

Pool di sostituti

Come introdurre e gestire in modo sistematico e professionale un pool di sostituti.

Gruppo target

Collaboratori

Risorsa

Circa il 20% del tempo per l'implementazione
Eventualmente tempo per il monitoraggio

Durata

c. 4-5 mesi per l'introduzione

Frequenza

Pianificazione giornaliera a breve termine
Pianificazione mensile a lungo termine

01

Definire gli obiettivi

Stabilire chiaramente perché viene introdotto il pool di sostituzione, a chi si applica e come viene misurato il successo.

- Cosa vogliamo ottenere (ad es. soluzione sostitutiva rapida, meno stress in caso di assenze)?
- A chi si applica (tutti i reparti o solo singoli settori)?
- Come ci accorgiamo che funziona (ad es. la sostituzione funziona nel 90% dei casi, aumenta la soddisfazione nel team)?
- Quali risorse (umane, finanziarie, tecniche) sono disponibili?

 *Mettete per iscritto i vostri obiettivi, in modo che tutte le parti coinvolte abbiano la stessa base di riferimento.*

02

Pianificare la composizione del pool di sostituti

In primo luogo, occorre valutare quali collaboratori dovrebbero far parte del pool di sostituti.

- Avete bisogno di collaboratori che desiderino lavorare in modo flessibile e irregolare? Queste persone possono assumere incarichi in modo spontaneo o in fasce orarie variabili.
- Avete bisogno di collaboratori con un carico di lavoro fisso per sostituzioni pianificabili? Verranno programmati in modo mirato per sostituzioni a breve termine o regolari.

 *Iniziate la ricerca prima internamente: verificate quali collaboratori potrebbero essere adatti per gli incarichi nel pool di sostituti e chi è interessato ad aumentare il proprio carico di lavoro o a lavorare in modo più flessibile. Se internamente non si trovano abbastanza collaboratori adatti, si consiglia di creare un profilo professionale chiaro e attraente per rivolgersi in modo mirato a candidati esterni.*

03

Definire il processo (scheda informativa)

Definire semplici passaggi dall'assenza alla sostituzione.

- Quando un'assenza deve essere segnalata (ad es. secondo il sistema a semaforo/a livelli)?
- Chi effettua la segnalazione (collaboratori, responsabile del team)?
- Attraverso quale canale viene effettuata la segnalazione (telefono, modulo, e-mail)?
- In base a quali criteri viene selezionata la sostituzione adeguata (qualifica, distanza, orari disponibili)?
- Come avviene il passaggio di consegne in azienda (breve orientamento, lista di controllo)?

 *Annotate (ad es. in un foglio informativo) quali soluzioni di emergenza potrebbero esserci se non si trova nessuno (ad es. unire gruppi, dare priorità ai compiti). Un programma breve e comprensibile a tutti è particolarmente utile in situazioni frenetiche, idealmente visibile in ufficio o archiviato in formato digitale.*

04

Chiarire le competenze (scheda informativa)

Definire chiaramente le responsabilità.

- Chi si occupa della pianificazione degli interventi (ad es. coordinamento centrale o HR)?
- Come viene definita la disponibilità minima dei collaboratori del pool?
- In che modo il coordinamento garantisce trasparenza e un'equa distribuzione degli interventi?
- Chi garantisce che i nuovi collaboratori del pool vengano formati?
- Chi decide in caso di sostituzioni prolungate o tecnicamente complesse?

 *Stabilite (ad es. in un foglio informativo) chi decide realmente nella quotidianità e chi viene solo informato. Definite inoltre in che modo i collaboratori del pool mantengono aggiornata la loro disponibilità e come viene monitorato, documentato e comunicato in modo trasparente il coordinamento degli interventi.*

05

Introdurre strumenti tecnici

Una tecnologia semplice fa risparmiare tempo.

- Una tecnologia semplice fa risparmiare tempo.
- Semplice modulo online per le assenze.
- Calendario comune per le disponibilità.
- Elenco delle competenze dei collaboratori.
- Modelli per il passaggio di consegne e il feedback.
- Panoramica: con quale frequenza è stato utilizzato il pool?

 *È fondamentale disporre di un software che renda le informazioni disponibili in modo affidabile e centralizzato. Anche un semplice file Excel può essere un valido supporto. Stabilite inoltre chi si occupa della manutenzione degli strumenti e con quale frequenza devono essere aggiornati i dati (ad es. verificare settimanalmente le disponibilità). Più chiara è la struttura dei dati, più velocemente troverete il sostituto adatto in caso di assenza e meno tempo perderanno i team nella frenesia della routine quotidiana.*

06

Informare i collaboratori

Tutti dovrebbero sapere quali sono i vantaggi del pool di sostituti e come funziona.

- Come informiamo? (E-mail, riunione di gruppo, avviso affisso)
- Quale formazione è necessaria?
- Quali sono i vantaggi del pool (meno stress, migliore pianificazione)?
- È previsto un riconoscimento per gli incarichi svolti dal pool (ad es. compensi finanziari o materiali)?
- Come possono i collaboratori fornire un feedback?

 *Una comunicazione trasparente e tempestiva garantisce che il pool di sostituti venga accettato e utilizzato attivamente. Assicuratevi che tutti i collaboratori comprendano come funziona il processo, quali sono i loro ruoli e quale valore aggiunto apporta il pool alla routine lavorativa quotidiana. Inoltre, vale la pena comunicare apertamente il riconoscimento per gli interventi del pool, poiché rende visibile l'apprezzamento. Per il feedback dei collaboratori è possibile utilizzare, ad esempio, un breve feedback online o una bacheca delle idee per raccogliere continuamente suggerimenti di miglioramento e creare fiducia.*

07

Valutare e sviluppare ulteriormente il pool di sostituti

Dopo la fase iniziale, verificare: tutto funziona bene o è necessario apportare modifiche?

- Il pool ha coperto adeguatamente le assenze?
- Quanto sono soddisfatti i collaboratori e i dirigenti?
- Dove si sono verificati problemi?
- Cosa è necessario modificare? (ad es. processo, regole, comunicazione)
- Come informiamo sui miglioramenti?

 *Una revisione strutturata aiuta a rendere il pool di sostituti stabile ed efficiente a lungo termine. Dopo alcune settimane, effettuate una valutazione breve ma mirata: raccogliete le esperienze dei responsabili di team, dei collaboratori del pool e di coloro che hanno richiesto sostituzioni. Prestate particolare attenzione ai problemi ricorrenti, ad es. procedure poco chiare, informazioni mancanti durante i passaggi di consegne o indicazioni di disponibilità troppo brevi.*



Cercate altre idee?

Visitate [gesunde-kmu.ch](https://www.gesunde-kmu.ch) per ulteriori esempi pratici e ispirazione!