

## **LA LEDEARSHIP IN RSA**

### **Abstract / Sintesi dei contenuti**

L'obiettivo del workshop è quello di rendere i partecipanti consapevoli del ruolo svolto dalla qualità della leadership interpretata dai ruoli di responsabilità e di coordinamento dei servizi, nel determinare l'efficacia e l'efficienza delle organizzazioni dedicate agli anziani.

Nell'occasione del workshop sarà presentata una visione di come poter essere "leader efficaci" nella gestione delle relazioni con i collaboratori e con i fruitori dei servizi grazie agli strumenti della psicologia del lavoro e della PNL (Programmazione Neuro Linguistica) applicate ai contesti assistenziali.

I relatori tratteranno gli aspetti che caratterizzano la sfida gestionale dei leaders operanti nelle RSA e degli atteggiamenti mentali e comportamentali vincenti per affrontarle.

Particolare focus verrà dato ai seguenti aspetti della leadership:

- come essere leaders "autentici" per comunicare in modo emotivamente significativo con gli altri
- leader come "modello" di comportamento e ispirazione dei collaboratori
- come essere "congruenti" ed allineati nel perseguimento degli obiettivi aziendali.

### **OBIETTIVI**

Durante il workshop si conosceranno i fondamenti teorico-pratici alla base della leadership di successo nei centri di servizi per anziani.

L'European Foudation For Quality Management riporta che più del 50% dei risultati organizzativi dipende dalle qualità professionali dei leader. Lasciare al caso, alla buona volontà e sensibilità individuale la conduzione consapevole, autentica e strategica delle altre persone oggi non è più sostenibile.

All'interno di un contesto socio sanitario caratterizzato dalla diminuzione delle risorse e del crescere della competizione tra i servizi, diviene essenziale essere in grado di "guidare" gli altri a dare il meglio di sé orientando l'espressione del potenziale dei collaboratori.

Nel workshop saranno presentati alcuni elementi di riflessione e stimolo per ri-pensarti in una prospettiva diversa potendo posizionare il tuo stile attuale all'interno delle coordinate della leadership efficace tracciando, sia pur in termini generali, le linee di un tuo potenziale miglioramento e crescita personale per poter motivare e condurre chi lavora insieme a te nel lavoro di cura di persone.

## **PROGRAMMA**

Ore 14.30 - Inizio dei lavori

*Modera e introduce: Oscar Zannuto*

Una testimonianza di Leadership di comunità vincente nei servizi residenziali rivolti alle persone anziane  
*Aurora Uliana*

La leadership in RSA  
*Oscar Zannuto*

Ore 18.30 – Chiusura dei lavori

## **DOCENTI**

Aurora Uliana, sociologa, Coordinatore - I.S.R.A.A. di Treviso  
Oscar Zannuto, Responsabile Ufficio Qualità I.S.R.A.A. di Treviso

## **MATERIALE DIDATTICO**

A fine lavori verranno messe a disposizione dei partecipanti in formato elettronico le slides presentate dai relatori.

## **QUOTA DI ISCRIZIONE INDIVIDUALE**

€ 150 + iva 21%\*

*\* Se la fattura è intestata ad Ente Pubblico, la quota è esente IVA, ai sensi dell'art. 10, D.P.R. n. 633/72 (e successive modificazioni).*

La quota di iscrizione dà diritto a partecipare a tutte le iniziative organizzate all'interno del "Forum sulla non autosufficienza", in programma a Bologna nei giorni 20 e 21 novembre 2013.

CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome

Indirizzo

Incarico attuale

Amministrazione

Numero telefonico dell'ufficio

E-mail istituzionale

Titoli di studio

Esperienze professionali  
(incarichi ricoperti)

Capacità linguistiche

Capacità nell'uso delle tecnologie

Altro (Partecipazione a convegni,  
seminari, pubblicazioni, collaborazioni  
a riviste, ecc...)

**ULIANA MARIA AURORA**

Viale 3<sup>a</sup> Armata, 4- 31000 TREVISO

Coordinatore servizi socio-assistenziali

ISRAA (Istituto Servizi Ricovero ed Assistenza Anziani) di Treviso

0422/414750

[casaalbergo@israa.it](mailto:casaalbergo@israa.it)

ANNO 1997 LAUREA IN SOCIOLOGIA

ANNO 1989 DIPLOMA SUPERIORE DI SERVIZIO SOCIALE

ANNO 1983 DIPLOMA ISTITUTO MAGISTRALE QUINQUENNALE

- Assistente sociale incaricato presso ULSS n. 24 Regione Lombardia dal 16/11/89 al 27/02/90
- Assistente Sociale presso la Cooperativa Fai Trevigiana dal 01/03/90 al 23/10/90
- Assistente Sociale di ruolo presso l'ULSS n. 24 della Regione Lombardia dal 16/11/90 al 20/08/91
- Istruttore Direttivo Assistente Sociale 7<sup>a</sup>q.f. dal 21/08/91 al 31/05/97 presso il Comune di Breda di Piave
- Istruttore Direttivo Assistente Sociale dal 01/06/97 al 10/12/2000 presso l'Israa di Treviso
- Coordinatore servizi socio-assistenziali con incarico di Vice Coordinatore di sede dell'Istituto Menegazzi -Israa dal 11/12/2000 al 01/07/2003
- Incarico per la posizione organizzativa di Vice direzione dell'Istituto Menegazzi-Israa dal 01/07/2003 al 28/02/2006
- Incarico di posizione organizzativa per la direzione di Casa Albergo-Israa dal 01/03/2006 a tutt'oggi

Conoscenza lingua inglese parlata e scritta a livello scolastico

Discrete capacità d'utilizzo pacchetto Office di Windows

- Partecipazione al Corso di Specializzazione "Organizzare e dirigere strutture complesse per i servizi alla persona" tenuto dalla Galgano Associati e Bocconi nell'anno 2003 presso l'IRE di Venezia
- Frequenza al workshop di Moira Jones su "Il modello gentilecare"
- Partecipazione al corso di formazione per coordinatore di nucleo Anno 2001- Studio Vega
- Frequenza al corso biennale per assistenti sociali secondo l'ottica sistemica anni 1996/97 presso l'Istituto Veneto di Terapia Familiare.
- Frequenza al Corso "Il controllo di qualità dei servizi", anno 1993 Fondazione Zancan
- Ha collaborato per anni come volontaria con Associazioni del territorio e Istituzioni Locali (ARCAT Veneto, Comune di Conegliano Veneto, Associazione Lila)
- Funzioni di responsabile del coordinamento del Progetto Giovani di Area dei Comuni di Breda di Piave, Maserada e Carbonera Anno 1996/1997
- Docenza Corso Oss Regionale dell'Israa di Treviso "Elementi di sociologia e psicologia socio-relazionale" Anno 2003
- Docenza corso oss regionale della Cooperativa Insieme si Può "Legislazione socio-sanitaria ed organizzazione dei servizi" Anni 1990/200
- Partecipazione al convegno sui temi della contenzione con malati affetti da demenza dal 21 al 23 maggio 2008 a Etten-Leur (Olanda)
- Partecipazione a numerosi convegni, seminari e giornate di studio riguardanti in generale l'organizzazione dei servizi sociali e sanitari.
- Docenze occasionali presso Case di Riposo del Veneto per l'Associazione Freia a favore di Operatori Socio-Sanitari e ed educatori.
- Iscritta all'ordine regionale del Veneto degli assistenti sociali

## INFORMAZIONI PERSONALI

**Zanutto Oscar**

Via F.lli Cairoli 1/a, 30034 Mira (Italia)

347 2727598

qualita@israa.it

www.israa.it

POSIZIONE PER LA QUALE SI  
CONCORREESPERIENZA  
PROFESSIONALE

21 – alla data attuale

**Quadro superiore, pubblica amministrazione**

Istituto per Servizi di Ricovero e Assistenza Anziani, Treviso (Italia)

Ø Dal 01/01/2010 ad oggi Responsabile ufficio Qualità e Controllo di Gestione dell'ISRAA di Treviso.

Ø dal 21/09/2001 al 31/12/2009 Coordinatore socio sanitario centri di servizio ISRAA dell'ISRAA di Treviso

Ø DAL 2008 AL 2013 Valutatore e facilitatore iscritto all'albo dei valutatori della Regione Veneto (ARSS) per la quale svolgo occasionalmente la funzione di team leader e/o valutatore all'interno del gruppo tecnico multi professionale per il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionali di servizi socio sanitari.

DAL 1997 ad oggi formatore nell'ambito della gestione delle risorse umane nel settore socio sanitario

Ø Pubblicazioni: "La leadership nella RSA" Maggioli Editore – 2013.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

01 ottobre – 06 dicembre 1996

**Laurea in psicologia del lavoro e delle organizzazioni**

Uni. Padova, Padova (Italia)

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre

Altre lingue

COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	

Livelli: A1/A2: Livello base - B1/B2: Livello intermedio - C1/C2: Livello avanzato  
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

- Competenze comunicative** Comunicare in pubblico e gestione di gruppi di lavoro acquistate ne corso di attività di docenza, situazioni congressuali in qualità di moderatore e relatore, leader formale e capo progetto nell'ambito di processi organizzativi complessi, abilità negoziali e persuasive nell'ambito di trattative formali abilità di decision making finalizzate alla creazione di commitment tra le diverse professionalità operanti in strutture residenziali socio assistenziali
- Competenze organizzative e gestionali** Assistenza anziani – I.P.A.B.  
Responsabile dell'ufficio qualità e controllo di gestione  
*Cura dei processi organizzativi, del processo per il rilascio delle autorizzazioni all'esercizio e dell'accreditamento istituzionale delle sedi dell'ente, promozione e supporto del miglioramento continuo in staff alla direzione generale fornendo informazioni tratte dai sistemi informativi informatizzati aziendali. Elaborazione di report relativi al conseguimento dei risultati dell'ente. La funzione rileva e promuove azioni formative di sostegno allo sviluppo delle competenze del personale.*
- Competenze professionali** *Strumenti di intervento per lo sviluppo degli individui e dei gruppi di lavoro nei contesti organizzativi mediante strumenti di analisi ed intervento psico – sociale*  
*Strumenti e progettazione di interventi di miglioramento dei processi aziendali presenti nelle strutture per anziani*  
*Formazione e sviluppo della leadership*
- Competenze informatiche** Utilizzo di software per elaborazione statistica dei dati spss nell'ambito di attività di indagine organizzativa, pacchetto ms windows, testing volto alla valutazione del potenziale ed alla diagnosi di personalita', utilizzo di strumenti per la ricerca organizzativa (clima, motivazione) quali indagini mediante questionari ed interviste semi strutturate  
Buona conoscenza dei processi di analisi ed implementazione del software GPWEB Zucchetti per la gestione delle presenze del personale  
Buona conoscenza del gestionale socio sanitario Albero di Cuori  
Buona conoscenza del gestionale socio sanitario Cartella Utente Web

