

## SPECIFICA DEI PROFILI PROFESSIONALI

Codice: SPE-PER - versione 04 – data applicazione: 24/09/2021

<b>Redatto da</b>	RESPONSABILE QUALITA' Daniela Amosso	24/09/2021
<b>Approvato da</b>	DIRETTORE Renata Nardelli	24/09/2021

### Indice

<b>1. SCOPO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICABILITÀ .....</b>	<b>2</b>
<b>3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI .....</b>	<b>2</b>
<b>4. RIFERIMENTI.....</b>	<b>2</b>
<b>5. RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>2</b>
<b>6. PROFILI .....</b>	<b>3</b>

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>
05	24/09/2021	Inserimento funzine "RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE E RETI SUL TERRITORIO"
04	28/12/2020	Revisione della procedura per aggiornarla a seguito di modifica responsabilità interne (profili riportati in rosso)
03	18/03/2019	Revisione della procedura per aggiornarla a seguito di modifica responsabilità interne (es Referente operativo dei servizi, supporto amministrativo)
02	10/01/2017	Revisione della procedura per aggiornarla a seguito di modifica responsabilità interne
01	20/01/2015	Revisione della procedura per aggiornarla a seguito a introduzione Procedura esterna APSS (per aggiudicazione appalto)
00	10-05-2013	Prima stesura ed emissione

## **1. SCOPO**

Scopo di questo documento, è descrivere le competenze e i compiti del personale operante nella Cooperativa FAI.

## **2. CAMPO DI APPLICABILITÀ**

Le indicazioni contenute nella presente specifica hanno validità per tutti i Profili Professionali operanti nel settore socio-assistenziale.

## **3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI**

DIR	Direttore
RSG	Responsabile sistema integrato -RSG (qualità, sicurezza e ambiente)
AMM	Supporto amministrativo
RAP	Responsabile Amministrativo del personale
RF	Responsabile formazione
RESP PRO	Responsabile della progettazione e delle reti sul territorio
REF SER	Referente operativo dei servizi
RT	Referente Tecnico
COO	Coordinatore turnistica
OP REF	Operatore di riferimento
COO CD	Coordinatore centro diurno
ED	Educatore professionale
OP	Operatore di assistenza domiciliare/ strutture

## **4. RIFERIMENTI**

UNI EN ISO 9001:2015

Legge provinciale 14/91

Dlgs 196/2013

REGOLAMENTO 2016/679 UE

Dlgs 81/2008

Convenzione con APSS per la gestione dei servizi di Cure palliative e di Cure palliative in Assistenza Domiciliare Integrata del 04/12/2014, avviata 01/01/2015

## **5. RESPONSABILITÀ**

La Direzione ha il compito di definire i profili professionali delle persone che entrano nel processo di erogazione del servizio di assistenza domiciliare ed è responsabile della corretta applicazione delle prescrizioni contenute nel presente documento.

Nel giugno del 2015 la Direzione è stata assegnata ad una sola figura, il Direttore Amministrativo che diventa Direttore unico della Cooperativa (in precedenza assisteva anche il responsabile dei servizi).

## 6. PROFILI

### 6.1. DIRETTORE - DIR

Il Direttore – nell’ambito dei poteri conferitigli dal C.d.A. – esercita un’attività di coordinamento delle funzioni aziendali, in esecuzione delle politiche e degli indirizzi dati dal C.d.A. Nell’applicazione delle politiche aziendali il DIR agisce con criteri imprenditoriali e manageriali, partecipando attivamente alle decisioni del vertice, di cui fa parte, proponendo soluzioni che vanno nella direzione dello sviluppo della Società.

#### Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione

Laurea o istruzione secondaria con esperienza consolidata e riconosciuta nell’ambito dell’amministrazione, della gestione dei servizi e del personale.

#### Requisiti di competenza e abilità

- Competenze direttive, di coordinamento del personale e delle attività
- Capacità di decisione
- Capacità di collaborazione
- Capacità di lavorare in equipe
- Capacità di mediazione e gestione dei conflitti
- Capacità di programmazione del lavoro
- Capacità di rapportarsi con interlocutori istituzionali, il contesto cooperativo e tutte le relazioni di lavoro con terzi;
- Capacità di valutazione del personale
- Capacità di leggere gli orientamenti e le tendenze del sistema di welfare
- Conoscenza del quadro legislativo locale e nazionale
- Buona conoscenza e utilizzo pc e principali applicazioni software

#### Il DIR ha i seguenti compiti:

1. E’ il primo collaboratore del Presidente, cui risponde direttamente.
2. Dirige le attività della Cooperativa, garantendone il coordinamento ed il controllo.
3. Garantisce la corretta organizzazione dei servizi, verificando la coerenza della struttura con le linee di indirizzo definite dal C.d.A. nel rispetto della convenzioni e dei contratti in essere e della salvaguardia dei rapporti con i singoli committenti ed il governo dei processi di cambiamento, lo sviluppo dell’organizzazione e dei servizi in conformità alla legislazione locale in materia socio-assistenziale. Provvede alla programmazione e il coordinamento di momenti di confronto tra i vari responsabili di processo al fine di supervisionare e presidiare costantemente i servizi, definire e comunicare le linee operative fondamentali, socializzare conoscenze, risultati e problematiche di settore.
4. Predisporre la documentazione (avvalendosi degli incaricati alle funzioni), raccoglie ed elabora le informazioni utili per le decisioni del Consiglio di Amministrazione. In stretta collaborazione con il Presidente, da altresì attuazione alle delibere del Consiglio di Amministrazione stesso.
5. Gestisce il personale. In particolare provvede alla sua selezione, supervisione tramite la funzione competente la formazione, la motivazione, la valutazione e disciplina (attuazione dei provvedimenti disciplinari); ne definisce altresì compiti e responsabilità; assegna gli obiettivi e verifica il raggiungimento degli stessi. Garantisce, in stretta collaborazione con le altre funzioni, supporto agli Operatori e al personale in generale, tramite l’ascolto e la raccolta sistematica dei bisogni formativi e organizzativi da comunicare al Responsabile Formazione.
6. Provvede all’assunzione del personale a tempo determinato in sostituzione temporanea del personale per sostituzioni , aumenti ore di servizio o altre esigenze di servizio.
7. Presiede alle attività del Sistema di Gestione Integrato implementato in conformità alle norme ISO 9001:2015, ISO 14001 e OHSAS 18001 ed è titolare della funzione di “Responsabile della Direzione” per la Qualità, l’Ambiente e la Salute e Sicurezza. Supervisiona tramite la funzione delegata il miglioramento

continuo, l'implementazione e il monitoraggio del Sistema Integrato nonché della Politica e degli obiettivi, attraverso l'ottimizzazione dell'organizzazione e la gestione dei collaboratori. In particolare:

- Valuta i risultati del "Piano della Qualità della Cooperativa";
- Elabora con la funzione competente, il "Piano della Qualità della Cooperativa" per il periodo successivo, definendo gli obiettivi e gli impegni aziendali per la Qualità da conseguire durante l'anno;
- Valuta i rapporti di azioni preventive al fine di promuovere il miglioramento continuo dei processi ed aumentare l'efficacia e l'efficienza della azienda;
- Presiede l'Analisi Ambientale Iniziale, la Valutazione degli aspetti ambientali e individua gli obiettivi di miglioramento;
- Pianifica la formazione tramite la funzione competente;
- Verifica e approva le Procedure del sistema qualità.
- Effettua il Riesame del Sistema Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza per assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia;
- Può inoltre aprire e gestire le non conformità, reclami e le azioni correttive-preventive (confrontandosi con gli altri responsabili coinvolti).

8. Verifica lo svolgimento, tramite la funzione competente, di tutte le attività connesse alla responsabilità derivante dal D.L. 81/2008 (Sicurezza sul Lavoro).

9. Garantisce la corretta formulazione della situazione infrannuale, del budget, la gestione delle incombenze fiscali, il buon funzionamento di un sistema di controllo di gestione che consenta la comprensione dei fatti aziendali, la motivazione degli scostamenti verso il budget, la possibilità di intraprendere azioni correttive e tempestive e adottare le decisioni operative e quelle strategiche con consapevolezza, l'assegnazione di obiettivi alla struttura operativa, la verifica del raggiungimento degli stessi con azioni di monitoraggio; vigila altresì sui crediti e provvede al loro sollecito incasso.

10. Provvede alle piccole spese con un impegno spesa mensile stabilito dal C.d.A. pari ad Euro 5.000,00 mensili;

11. Garantisce tramite la funzione competente il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione

12. Per le responsabilità di cui ai punti 5 e 9 e 10 il Direttore riferisce e rendiconta al primo C.d.A. utile.

## **6.2 Responsabile SISTEMA INTEGRATO -RSG (QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE)**

La funzione, su indirizzo del DIR, è preposta per la gestione e la sorveglianza del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza (Sistema Integrato) messo in atto dalla cooperativa con lo scopo di:

- Garantire che i servizi realizzati siano conformi alle specifiche e soddisfino le aspettative del cliente;
- Assicurare il controllo e il miglioramento delle prestazioni ambientali e la riduzione degli infortuni e malattie professionali.

### **Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione**

- Laurea;
- Frequentato corso specifico in tema di sistemi di gestione per la qualità;
- Esperienza di lavoro di almeno un anno nel campo della gestione per la qualità e/o dell'ambiente;
- Frequenza corso di formazione ed addestramento specifico per la pianificazione e conduzione delle verifiche ispettive interne;
- Partecipazione in qualità di auditor in addestramento ad almeno una verifica ispettiva interna;
- Buona conoscenza e utilizzo pc e principali applicazioni software.

### **Requisiti di competenza e abilità**

- Capacità organizzative e creative
- Capacità valutativa
- Capacità di condurre gruppi e di lavorare in gruppo
- Capacità di lavorare in autonomia
- Capacità di progettare
- Capacità di pianificare le risorse ed i tempi

### **Il RSG ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:**

Operativamente la funzione ha la responsabilità per:

1. Predisporre e gestire il Sistema Integrato della Cooperativa;
2. Gestire il Manuale del Sistema di Gestione Integrato e tutta la documentazione curandone l'aggiornamento in funzione dell'evoluzione dei processi aziendali;
3. Verificare l'adeguatezza del Sistema di Gestione Integrato;
4. Identificare e valutare gli aspetti ambientali, anche in relazione ad eventuali modifiche organizzative e tecniche;
5. Raccogliere, analizzare, valutare le segnalazioni di incidenti, mancati incidenti e infortuni e sottoporre alla direzione le proposte di azione correttiva;
6. Identificare e registrare i problemi inerenti la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza concordando le opportune soluzioni;
7. Verificare la corretta attuazione ed efficacia delle azioni correttive e preventive;
8. Gestire il piano degli audit interni tenendo conto delle caratteristiche dei processi, degli aspetti ambientali significativi e dei rischi per la salute e sicurezza;
9. Promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità e per perseguire il miglioramento continuo;
10. Eseguire gli audit interni;
11. Gestire il processo di monitoraggio e miglioramento;
12. Mantenersi costantemente aggiornato sulle tematiche della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza riferite all'ambito dei servizi della Cooperativa, con la partecipazione a seminari, convegni, corsi, scambi, pubblicazioni, sperimentazioni, ecc.;
13. Tenere i rapporti con gli organismi di certificazione organizzando gli audit periodici prescritti ed elaborando la documentazione richiesta;
14. Affiancare la Cooperativa in tutte le tematiche riguardanti la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza, nei confronti di tutte le organizzazioni esterne;
15. Garantire il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione;
16. Garantire il miglioramento continuo della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema integrato, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

### **6.3 SUPPORTO AMMINISTRATIVO - AMM**

Il supporto amministrativo fornisce supporto amministrativo :

- diversi aspetti inerenti l'amministrazione generale in base alle richieste del Direttore:
- gestione dei fornitori critici;
- pagamento fornitori
- rendicontazione delle ore mensili agli Enti Committenti.

### **Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione**

Istruzione secondaria o comprovata esperienza lavorativa nell'esercizio del ruolo richiesto.

### Requisiti di competenza e abilità

- Capacità di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali (per affrontare eventuali situazioni delicate legate ai rapporti con i lavoratori)
- Capacità di lavorare in equipe
- Conoscenza del pacchetto office e dei software applicativi di base

### Il supporto amministrativo ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

Operativamente la funzione ha l'autorità e la responsabilità per:

1. Fornire supporto per l'espletamento di pratiche amministrative generali;
2. Gestire i fornitori critici (selezione, valutazione e rivalutazione annuale) raccogliendo le informazioni dai responsabili delle diverse aree;
3. Partecipare attivamente a momenti di confronto tra i vari responsabili di processo e con il Direttore;
4. Aprire e gestire le non conformità, i reclami e le azioni correttive-preventive (confrontandosi con il Responsabile del Sistema Integrato e con gli altri responsabili coinvolti) e informare il Direttore;
5. Garantire, nello svolgimento delle proprie attività, il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione;
6. Garantire il miglioramento continuo della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema integrato, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

### 6.4 RESPONSABILE AMMINISTRATIVO DEL PERSONALE- RAP

Il Responsabile amministrativo del personale si occupa della parte amministrativa del personale:

- L'elaborazione dei fogli presenza;
- La stesura dei contratti di lavoro;
- La programmazione e la gestione delle visite mediche;
- La predisposizione della rendicontazione periodica dei servizi erogati per i Committenti;
- Attività di supporto alla gestione dei rapporti con alcuni fornitori e delle relative pratiche amministrative e supporto amministrativo generale.

### Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione

Istruzione secondaria o consolidata esperienza lavorativa nell'esercizio del ruolo richiesto.

### Requisiti di competenza e abilità

- Conoscenza dell'evoluzione della legislazione in materia di diritto di lavoro, il CCNL
- Capacità di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali (per affrontare eventuali situazioni delicate legate ai rapporti con i lavoratori)
- Capacità di lavorare in equipe
- Conoscenza del pacchetto office e dei software applicativi di base
- Conoscenza dei pacchetti informatizzati per la gestione delle presenze

### Il RAP ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

Operativamente la funzione ha l'autorità e la responsabilità per:

1. Aprire ed aggiornare la cartella del personale per i lavoratori assunti;
2. Gestire l'assunzione del personale con l'accurata verifica della documentazione del neo assunto e della tempestiva comunicazione agli uffici competenti;
3. Consegnare ai neo-assunti la documentazione utile per l'instaurazione del rapporto di lavoro e la corretta predisposizione della busta paga, nonché la documentazione inerente la privacy e informarli in merito
4. Predisporre le variazioni contrattuali concordate con il Direttore (proroghe, variazioni di livello, trasformazioni a tempo indeterminato, aumenti d'orario o riduzioni);
5. Rilevare le presenze di tutto il personale e predisporre i fogli presenza e i dati necessari alla elaborazione delle buste paghe (elaborate dalla Cooperazione Trentina) ;
6. Inserire tutti i dati anagrafici e contrattuali nei software a disposizione della Cooperativa;
7. Gestire le malattie e gli infortuni del personale effettuando le dovute comunicazioni agli uffici competenti;
8. Richiedere le visite fiscali all'INPS e comunicarne gli esiti alla Direzione e al consulente paghe;
9. Relativamente agli infortuni, comunicati dai Coordinatori e dai dipendenti, provvedere alla gestione dei rapporti con INAIL ed effettuare l'analisi degli infortuni accorsi mediante gli indici di infortunio (se necessario, consultando operatori formati in ambito sanitario). Comunicare alla funzione RGS gli infortuni occorsi;
10. Garantire la raccolta dati necessaria allo scambio continuo di informazioni con il Direttore;
11. Stampare il LUL vidimato dal consulente paghe;
12. Effettuare il pagamento degli stipendi, il versamento degli F24 predisposti dal consulente paghe e i bonifici relativi alle trattenute sindacali e alle cessioni dello stipendio;
13. Fornire supporto per l'espletamento di pratiche amministrative generali;
14. Gestire le scadenze amministrative degli automezzi (revisioni, cambio gomme, manutenzioni);
15. Programmazione delle visite mediche periodiche del personale.
16. Partecipare attivamente a momenti di confronto tra i vari responsabili di processo e con il Direttore;
17. Aprire e gestire le non conformità, i reclami e le azioni correttive-preventive (confrontandosi con il Responsabile del Sistema Integrato e con gli altri responsabili coinvolti);
18. Garantire, nello svolgimento delle proprie attività, il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione;
19. Garantire il miglioramento continuo della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema integrato, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

## 6.5 RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE -RF

La funzione ha il compito di rilevare i fabbisogni formativi diversamente espressi e di attivare, su indicazione del Direttore, e coordinare percorsi progettuali atti a soddisfare detti fabbisogni, tramite la realizzazione di corsi mirati. Quale responsabile della valutazione finale dei corsi.

### Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione

Istruzione secondaria o consolidata esperienza nell'esercizio del ruolo richiesto.

### Requisiti di competenza e abilità

- Capacità di pianificare
- Capacità di rilevazione dei fabbisogni formativi da fonti diverse
- Capacità di stilare progetti formativi
- Capacità di lavorare in equipe
- Capacità di coordinare gruppi
- Competenze valutative anche in termini di predisposizione di strumenti
- Capacità di negoziazione su contenuti
- Capacità di mediazione

**Il RF ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:**

Operativamente la funzione ha la responsabilità per:

1. In collaborazione con i responsabili dei servizi e con il Direttore: rilevare e sistematizzare costantemente le necessità formative segnalate da più funzioni in varie occasioni (raccolta fabbisogno), predisporre il piano annuale della formazione, monitorare l'efficacia delle attività formative;
2. In collaborazione con il coordinamento provvedere alla rendicontazione delle ore di formazione;
3. Curare la valutazione finale dei corsi con l'ausilio di metodologie strutturate;
4. Partecipare attivamente a momenti di confronto tra i vari responsabili di processo e con il Direttore;
5. Aprire e gestire le non conformità, i reclami e le azioni correttive-preventive confrontandosi con il Referente operativo dei servizi e/o con il Direttore.
6. Garantire, nello svolgimento delle proprie attività, il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione;
7. Garantire il miglioramento continuo della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema integrato, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

**6.6 RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE IN RETE, ATTIVAZIONE, FORMAZIONE VOLONTARI**

La funzione ha il compito di curare la progettualità sul territorio (individuazione risorse, stesura, realizzazione e monitoraggio progetti) e le attività di volontariato-cittadinanza attiva ad essi connesse, in collaborazione con i diversi responsabili dei servizi, qualora coinvolti.

**Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione**

Laurea, comprovata esperienza nell'esercizio del ruolo richiesto

**Requisiti di competenza e abilità**

- Capacità di coordinare gruppi (mediazione, conflitto)
- Capacità di progettazione in rete (racogliere e rielaborare contenuti, idee, istanze provenienti da diversi soggetti del territorio per la stesura di progetti);
- Capacità di negoziazione su contenuti
- Capacità di mediazione
- Competenze valutative (predisposizione di strumenti per il monitoraggio e per l'analisi dei risultati)

**Il Resp PRO ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:**

Operativamente la funzione ha la responsabilità per:

1. In collaborazione con i responsabili dei servizi, con il Direttore e con i diversi soggetti del territorio: rilevare e sistematizzare periodicamente l'opportunità di avviare nuove progettualità relative ad aspetti correlati all'assistenza domiciliare sviluppando reti di partenariato sul territorio che prevedano anche il coinvolgimento di cittadini attivi e volontari (coerentemente con il Piano degli obiettivi approvato in sede di riesame annuale);
2. Individuare le risorse necessarie e i canali di finanziamento (bandi, finanziamenti pubblici e privati, fund raising);
3. Partecipare attivamente a momenti di confronto con altri soggetti del territorio (Associazioni, cooperative, Enti pubblici e privati coinvolti nelle iniziative);
4. Redigere i progetti (in autonomia o in rete, in base alle esigenze delle singole iniziative)
5. Garantire la realizzazione e il monitoraggio delle attività in itinere;
6. Programmare la formazione-informazione dei volontari/cittadini attivi coinvolti nelle diverse progettualità su tematiche inerenti le diverse progettualità, servizi e attività nei quali vengono di volta in volta coinvolti



7. Garantire la rendicontazione delle attività previste dai progetti;

### **6.7 REFERENTE operativo dei servizi (assistenza domiciliare e strutture) REF SER**

Il Referente operativo dei servizi si occupa dell'attività di coordinamento dei servizi della Cooperativa, in esecuzione delle politiche e degli indirizzi dati dal Direttore e decisi in sede di C.d.A.

#### **Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione**

Istruzione secondaria o esperienza consolidata e riconosciuta nell'ambito del coordinamento dei servizi, gestione della turnistica del personale.

#### **Requisiti di competenza e abilità**

- La funzione richiede spiccata capacità relazionali, di consapevolezza e di responsabilità;
- Competenze di coordinamento del personale e delle attività
- Capacità di collaborazione
- Capacità di lavorare in equipe
- Capacità di mediazione e gestione dei conflitti
- Capacità di programmazione del lavoro
- Capacità di valutazione del personale
- Buona conoscenza e utilizzo pc e principali applicazioni software

#### **Il REF SER ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:**

1. Garantire il corretto coordinamento dei servizi, seguendo le linee di indirizzo definite dal Direttore. Provvede alla programmazione e al coordinamento (dei servizi di assistenza domiciliare e residenziali) collaborando a vari livelli con i responsabili dei servizi di cui è responsabile;
2. Collaborare nel presidio costante dei servizi attraverso incontri periodici con i responsabili delle attività, gli operatori e il Direttore informandolo costantemente al fine di garantire l'implementazione delle linee operative fondamentali.
3. Predisporre la documentazione e raccogliere le informazioni utili per le decisioni del Direttore;
4. Presidiare e garantire il monitoraggio e la rendicontazione delle ore erogate per il servizio di assistenza domiciliare e per le strutture (Fratelli, Clero, Compagnia Orsoline/altro);
5. Gestire il Piano Ferie degli operatori con gli indirizzi definiti dal Direttore;
6. Raccogliere i fabbisogni formativi del personale relativo all'assistenza domiciliare e ai servizi residenziali attraverso il confronto con i responsabili delle attività;
7. Comunicare alla funzione Amministrativo gli infortuni segnalati. Comunicare alla funzione Gestione del Sistema Integrato eventuali segnalazioni di incidenti e mancati incidenti;
8. Segnalare al Direttore eventuali disservizi nell'erogazione del servizio di assistenza domiciliare e delle strutture, aprire e gestire (trascrivendo le segnalazioni raccolte dai colleghi nell'apposito file) le non conformità e i reclami (confrontandosi con il Responsabile del Sistema Integrato e con gli altri responsabili coinvolti), garantire il trattamento delle segnalazioni raccolte;
9. Persegue il miglioramento continuo della qualità a garanzia dell'efficienza dei servizi. Affianca il Direttore nel garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema qualità aziendale, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica della qualità annuale.
10. Garantisce il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione.

### **6.8 REFERENTE TECNICO -RT**

Il Referente Tecnico ha un ruolo di interfaccia con gli Assistenti Sociali di zona (Referenti del Committente) ed ha la responsabilità della gestione del Servizio relativamente ai suoi contenuti tecnico professionali. Tale figura ha con l'Utenza rapporti prevalentemente telefonici, attinenti aspetti organizzativi (attivazione e sospensione dei Servizi,) e problemi inerenti la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza del Servizio erogato. La funzione, in stretta collaborazione con tutte le altre funzioni, gestisce le fasi del processo di erogazione del servizio direttamente legate all'utente.

### **Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione**

Titoli previsti dalla Convenzione Stipulata con il Comune di Trento e/o l'Azienda Sanitaria

### **Requisiti di competenza e abilità**

- Conoscenza della rete dei servizi e dei riferimenti istituzionali, giuridici e contrattuali del servizio di assistenza domiciliare
- Capacità di monitoraggio e di valutazione dei servizi offerti all'utenza, degli interventi effettuati dagli operatori e dei bisogni assistenziali degli utenti
- Capacità di trasmissione di osservazioni ed indicazioni precise sul servizio offerto al servizio sociale del Committente, nonché di gestione delle indicazioni ricevute dallo stesso
- Capacità comunicativa, di ascolto e di sostegno degli utenti
- Capacità di supervisione e di supporto tecnico verso gli operatori per la soluzione di problemi e per lo sviluppo della qualità del servizio
- Capacità di lavorare in equipe e di collaborare con altre figure professionali della cooperativa e dei servizi sociali e sanitari del territorio
- Capacità di mediazione e di gestione di conflitti
- Capacità di pianificazione e gestione efficiente del proprio ruolo (gestione flussi informativi, tenuta cartella utente, verbalizzazione incontri, ecc.)

### **Il RT ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:**

Operativamente la funzione ha la responsabilità per:

1. Gestire le fasi iniziali del processo di erogazione del servizio che coinvolgono direttamente l'utente: lo scambio e la condivisione di informazioni con l'assistente sociale, il primo accesso dell'operatore nel caso di attivazione di un nuovo servizio, la definizione dei programmi di lavoro individualizzati, i rapporti con le assistenti sociali;
2. Gestire la cartella utente;
3. Fornire supporto tecnico ed organizzativo agli operatori di assistenza domiciliare;
4. Garantire il supporto e la valorizzazione degli operatori tramite l'ascolto dei loro bisogni (formativi e organizzativi) e la segnalazione degli stessi al Referente operativo dei servizi che poi condivide con il Direttore;
5. Fornire la supervisione circa l'operato degli operatori di assistenza domiciliare durante l'erogazione del servizio tramite:
  - La realizzazione della verifica, la valutazione in itinere e l'aggiornamento dei piani assistenziali (PLI);
  - La programmazione di visite domiciliari di verifica al bisogno onde valutare la congruenza tra richieste degli Utenti e risorse del servizio e la segnalazione di eventuali difficoltà tecniche o di relazione interpersonale che sono di ostacolo alla corretta attuazione del Piano di Lavoro;
  - La programmazione di incontri di verifica con gli operatori di assistenza domiciliare con le Assistenti sociali sull'andamento delle condizioni degli utenti e sull'adeguatezza del piano di lavoro (raccolta di problematiche, informazioni ecc);
6. Segnalare eventuali disservizi nell'erogazione del servizio di assistenza domiciliare al Referente operativo dei servizi e al Direttore; Aprire e gestire le non conformità, i reclami e le azioni correttive-preventive (confrontandosi con il Responsabile del Sistema Integrato e con gli altri responsabili coinvolti);
7. Formare e informare gli operatori in merito agli ambiti tecnico-assistenziali;
8. Formare gli operatori in ingresso sul servizio domiciliare, carta dei comportamenti, sicurezza;

9. Fornire i DPI periodici agli operatori;
10. Raccogliere il fabbisogno degli operatori in ambito tecnico assistenziale e comunicarlo al Referente operativo dei servizi;
11. Collaborare nel presidio costante dei servizi attraverso incontri periodici con il referente operativo del servizio, e il Direttore;
12. Garantire il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione;
13. Garantire il miglioramento continuo della qualità, dell'ambiente e della la salute e sicurezza, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema integrato, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

### 6.9 COORDINATORE TURNISTICA –COO

La funzione predispose la turnistica (settimanale o mensile) degli operatori. È interfaccia fra l'organizzazione e utenti-familiari del servizio di assistenza domiciliare nella comunicazioni di cambiamenti di orario di servizio e di operatori in servizio dovuto a eventi imprevisti come malattia dell'operatrice, etc.

#### Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione

Almeno 2 anni di esperienza di lavoro nell'ambito dell'assistenza domiciliare.

#### Requisiti di competenza e abilità

- Capacità di gestire rapporti con soggetti diversi: committente, soci lavoratori, utenti e familiari
- Capacità di leggere i bisogni dei vari soggetti con cui entra in relazione
- Capacità di organizzazione logistica del personale addetto al servizio
- Capacità di lavorare in equipe
- Capacità di gestire flussi informativi
- Capacità di utilizzare il PC ed i software di base

#### Il COO TUR ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

Operativamente la funzione ha l'autorità e la responsabilità per:

1. Pianificare la turnistica in modo funzionale alle esigenze dell'utente-committente e dell'organizzazione dei servizi agli operatori in base al loro contratto di lavoro (con relativa gestione della banca ore in base alle esigenze di servizio). Gestisce le sostituzioni d' emergenza;
2. Partecipare attivamente a momenti di confronto con il Referente operativo dei servizi e/o con il Direttore;
3. Fornire ai neo assunti le informazioni di base sul servizio di assistenza domiciliare per gli aspetti legati alla turnistica e all'utilizzo del terminale per la rilevazione delle timbrature;
4. Gestire l'assegnazione degli automezzi aziendali agli operatori, la tracciabilità e la verifica del chilometraggio.
5. Fornire i dati necessari alla rendicontazione dei servizi erogati, nei confronti dei committenti. Controllo incrociato dei dati fra timbrature effettuate dall'operatore e gli orari dei servizi degli utenti;
6. Garantire, nello svolgimento delle proprie attività, il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione.
7. Aprire e gestire le non conformità, i reclami e le azioni correttive-preventive confrontandosi con il Referente operativo dei servizi;
8. Fornire i DPI periodici agli operatori;
9. Garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema integrato, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

### 6.10 OPERATORE REFERENTE –OP-REF

L'Operatore referente è colui che informa costantemente il Referente operativo dei servizi in merito all'andamento del servizio all'interno delle strutture. Si occupa di coordinare l'équipe, di rilevare e segnalare eventuali criticità e bisogni. Rappresenta il collegamento con le strutture private e media le richieste dei committenti.

E' responsabile della concreta attuazione degli interventi previsti e richiesti dalle strutture (attraverso i Piani di Lavoro, Piani di interventi), dei quali valuta costantemente l'adeguatezza rispetto agli operatori e aggiornando il Referente operativo dei Servizi.

#### Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione

Qualifica OSS, OSA, OTA o 2 anni di esperienza nel settore; qualora sia necessario assumere persone in assenza di tali requisiti, la cooperativa è tenuta a formarle attraverso la frequenza al Corso Base (in merito alla movimentazione) entro al massimo un anno dalla data di assunzione.

#### Requisiti di competenza e abilità

- Competenze tecniche nella mobilitazione e nell'igiene personale
- Competenze relazionali (capacità di relazionarsi con i diversi tipi di personalità e di problemi)
- Capacità organizzativa, autonomia e responsabilità
- Capacità di lavorare in équipe

#### L'OP-REF ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

1. Tale funzione deve garantire:
2. il corretto coordinamento dei servizi, collabora nel presidio costante dei servizi informando costantemente il Referente operativo sull'andamento dei servizi per la definizione delle linee operative.
3. la partecipazione ai gruppi di ascolto ed équipe legati ai casi assistenziali per il monitoraggio e l'adeguatezza delle attività realizzate rispetto ai bisogni dell'utente;
4. informare il Referente operativo dei servizi sulla corretta applicazione delle disposizioni della Cooperativa per quanto riguarda la sicurezza sul lavoro degli operatori;
5. la raccolta delle richieste degli operatori attinenti la turnistica e delle ferie;
6. il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione;
7. il miglioramento continuo della qualità a garanzia dell'efficienza dei servizi. Affianca il Direttore nel garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema qualità aziendale, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica della qualità annuale.
8. La segnalazione delle non conformità e dei reclami confrontandosi con il Referente operativo dei servizi;

### 6.11 COORDINATORE CENTRO DIURNO – COO CD

Il Coordinatore dei servizi si occupa dell'attività di coordinamento dei servizi della Cooperativa, in esecuzione delle politiche e degli indirizzi dati dal Direttore e decisi in sede di C.d.A.

#### Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione

Laurea e/o Istruzione secondaria o esperienza consolidata e riconosciuta nell'ambito del coordinamento dei servizi, gestione della turnistica del personale.

#### Requisiti di competenza e abilità

- La funzione richiede spiccata capacità relazionali, di consapevolezza e di responsabilità;
- Competenze di coordinamento del personale e delle attività
- Capacità di collaborazione
- Capacità di lavorare in equipe
- Capacità di mediazione e gestione dei conflitti
- Capacità di programmazione del lavoro
- Capacità di valutazione del personale
- Buona conoscenza e utilizzo pc e principali applicazioni software

**Il COO C. Diurno ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:**

1. Garantisce il corretto coordinamento del servizio, seguendo linee di indirizzo definite dal Direttore. Provvede alla programmazione e al coordinamento generale dello stesso.
2. Predisporre la documentazione e raccogliere le informazioni utili per le decisioni del Direttore.
3. Partecipare attivamente a momenti di confronto tra i vari responsabili di processo e/o con il Direttore;
4. Gestire il Piano Ferie e la turnistica degli operatori.
5. Gestire l'assegnazione degli automezzi della cooperativa agli operatori (tramite tracciamento automezzo-operatore);
6. Segnala eventuali disservizi.
7. Persegue il miglioramento continuo della qualità a garanzia dell'efficienza dei servizi.
8. Garantire, nello svolgimento delle proprie attività, il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione;

**6.12 EDUCATORE**

La funzione ha il compito di partecipare a progetti educativi il cui fine è promuovere e contribuire al pieno sviluppo delle potenzialità di crescita individuale e di inserimento sociale di persone in difficoltà.

**Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione**

Titolo di studio di Educatore Professionale.

**Requisiti di competenza e abilità**

- Valutare la situazione individuale, familiare e sociale della persona
- Creare una relazione educativa personalizzata con l'ausilio di supporti differenziati
- Mantenere o ricreare i legami della persona con l'ambiente familiare e sociale
- Capacità di lavorare e relazionarsi con operatori diversi (socio-assistenziali, sanitari, scolastici)
- Conoscenza delle tecniche di animazione di gruppo
- Capacità creative e progettuali

**L'ED ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:**

Operativamente la funzione ha la responsabilità per:

1. Programmare e realizzare attività ricreative e di animazione del tempo libero, progettando e gestendo occasioni di incontro e di socializzazione e monitorarne l'andamento registrando i dati relativi alla partecipazione e al gradimento;
2. Partecipare a momenti di confronto periodici con il coordinatore, l'ospite e i familiari;
3. Partecipare alla stesura dei Progetti Individualizzati collaborando con il Coordinatore e l'equipe;

4. Gestire i rapporti con il territorio e la comunità per quanto concerne l'ambito di competenza (attività di animazione, progettazione organizzazione di eventi sul territorio);
5. Gestire i rapporti con i volontari del territorio;
6. Aprire e gestire le non conformità, i reclami e le azioni correttive-preventive (confrontandosi con il Responsabile del Sistema Integrato e con gli altri responsabili coinvolti);
7. Garantire, nello svolgimento delle proprie attività, il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione;
8. Garantire il miglioramento continuo della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema integrato, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

### 6.13 OPERATORE DI ASSISTENZA -OP

L'Operatore di assistenza è colui che traduce l'Assistenza nel processo di aiuto concreto per la persona (o il nucleo) in stato di bisogno.

Deve essere consapevole di appartenere ad una organizzazione e di rappresentarla di fronte agli Utenti. La funzione, in stretta collaborazione con altri responsabili preposti all'erogazione del servizio di assistenza domiciliare e residenziale, è responsabile della concreta attuazione degli interventi previsti (attraverso i Piani di Assistenza, Piani di interventi, indicazioni dei responsabili), dei quali valuta costantemente l'adeguatezza rispetto ai bisogni degli assistiti e ne riferisce ai responsabili di riferimento.

#### Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione

Qualifica OSS, OSA, OTA o 2 anni di esperienza nel settore; qualora sia necessario assumere persone in assenza di tali requisiti, la cooperativa è tenuta a formarle attraverso la frequenza al Corso Base di almeno 6 ore (3 relative alla gestione del servizio e 3 sulla movimentazione) entro al massimo 6 mesi dalla data di assunzione.

#### Requisiti di competenza e abilità

- Competenze tecniche nella mobilitazione e nell'igiene personale
- Competenze relazionali (capacità di relazionarsi con i diversi tipi di personalità e di problemi)
- Capacità organizzativa, autonomia e responsabilità
- Capacità di lavorare in équipe

#### L'OP ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

Tale funzione deve garantire:

1. Lo svolgimento delle prestazioni previste dai piani di lavoro dei servizi (il piano di lavoro individualizzato per il servizio domiciliare, il piano individualizzato per il centro diurno e il piano di lavoro operatori per il servizio di infermeria frati) e dalle indicazioni impartite dai responsabili sviluppando le proprie azioni in armonia con gli obiettivi individuati;
2. La creazione di una relazione significativa con l'assistito, attraverso la quale filtrare le varie prestazioni offerte;
3. Attività di assistenza diretta alla persona: aiuto nell'alzarsi dal letto; igiene personale (igiene intima, bagno-doccia, taglio unghie, pediluvii, cambio-vestizione); preparazione e aiuto nell'assunzione dei pasti; mobilitazione (con e senza l'utilizzo di ausili); aiuto nella somministrazione di farmaci preparati;
4. Sostegno relazionale agli assistiti mantenendo il giusto distacco professionale;
5. Fornire aiuto per il governo della casa e le attività domestiche, preparazione dei pasti e acquisti (se previste);
6. Fornire accompagnamento dell'assistito per vite mediche, disbrigo pratiche e altre necessità (se previste);

7. La disponibilità al dialogo e al confronto con i colleghi e la partecipazione ai gruppi di ascolto ed équipe legati ai casi assistenziali per il monitoraggio e l'adeguatezza delle attività realizzate rispetto ai bisogni dell'utente e della sua rete familiare;
8. La segnalazione a referenti tecnici di aggiornamenti e problematiche relative all'attuazione delle attività previste e alle situazioni assistenziali;
9. La partecipazione alle équipe di supervisione sui servizi e a momenti formativi su tematiche specifiche;
10. La disponibilità all'addestramento, alla formazione, alla valutazione di competenze nell'ottica di uno sviluppo professionale;
11. Il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione;
12. La segnalazione delle non conformità e reclami ai Referenti Tecnici;
13. Il miglioramento continuo della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema integrato, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

## RUOLI LEGATI A MANSIONI SPECIFICHE

### **TUTOR DI TIROCINIO**

Il tutor di tirocini segue il percorso di inserimento lavorativo dei tirocinanti accolti in cooperativa collaborando con il tutor dell'ente inviante al fine di ottimizzare la crescita del tirocinante in coerenza con lo sviluppo della cooperativa e con gli obiettivi dell'ente di provenienza. Questo ruolo può essere assunto da diversi profili tra quelli sopra indicati.

### **Requisiti minimi di formazione, grado di istruzione**

Scuola media superiore, o diploma professionale, o comprovata esperienza lavorativa nell'esercizio del ruolo richiesto.

### **Requisiti di competenza e abilità**

- Capacità di comunicazione- gestione relazioni interpersonali
- Capacità di coordinamento
- Capacità di lavorare in equipe
- Conoscenza del pacchetto office e dei software applicativi di base
- Capacità di gestire flussi informativi
- Competenze valutative (in termini di capacità di raccolta e sintesi delle informazioni raccolte)

### **Il tutor di tirocinio ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:**

1. Affiancare il tirocinante nella *formazione sul lavoro*;
2. Collaborare con l'ente inviante nella definizione del percorso formativo del tirocinante;
3. Accogliere il tirocinante nel contesto di lavoro, illustrandogli l'ambiente lavorativo, le attività e i compiti che andrà a svolgere;
4. Realizzare periodici colloqui di verifica con il tirocinante in relazione al suo percorso in cooperativa;
5. Realizzare periodici colloqui di verifica con il tutor di tirocinio in relazione al percorso del tirocinante in cooperativa;
6. Valutare il percorso di tirocinio (in collaborazione con la tutor di riferimento);
7. Garantire i flussi di comunicazione con l'ente inviante.
8. Garantire la raccolta dati necessaria allo scambio continuo di informazioni con il Direttore e con i responsabili coinvolti.
9. Aprire e gestire le non conformità, i reclami e le azioni correttive-preventive (confrontandosi con il Responsabile del Sistema Integrato e con gli altri responsabili coinvolti);

10. Garantire, nello svolgimento delle proprie attività, il corretto trattamento dei dati personali utilizzando adeguate modalità di trasmissione e protezione delle informazioni tramite le indicazioni e gli strumenti forniti dall'organizzazione;
11. Garantire il miglioramento continuo della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza, l'implementazione e il monitoraggio delle norme che compongono il sistema integrato, nonché gli obiettivi rintracciabili nella politica per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

QUESTA E' L'ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO