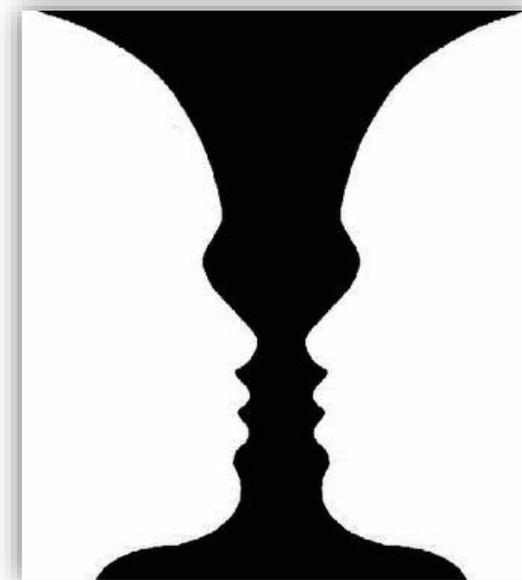
# L'organizzazione del lavoro

- ❖ Quindi fin dall'inizio è necessario pensare di lavorare nell'ottica di operare su turni sia giornalieri che settimanali.
- ❖ Non è utile pensare che i servizi possano essere gestiti solo da alcuni che hanno le competenze perché gli altri non sono in grado.
- ❖ **Cosa accadrebbe se i «professori» si dovessero assentare o rientrare. Il campo si ferma?**



# L'organizzazione del lavoro

- ❖ Indipendentemente da queste valutazioni, è da prevedere l'avvicendamento di squadre all'interno dei servizi deve proseguire con una continuità del servizio
- ❖ Il servizio deve essere garantito sia in «quantità» che in «qualità». **Il residente non deve percepire la squadra valida e la squadra degli incapace.**
- ❖ L'immagine del **motivo infinito** rende l'idea della mancanza di distacco nella ripetizione del disegno



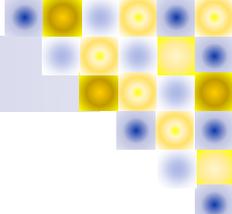
# L'organizzazione del lavoro - squadra

- ❖ Il cambio turno prevede quindi il concetto di squadra o team di lavoro.
- ❖ La squadra efficace deve essere **affiatata, tollerante** e avere rispetto dei **componenti**
- ❖ Nella squadra non tutti hanno le stesse competenze ma tutti hanno le proprie attitudini e caratteristiche
- ❖ La squadra efficace è quella che sfrutta le migliori caratteristiche di ognuno e le valorizza per il miglior risultato (team building).



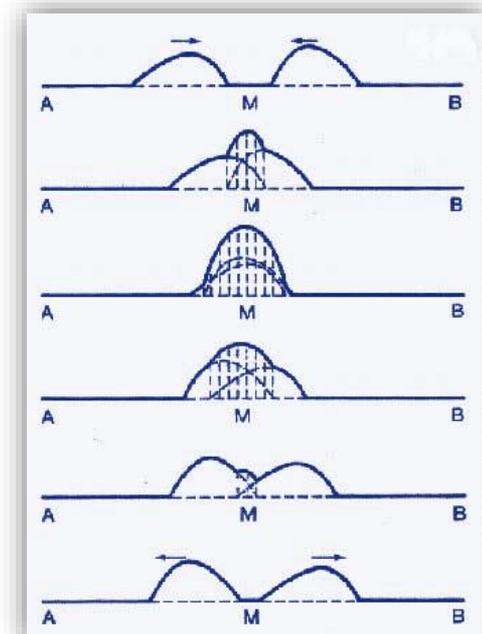
# L'organizzazione del lavoro - squadra

- ❖ La squadra ha un leader, non è detto che sia il più tecnico, ma deve avere capacità di negoziazione ed una riconosciuta autorevolezza.
- ❖ I capi imposti o arrivati per compromessi o nomine clientelari, alla lunga, distruggono la squadra.
- ❖ Nella figura accanto, chi dei due leader potrà chieder dei più ai suoi collaboratori?
- ❖ **Il nostro compito non è gratificare il nostro ego (potere, autorità, importanza) ma risolvere problemi alle vittime (umiltà, passione, dedizione, altruismo)**
- ❖ (leadership situazionale)



# Il passaggio delle consegne

- ❖ La continuità del servizio si basa sul corretto Passaggio delle consegne
- ❖ La squadra smontante deve assicurarsi di dare tutte le informazioni necessarie alla squadra montante
- ❖ Il cambio turno deve prevedere un adeguato tempo di sovrapposizione delle due squadre.
- ❖ In questo periodo la squadra entrante opererà sotto la supervisione della squadra smontante.
- ❖ Sono da evitare (ritardi, esigenze di viaggio, etc.) cambi turno senza sovrapposizione



# Il passaggio delle consegne

- ❖ Il passaggio di consegne non si riferisce solo all'istruzione sul sistema informativo e/o cartaceo in uso ma anche alle relazioni con le altre funzioni del campo
- ❖ Incontrare assieme il capo-campo, i responsabili della cucina, della logistica, della manutenzione, della sanificazione, delle trasmissioni, ecc. consente una più rapida entrata a «regime» della nuova squadra.
- ❖ E' bene incontrare anche il rappresentante dei residenti, per un simbolico passaggio delle consegne assicurando gli ospiti della continuità del servizio



# La turnistica

- ❖ La segreteria, avendo informazioni sui volontari accreditati e presenti, riceve spesso richieste come:
  - Quanti sono i volontari liberi?
  - Mi servono 5 volontari per ... Ci sono?
  - Che è di turno adesso in mensa?
- ❖ La segreteria, oltre a disporre delle informazioni dei turni, è spesso incaricata di proporre le turnazioni di tutte o alcune funzioni.
- ❖ In questo caso è necessario tenere in considerazione la durata dei turni (spesso legata alla disponibilità delle risorse) ed ai necessari periodi di riposo



# La turnistica

- ❖ Esistono in rete software gratuiti per gestione dei turni, il loro utilizzo va valutato in base al numero di volontari da turnare, se sono decine forse basta Excel o la carta, se sono centinaia la situazione è più complicata
- ❖ Il foglio Excel, se strutturato, si presta bene alla gestione dei turni. Si suggerisce di utilizzare le colonne per il tempo (ore, giorni, settimane) e le righe per i volontari/squadre
- ❖ Utilizzando i colori e dei valori è possibile avere dei calcoli di verifica per controllare il numero di volontari impiegati e se mancano delle posizioni.

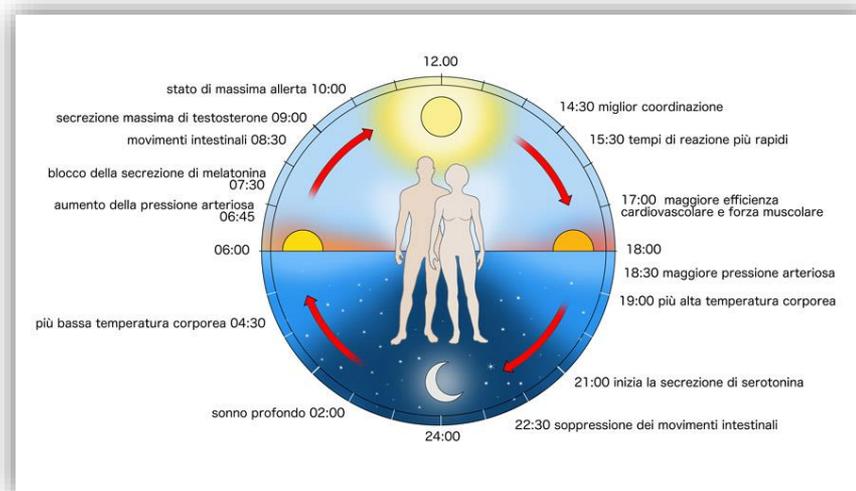


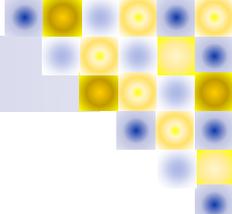




# La turnistica

- ❖ Attenzione ai turni di notte che necessitano un recupero adeguato, soprattutto dopo i primi giorni che «l'adrenalina cala» e la stanchezza aumenta.
- ❖ Gli utenti sono molto attenti agli orari (al campo non hanno molto da fare), se l'apertura della segreteria è alle 8:30, significa che la segreteria **è operativa a quell'ora**, non che a quell'ora si comincia ad aprire la tenda, si accendono i computer, si prende un altro caffè e poi si inizia. In certi casi si fa cominciare il turno 30 min. prima a scapito dei volontari.
- ❖ Questo non per spreco di denaro (i volontari non sono pagati) ma per **rispetto degli utenti** che aspettano l'inizio del servizio e che sono arrivati in orario.





**... Domande ...**

