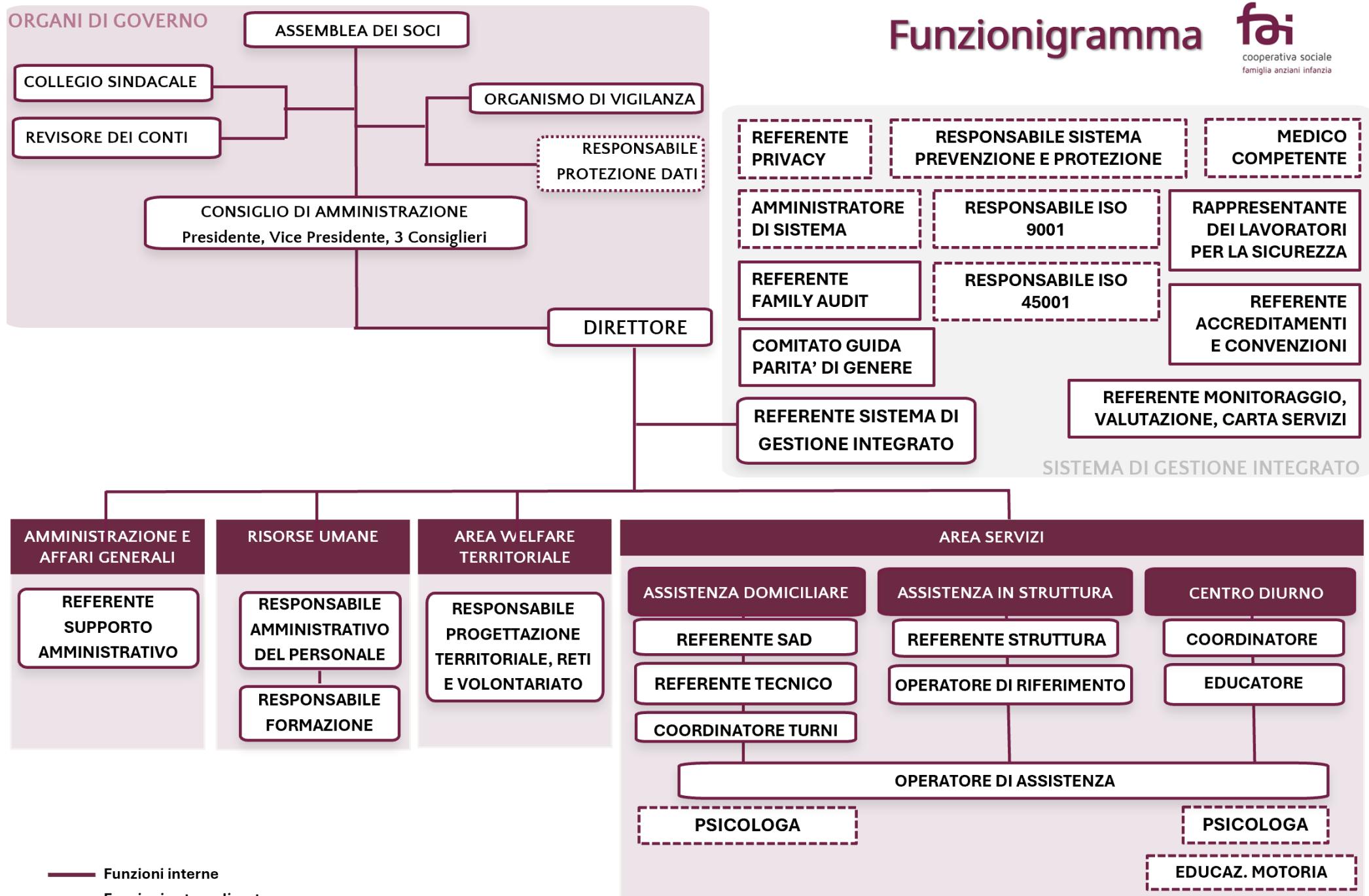


## **FUNZIONIGRAMMA**

**In fase di aggiornamento**

# Funzionigramma

**fai**  
cooperativa sociale  
famiglia anziani infanzia



# INDICE

PREMESSA.....	4
<b>ORGANI DI GOVERNO.....</b>	<b>4</b>
ASSEMBLEA DEI SOCI .....	4
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE .....	4
COLLEGIO SINDACALE.....	5
REVISIONE LEGALE DEI CONTI.....	5
ORGANISMO DI VIGILANZA.....	5
RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI.....	5
<b>DIREZIONE E COORDINAMENTO.....</b>	<b>6</b>
DIRETTORE.....	6
<b>AREA SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO .....</b>	<b>7</b>
REFERENTE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO .....	7
REFERENTE ACCREDITAMENTI E CONVENZIONI .....	8
REFERENTE MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E CARTA DEI SERVIZI.....	8
FUNZIONI COLLEGATE ALLE CERTIFICAZIONI VOLONTARIE.....	9
RESPONSABILE QUALITÀ .....	9
RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA SUL LAVORO .....	9
REFERENTE INTERNO FAMILY AUDIT .....	9
COMITATO GUIDA PARITÀ DI GENERE .....	9
FUNZIONI COLLEGATE ALLA GESTIONE DELLA PRIVACY .....	10
REFERENTE PRIVACY .....	10
AMMINISTRATORE DI SISTEMA .....	10
FUNZIONI COLLEGATE ALLA SICUREZZA SUL LAVORO (D. LGS. 81/2008 E SMI) ...	10
RESPONSABILE DEL SISTEMA DI PREVENZIONE E PROTEZIONE .....	10
RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA.....	11
MEDICO COMPETENTE.....	11
<b>AREA AMMINISTRAZIONE E AFFARI GENERALI.....</b>	<b>11</b>
REFERENTE SUPPORTO AMMINISTRATIVO .....	11
<b>AREA RISORSE UMANE .....</b>	<b>11</b>
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO DEL PERSONALE .....	12
RESPONSABILE FORMAZIONE.....	12
<b>AREA WELFARE TERRITORIALE.....</b>	<b>12</b>
RESPONSABILE PROGETTAZIONE TERRITORIALE, RETI E VOLONTARIATO .....	13
<b>AREA SERVIZI .....</b>	<b>13</b>
REFERENTE SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE .....	13
REFERENTE TECNICO SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE .....	14
REFERENTE STRUTTURE .....	14
COORDINATORE TURNISTICA.....	15
OPERATORE REFERENTE .....	15
COORDINATORE CENTRO DIURNO .....	16
OPERATORE DI ASSISTENZA .....	16
EDUCATORE.....	16
PSICOLOGO SAD .....	17
PSICOLOGO CENTRO DIURNO .....	17

OPERATORE PER L'EDUCAZIONE MOTORIA .....	17
<b>FUNZIONI ATTIVABILI SU SPECIFICHE PROGETTUALITÀ .....</b>	<b>17</b>
TUTOR DI TIROCINIO .....	17
RESPONSABILE DEL CONTATTO CON I CLIENTI PRIVATI PER L'ASSISTENZA	
DOMICILIARE.....	18
OPERATORE DI COMUNITÀ.....	18

## PREMESSA

Il presente documento descrive l'assetto funzionale della Cooperativa FAI-Famiglia Anziani Infanzia, dettagliando i compiti e le responsabilità assegnate agli organi di governo e alle diverse aree operative in cui la cooperativa è organizzata, così identificate:

- ✓ Area Sistema di Gestione Integrato
- ✓ Area Amministrazione e Affari Generali
- ✓ Area Risorse Umane
- ✓ Area Welfare Territoriale
- ✓ Area Servizi (assistenza domiciliare, assistenza residenziale di cura alla persona, gestione di un centro diurno).

L'unitarietà della programmazione e dell'attuazione delle attività è garantita dal Direttore, quale soggetto di raccordo politico-amministrativo della Cooperativa.

Tutte le funzioni aziendali sono investite della responsabilità di attuare e promuovere un approccio di gestione integrato, contribuendo attivamente al mantenimento dei requisiti di conformità previsti dagli Standard ISO 9001 (Qualità) e ISO 45001 (Salute e Sicurezza sul Lavoro) e dalla normativa sulla sicurezza (D.Lgs. 81/2008 e smi) e sulla protezione e il trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018). Nello specifico:

- ✓ Promuovono gli standard di qualità, salute e sicurezza previsti dalla politica aziendale, nell'ottica del miglioramento continuo;
- ✓ Contribuiscono all'apertura e alla gestione delle Non Conformità e delle azioni correttive e preventive, operando in sinergia con le funzioni dedicate;
- ✓ Contribuiscono alla salute e alla sicurezza sul luogo di lavoro, attenendosi alle disposizioni normative e aziendali e partecipando alla formazione;
- ✓ Sono autorizzati al trattamento dei dati personali (incaricati), ovvero garantiscono un corretto trattamento secondo gli standard normativi e aziendali.

Il funzionigramma è un documento dinamico, suscettibile di revisione in caso di riorganizzazione interni dei processi, inserimento di nuove funzioni o servizi e/o modifiche normative.

## ORGANI DI GOVERNO

### ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea è l'organo sovrano della Cooperativa ed è composta dai soci. Questi ultimi sono, per il 90%, soci lavoratori: ciò è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative, anche considerando che lo stesso influenza e monitora la qualità del servizio. Come previsto dallo Statuto, l'organo svolge principalmente le seguenti funzioni:

- approvare il bilancio della Cooperativa e destinare gli eventuali utili;
- nominare e revocare gli Amministratori;
- deliberare sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;
- approvare i regolamenti che determinano i criteri e le regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica;
- nominare e revocare i Sindaci e il Presidente del Collegio Sindacale;
- deliberare sulle modifiche dello Statuto e sullo scioglimento della Cooperativa;
- nominare i liquidatori e determinare i relativi poteri.

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CDA)

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Cooperativa ed è composto da 5 componenti di cui:

- un Presidente, che ha la legale rappresentanza della società, convoca il Consiglio, cura l'esecuzione delle delibere assembleari e consiliari, firma l'ordinaria corrispondenza ed adempie ad altre funzioni demandategli dalla legge e dallo Statuto. Deve vigilare sull'esecuzione delle deliberazioni degli organi assembleari e sull'andamento generale della Cooperativa;
- un Vice-Presidente, che subentra in assenza del Presidente assumendone tutte le funzioni;

- tre Consiglieri, uno dei quali assume le funzioni operative di Direttore della Cooperativa.

Il Consiglio di Amministrazione esercita tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione, in particolare:

- delibera sull'ammissione ed esclusione dei soci;
- convoca l'assemblea e ne fissa l'ordine del giorno;
- formula i regolamenti interni, oggetto di approvazione da parte dell'assemblea;
- delibera su tutte le operazioni contemplate dallo Statuto;
- delibera su tutte le operazioni contemplate dallo Statuto;
- nomina e revoca gli impiegati e ne fissa la retribuzione (applicando le norme del contratto collettivo di lavoro);
- compila il bilancio e relativo conto perdite e profitti;
- tiene i libri e le scritture contabili obbligatori;
- delibera sulla stipula di tutti gli atti e contratti attinenti all'attività sociale;
- delibera l'adesione ad organismi federali o consorziali;
- provvede all'espletamento degli adempimenti d'obbligo.

## **COLLEGIO SINDACALE**

Il collegio sindacale è composto da tre membri effettivi e due supplenti eletti dall'Assemblea, che ne nomina altresì il Presidente. Il collegio si occupa del controllo contabile della Cooperativa. Deve, cioè, controllare l'amministrazione, vigilare sull'osservanza delle leggi e dello Statuto e accertare la regolare tenuta della contabilità.

## **REVISIONE LEGALE DEI CONTI**

La funzione è attribuita dall'Assemblea alla Federazione Trentina della Cooperazione, a cui FAI aderisce, e si esplica attraverso le seguenti attività:

- verifica nel corso dell'esercizio della regolare tenuta della contabilità sociale e della corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili
- espressione, con apposita relazione, di un giudizio sul bilancio d'esercizio.

## **ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)**

La funzione è nominata dal Consiglio di Amministrazione con l'obiettivo di vigilare sul funzionamento e l'attuazione del Modello 231/2001, individuare interventi correttivi e migliorativi e proporre gli eventuali aggiornamenti, ovvero, in particolare:

- diffondere il Modello Organizzativo in Cooperativa ed esaminarne continuativamente il funzionamento;
- definire i flussi informativi di cui necessita per l'espletamento della propria funzione;
- definire e comunicare le modalità attraverso le quali i soci, i collaboratori e gli altri destinatari possono effettuare segnalazioni di eventuali comportamenti illeciti, anche sospetti, o di violazione del Modello Organizzativo e del Codice Etico;
- accertare le violazioni al Modello Organizzativo che possano configurare l'insorgere di responsabilità amministrative in capo a FAI;
- proporre al Consiglio di Amministrazione l'adozione di provvedimenti nei confronti dei soggetti che si sono resi responsabili di violazione del Modello Organizzativo e/o del Codice Etico, in base al sistema disciplinare stabilito;
- sollecitare al Consiglio di Amministrazione l'aggiornamento del Modello 231/2001, a seguito di variazioni nella normativa, nell'organizzazione o nei processi aziendali.

## **RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD)**

Il responsabile della protezione dei dati è un consulente esperto in materia di protezione dei dati personali designato dal Consiglio di Amministrazione per assolvere a funzioni di supporto e controllo, consultive, formative e informative relativamente all'applicazione del Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679). Garantisce, inoltre, la compliance dell'Ente nelle aree di attività svolte, nonché ne facilita l'interlocuzione con le Istituzioni e le Autorità competenti in ambito

privacy. Nello specifico, la funzione ha i seguenti compiti:

- Informare e fornire consulenza al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dal Regolamento nonché da altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati;
- Sorvegliare l'osservanza del Regolamento, di altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati nonché delle politiche del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento in materia di protezione dei dati personali, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo;
- fornire, se richiesto, un parere in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e sorveglierne lo svolgimento ai sensi dell'art. 35 del regolamento Ue 2016/679; cooperare con l'autorità di controllo;
- fungere da punto di contatto per l'autorità di controllo per questioni connesse al trattamento, tra cui la consultazione preventiva di cui all'art. 36 del regolamento Ue 2016/679, ed effettuare, se del caso, consultazioni relativamente a qualunque altra questione posta dall'autorità di controllo.

## DIREZIONE E COORDINAMENTO

### DIRETTORE (DIR)

La funzione sovrintende al funzionamento complessivo della Società, esercitando un'attività di guida, orientamento e coordinamento delle diverse funzioni aziendali, nell'ottica del raggiungimento delle linee programmatiche e degli obiettivi strategici fissati dal Consiglio di Amministrazione, di cui fa parte. Nell'implementazione delle politiche aziendali, agisce con criteri imprenditoriali e manageriali, partecipando attivamente alle decisioni del vertice e proponendo soluzioni che vanno nella direzione dello sviluppo della Cooperativa. Nello specifico, il Direttore ha le seguenti responsabilità:

#### 1. Attuazione strategica e pianificazione:

- ✓ Partecipa alle decisioni del CdA e collabora con il Presidente per dare esecuzione alle delibere;
- ✓ Raccoglie e predisponde la documentazione necessaria affinché il CdA possa valutare le opzioni strategiche e definire le scelte operative;
- ✓ Pianifica le attività generali, fissando obiettivi e direttive e presidiando il lavoro dei referenti delle funzioni aziendali.

#### 2. Gestione del Sistema Integrato e della Sicurezza:

- ✓ Presiede alle attività del Sistema di Gestione Integrato (SGI) implementato dalla Società, in conformità con gli standard ISO 9001:2015 (Qualità) e ISO 45001:2018 (Salute e Sicurezza), per i quali assume il ruolo di Rappresentante della Direzione;
- ✓ Cura l'implementazione, il monitoraggio e il miglioramento continuo del Sistema Integrato, ottimizzando l'organizzazione e la gestione dei collaboratori;
- ✓ Nomina il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e ne verifica l'operato per garantire la salute e la sicurezza sul lavoro;
- ✓ Assicura, tramite le funzioni delegate, il corretto trattamento dei dati personali e la protezione delle informazioni aziendali.

#### 3. Gestione risorse umane e organizzazione:

- ✓ È responsabile della selezione e assunzione del personale, della definizione dei compiti e delle responsabilità, della valutazione e attuazione di eventuali provvedimenti disciplinari;
- ✓ Monitora, in stretta collaborazione con le altre funzioni, i bisogni formativi del personale; promuove la formazione continua e garantisce il supporto agli operatori attraverso l'ascolto attivo;
- ✓ Garantisce la corretta organizzazione e lo sviluppo continuo delle aree funzionali e dei servizi, in coerenza con le linee di indirizzo definite dal CdA e le convenzioni e i contratti in essere, a salvaguardia dei rapporti con i singoli committenti.

#### 4. Gestione economico-finanziaria:

- ✓ Assicura il monitoraggio costante dell'andamento economico aziendale tramite la formulazione del budget e delle situazioni infrannuali;

- ✓ Assegna obiettivi di budget alle aree operative, valuta gli scostamenti finanziari e interviene con azioni correttive tempestive;
  - ✓ Gestisce le incombenze fiscali, vigila sul recupero crediti e provvede alle piccole spese con un impegno spesa mensile stabilito dal CdA nell'importo massimo di euro 5.000,00.
5. Coordinamento interno e relazioni esterne:
- ✓ Programma e coordina 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 e socializzare conoscenze, risultati e problematiche di settore;
  - ✓ Cura i rapporti con interlocutori istituzionali e professionali, svolgendo funzioni di rappresentanza esterna insieme al Presidente.

## AREA SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

L'Area comprende le funzioni deputate alla realizzazione del Sistema di Gestione Integrato (SGI), un modello organizzativo che integra in un unico quadro coerente processi, procedure e requisiti richiesti dalla normativa e dalle certificazioni volontarie, consentendo una gestione orientata all'efficienza. Nello specifico, il SGI comprende:

- Le certificazioni ISO 9001 (Sistema di Gestione della Qualità-SGQ) e ISO 45001 (Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro-SGSL);
- Le ulteriori certificazioni volontarie in essere – Family Audit e PDR-125 – ed eventuali certificazioni/accreditamenti che potranno essere in futuro attivati, nell'ottica dello sviluppo e del miglioramento continuo dei servizi
- La gestione della materia della Privacy e del trattamento dei dati personali;
- L'accreditamento con la PA di Trento per l'erogazione dei servizi socio-assistenziali;
- Le Convenzioni attualmente in essere con il Comune e l'APSS per l'erogazione dei servizi.

Le diverse funzioni aziendali che rientrano nel Sistema di Gestione Integrato rispondono direttamente alla Direzione e relazionano regolarmente ad essa.

### **REFERENTE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO (RSGI)**

La funzione è preposta al coordinamento, verifica, manutenzione e miglioramento continuo del Sistema Integrato di Gestione (Qualità, Salute e Sicurezza, Privacy, Accreditamenti e Certificazioni), al fine di garantire, attraverso un modello di gestione unitario, l'efficacia e l'efficienza dei processi interni, la soddisfazione del cliente e la piena conformità dell'organizzazione agli standard normativi e volontari.

In particolare, il RSGI:

- ✓ Gestisce, in stretta collaborazione con i responsabili esterni/consulenti nominati dalla Cooperativa, i processi previsti dallo standard ISO 9001 e dallo standard ISO 45001;
- ✓ Gestisce e coordina il sistema di protezione, trattamento e sicurezza dei dati personali, interfacciandosi costantemente con il referente esterno per la privacy e l'amministratore di sistema al fine di assicurare la conformità dei processi e della documentazione alla normativa settoriale;
- ✓ Monitora, in stretta collaborazione con la Direzione e le funzioni incaricate, il sistema di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, sulla base di quanto stabilito dal D.Lgs. 81/2008 e smi;
- ✓ Gestisce e coordina, in stretta collaborazione con la Direzione, le attività finalizzate al presidio dei requisiti previsti dal sistema di autorizzazione ed accreditamento dei servizi socio-assistenziali e dalle Convenzioni in essere con altri committenti;
- ✓ Gestisce e coordina, in stretta collaborazione con i responsabili/consulenti, le attività finalizzate al raggiungimento e mantenimento dei requisiti previsti da ogni altra certificazione, in essere (Family Audit e Parità di Genere) o da conseguire, per il miglioramento continuo e lo sviluppo organizzativo;
- ✓ Gestisce e coordina, in collaborazione con i referenti dei servizi e delle strutture, il sistema di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi erogati e l'aggiornamento, la revisione e il monitoraggio delle Carte dei Servizi, contribuendo al conseguimento/mantenimento degli standard di qualità;
- ✓ Aggiorna costantemente i dipendenti su tutti gli aspetti che riguardano il Sistema di Gestione e la

politica integrata.

### **REFERENTE ACCREDITAMENTI E CONVENZIONI (RAC)**

La funzione ha il compito di assicurare la conformità dell’ente agli standard richiesti per l’erogazione dei servizi socio-assistenziali. Nello specifico, la funzione è garante dei seguenti compiti:

1. Monitoraggio requisiti di accreditamento:

- ✓ Cura la verifica periodica del mantenimento dei requisiti strutturali, organizzativi e professionali previsti dal Catalogo Provinciale dei servizi socio-assistenziali (Area età anziana - Aggregazioni funzionali “domiciliare e di contesto” e “semiresidenziale”);
- ✓ Cura la verifica periodica del mantenimento dei requisiti e delle condizioni previsti dalle Convenzioni con il Comune e l’Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

2. Gestione documentale:

- ✓ Costruisce e implementa un sistema di gestione documentale idoneo a garantire la disponibilità, la reperibilità e la sicurezza dei documenti;
- ✓ Presidia la raccolta, l’archiviazione e l’invio della documentazione tecnica e amministrativa agli organi di vigilanza e ai committenti.

3. Coordinamento e collaborazione:

- ✓ Opera in costante raccordo con i referenti di servizio per rilevare eventuali scostamenti dagli standard prefissati;
- ✓ Fornisce supporto tecnico ai referenti di servizio per la predisposizione della documentazione necessaria in fase di rinnovo o nuova istanza di accreditamento.

4. Relazioni istituzionali:

- ✓ Agisce come figura di raccordo tecnico-amministrativo per la gestione dei rapporti istituzionali con la Provincia;
- ✓ È referente degli Enti Pubblici in occasione di verifiche e controlli, predispone la documentazione richiesta e gestisce l’eventuale invio di integrazioni richieste.

### **REFERENTE MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E CARTA DEI SERVIZI (R-VAL)**

La funzione supporta la cooperativa nel monitoraggio e valutazione dell’efficacia dei servizi erogati e cura l’aggiornamento degli strumenti della Carta dei Servizi. Nello specifico, la funzione è garante dei seguenti compiti:

1. Monitoraggio e valutazione:

- ✓ Collabora alla definizione e all’aggiornamento degli indicatori necessari per monitorare l’andamento dei servizi;
- ✓ Supporta i referenti di servizio nella raccolta periodica dei dati, verificandone la coerenza e la puntualità.

2. Rilevazione della qualità percepita:

- ✓ Cura la definizione degli strumenti di ascolto (questionari, reclami, schede suggerimenti) per raccogliere il feedback degli utenti e delle famiglie;
- ✓ Elabora report periodici sugli esiti della valutazione, evidenziando aree di criticità o di eccellenza a supporto delle decisioni della Direzione.

3. Presidio della Carta dei Servizi:

- ✓ Cura, in stretta collaborazione con i referenti dei servizi, l’aggiornamento periodico della Carta dei Servizi, garantendo che le informazioni fornite all’esterno siano corrette e trasparenti;
- ✓ Monitora il rispetto degli standard di qualità dichiarati nel documento, segnalando eventuali scostamenti.

4. Gestione Flussi Informativi:

- ✓ Organizza i flussi di dati relativi alla soddisfazione dell’utenza e ai reclami, garantendo che le informazioni siano disponibili per i processi di miglioramento interno.

## **FUNZIONI COLLEGATE ALLE CERTIFICAZIONI VOLONTARIE**

### **Responsabile Qualità (RQ)**

La funzione, su indirizzo del Direttore e in collaborazione con il referente dei Sistemi di Gestione Integrati, è responsabile della gestione, del monitoraggio e dell'evoluzione del Sistema di Gestione per la Qualità previsto dalla ISO 9001, orientata al miglioramento dell'efficienza, alla riduzione degli errori e all'aumento della soddisfazione del cliente attraverso un approccio *per processi*.

La funzione ha responsabilità nei seguenti ambiti:

#### **1. Gestione del Sistema Qualità**

- ✓ Scrive e aggiorna il Manuale Qualità, le procedure operative e le istruzioni di lavoro;
- ✓ Si assicura che tutti i dipendenti conoscano le procedure e l'importanza del loro ruolo nel mantenere gli standard;
- ✓ Definisce gli indicatori di prestazione (Key Performance Indicators-KPI) per misurare l'efficienza dei processi.

#### **2. Controllo e verifica (Audit)**

- ✓ Effettua verifiche periodiche per controllare che le procedure siano effettivamente seguite;
- ✓ È il referente principale durante le visite degli Enti di Certificazione per il rinnovo del certificato ISO.

#### **3. Gestione di errori e miglioramento:**

- ✓ Analizza i difetti o gli errori (non conformità, ritardi, reclami, ecc...) e ne individua le cause.
- ✓ Propone soluzioni correttive per evitare che l'errore si ripeta in futuro.
- ✓ Analizza i feedback e i questionari degli utenti per capire come migliorare il servizio o il prodotto.

#### **4. Supporto alla Direzione**

- ✓ Almeno una volta all'anno, presenta un report sull'andamento del Sistema Qualità, evidenziando rischi e opportunità di investimento.

### **Responsabile del Sistema di Gestione Sicurezza sul Lavoro (RSGSL)**

La funzione coordina l'implementazione e il mantenimento del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) secondo la norma ISO 45001, garantendo la prevenzione di infortuni e malattie professionali e migliorando il benessere dei lavoratori. Il RSGSL, in stretta collaborazione con il referente dei Sistemi di Gestione Integrati, il Responsabile del Sistema di Prevenzione e Protezione e i referenti dei servizi, svolge i seguenti compiti:

- ✓ Supervisiona l'implementazione e il mantenimento del SGSL;
- ✓ Si occupa della preparazione e revisione dei documenti del Sistema, garantendone la conformità normativa e l'aggiornamento;
- ✓ Organizza e coordina le attività formative e di addestramento per i lavoratori;
- ✓ Verifica l'attuazione degli interventi, registra le non conformità (infortuni, incidenti) e pianifica le azioni correttive e di miglioramento;
- ✓ Gestisce i rapporti con enti e istituzioni legate alla salute e sicurezza sul lavoro.

### **Referente interno FAMILY AUDIT**

Il referente interno dell'Audit coordina i processi di mantenimento e di consolidamento, nel rispetto delle disposizioni delle Linee guida approvate con DGP n. 1768 di data 29 settembre 2023. Nello specifico:

- ✓ Cura la compilazione e l'invio dei documenti previsti dall'iter di certificazione nel rispetto della tempistica stabilita dallo standard;
- ✓ Cura l'indagine sui bisogni della conciliazione;
- ✓ Coordina i referenti responsabili dell'attuazione delle misure del Piano aziendale, monitorando la tempistica in riferimento sia al percorso di certificazione che alle misure stesse;
- ✓ Aggiorna la direzione rispetto all'andamento del Piano;
- ✓ Gestisce i rapporti con l'Ente di certificazione, il consulente e con il valutatore.

### **Comitato Guida parità di genere**

L'organismo, istituito dalla Direzione, si occupa della pianificazione e applicazione della Politica per la Parità di Genere, in conformità a quanto previsto dalla norma UNI/PdR 125:2022. Le responsabilità

principali del Comitato sono:

- ✓ Redigere il Piano Strategico per la Parità di Genere;
- ✓ Definire gli obiettivi da raggiungere, i relativi indicatori e le tempistiche di conseguimento;
- ✓ Identificare e allocare le risorse necessarie;
- ✓ Coordinare e supervisionare le attività trasversali, ovvero quelle attività che coinvolgono più funzioni aziendali;
- ✓ Monitorare le azioni intraprese;
- ✓ Riesaminare periodicamente il progresso verso il raggiungimento dei target fissati;
- ✓ Comunicare l'impegno dell'organizzazione verso la parità di genere.

## **FUNZIONI COLLEGATE ALLA GESTIONE DELLA PRIVACY**

### **Referente Privacy (RSGP)**

La funzione, nominata dal Rappresentante Legale della Cooperativa, opera su sua delega al fine di garantire la corretta gestione dei dati in conformità con la normativa che regola la privacy (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018). In particolare, la funzione svolge i seguenti compiti:

- Consulenza e supporto negli adempimenti previsti dalla normativa;
- Monitoraggio relativo alla normativa applicabile, ai provvedimenti del Garante e, per quanto applicabile, alle pronunce giurisprudenziali sul tema;
- Valutazione del mantenimento dell'efficacia delle misure di sicurezza tecniche e organizzative, anche alla luce di innovazioni tecnologiche applicabili;
- Audit annuali sull'efficacia dell'attuazione del sistema privacy;
- Formazione ai dipendenti in ambito privacy.

### **Amministratore di sistema (AS)**

La funzione si occupa della gestione, dell'amministrazione e della manutenzione dei sistemi informatici, al fine di garantire il regolare funzionamento dell'infrastruttura tecnologica aziendale e il corretto utilizzo della stessa da parte degli utenti interni ed esterni alla Cooperativa. In particolare, la funzione ha un ruolo di responsabilità nello svolgimento dei seguenti compiti:

- ✓ Installazione e configurazione dei sistemi operativi sul server e sulle workstation dell'azienda;
- ✓ Configurazione e gestione delle reti, al fine di garantire la sicurezza e la stabilità delle reti, nonché il corretto accesso alle risorse condivise;
- ✓ Amministrazione del server (posta elettronica, web e gestionale 381), al fine di garantire che questi siano sempre disponibili, sicuri e performanti;
- ✓ Gestione degli account utente;
- ✓ Backup e ripristino dei dati, al fine di garantire che i dati siano protetti da perdite o danni e che, in caso di incidenti o guasti, i dati possano essere ripristinati in modo tempestivo.

## **FUNZIONI COLLEGATE ALLA SICUREZZA SUL LAVORO (D. LGS. 81/2008 E SMI)**

### **Responsabile del Sistema di Prevenzione e Protezione (RSPP)**

La funzione coordina il servizio di prevenzione e protezione dai rischi, al fine di garantire la sicurezza sul luogo di lavoro e la prevenzione degli infortuni in conformità al Testo Unico sulla Sicurezza (D. Lgs. 81/2008 e smi). In particolare, il RSPP ha le seguenti responsabilità:

- ✓ Identifica i fattori di rischio, redige il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e cura l'aggiornamento periodico della documentazione tecnica;
- ✓ Elabora le misure di prevenzione e protezione e le procedure di sicurezza volte a garantire la salubrità degli ambienti di lavoro;
- ✓ Monitora la normativa vigente e progetta i programmi di informazione e addestramento per i lavoratori;
- ✓ Verifica l'efficienza dei sistemi di emergenza e supervisiona l'approvvigionamento e il corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI);
- ✓ Relaziona periodicamente alla Direzione circa lo stato di attuazione delle misure di sicurezza e la conformità alle disposizioni di legge.

### **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**

La funzione rappresenta i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza sul lavoro. In particolare:

- ✓ Monitora le condizioni di rischio nell'azienda e, in caso di una loro variazione, chiede al Datore di Lavoro la convocazione di una apposita riunione;
- ✓ Promuove le attività per la salute e la sicurezza, ovvero l'elaborazione, l'individuazione e l'attuazione delle misure di prevenzione idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori;
- ✓ Formula proposte ed iniziative inerenti all'attività di prevenzione;
- ✓ Formula ricorsi alle autorità competenti qualora le misure adottate dall'azienda per la prevenzione e protezione dai rischi ed i mezzi aziendali non siano idonei a garantire la salute e sicurezza dei lavoratori;
- ✓ Partecipa alle visite e verifiche delle autorità competenti.

### **Medico competente (MC)**

La funzione collabora con il datore di lavoro per garantire che le attività lavorative si svolgano in un ambiente salubre, adottando processi che tutelino la salute dei dipendenti. Nello specifico, il Medico Competente svolge le seguenti funzioni chiave:

- ✓ Sorveglianza sanitaria, ovvero programma ed esegue i controlli medici basandosi su protocolli sanitari mirati ai rischi specifici dell'azienda e seguendo i più moderni indirizzi scientifici;
- ✓ Collaborazione strategica, ovvero supporta il datore di lavoro e il RSPP nella valutazione dei rischi e nell'attuazione delle misure necessarie per proteggere la salute dei dipendenti;
- ✓ Gestione documentale, ovvero istituisce e custodisce sotto la propria responsabilità la cartella sanitaria e di rischio per ogni lavoratore, garantendone il costante aggiornamento;
- ✓ Informazione e formazione, ovvero spiega ai lavoratori il significato degli accertamenti a cui sono sottoposti, istruisce sui rischi a lungo termine, sottolineando l'importanza di controlli anche post-esposizione e fornisce, su richiesta, chiarimenti ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- ✓ Monitoraggio dell'esposizione, ovvero partecipa alla pianificazione dei controlli ambientali e riceve tempestivamente i risultati per affinare la valutazione del rischio;
- ✓ Reportistica e Analisi, ovvero comunica periodicamente i risultati, anonimi e aggregati, della sorveglianza, fornendo indicazioni per migliorare le misure di tutela dell'integrità psico-fisica;
- ✓ Sopralluogo, ovvero visita gli ambienti di lavoro almeno una volta all'anno (o con frequenza diversa in base alla specifica valutazione dei rischi) per verificare le condizioni concrete di impiego.

## **AREA AMMINISTRAZIONE E AFFARI GENERALI**

L'Area comprende le funzioni dedicate allo svolgimento delle attività amministrative e logistiche.

### **REFERENTE SUPPORTO AMMINISTRATIVO (RAMM)**

La funzione garantisce l'efficienza operativa della Cooperativa attraverso la gestione delle attività contabili e dei fornitori. Il supporto si esplica principalmente nella gestione delle pratiche e delle attività ordinarie, su indicazione della Direzione, nella gestione fornitori e nel monitoraggio e reporting delle ore mensili erogate verso gli enti committenti. In particolare, il RAMM ha l'autorità e la responsabilità per:

- ✓ Fornire supporto per l'espletamento di pratiche amministrative generali;
- ✓ Gestire i fornitori critici (selezione, valutazione e rivalutazione annuale) raccogliendo le informazioni dai responsabili delle diverse aree;
- ✓ Partecipare attivamente a momenti di confronto tra i vari responsabili di processo e con il Direttore.

## **AREA RISORSE UMANE**

L'area Risorse Umane garantisce la corretta gestione del rapporto di lavoro, presidiando l'intero ciclo amministrativo e contrattuale, la puntualità del trattamento economico e gli adempimenti in materia di salute e sicurezza. Parallelamente, promuove la crescita professionale del personale attraverso la

rilevazione dei fabbisogni e la pianificazione di interventi formativi strategici.

### **RESPONSABILE AMMINISTRATIVO DEL PERSONALE (RAP)**

La funzione si occupa della gestione amministrativa del personale. In particolare, il RAP svolge una funzione di garanzia e controllo in merito alle seguenti attività:

1. Gestione giuridico-amministrativa e inserimento nuovi assunti:

- ✓ Verifica della documentazione dei neo-assunti, espletamento delle comunicazioni obbligatorie agli uffici competenti e istituzione/aggiornamento delle cartelle del personale;
- ✓ Consegnare e informativa ai neo-assunti della documentazione contrattuale, fiscale e relativa alla privacy (GDPR) per l'instaurazione del rapporto di lavoro e la corretta predisposizione della busta paga;
- ✓ Inserimento e aggiornamento costante dei dati nel sistema gestionale della Cooperativa;
- ✓ Redazione delle variazioni contrattuali relative a proroghe, passaggi di livello, trasformazioni (es. da tempo determinato a indeterminato) e variazioni di orario.

2. Gestione del Trattamento Economico e Previdenziale:

- ✓ Rilevazione presenze e predisposizione dei dati necessari all'elaborazione dei cedolini da parte della Federazione della Cooperazione Trentina;
- ✓ Adempimenti post-paga (stampa e archiviazione del LUL vidimato);
- ✓ Gestione finanziaria: esecuzione dei pagamenti degli stipendi, versamento dei modelli F24 predisposti dal consulente paghe e gestione dei bonifici relativi alle trattenute sindacali e alle cessioni dello stipendio.

3. Salute, Sicurezza e Assicurazioni:

- ✓ Gestione delle comunicazioni per malattia e infortuni agli uffici competenti e monitoraggio dei periodi di comporto;
- ✓ Gestione delle pratiche INAIL, analisi statistica degli indici di infortunio occorsi e interfaccia con la funzione RGS;
- ✓ Richiesta di visite fiscali all'INPS (con relativa comunicazione degli esiti alla Direzione) e programmazione della sorveglianza sanitaria periodica.

4. Supporto Gestionale:

- ✓ Garanzia del flusso informativo costante verso la Direzione;
- ✓ Partecipazione ai tavoli di confronto tra i responsabili di processo;
- ✓ Supporto amministrativo generico e gestione delle scadenze tecniche degli automezzi (revisioni, manutenzioni, cambio gomme, ecc...).

### **RESPONSABILE FORMAZIONE (RF)**

La funzione assicura la crescita professionale del personale attraverso l'analisi dei fabbisogni e la pianificazione di interventi formativi mirati. Il RF agisce come garante della qualità dei processi formativi, dalla loro ideazione fino alla valutazione finale dell'efficacia. Operativamente, la funzione ha le seguenti responsabilità:

- ✓ Rileva e sistematizza i fabbisogni formativi espressi dai diversi servizi definendo, in accordo con la Direzione, il Piano Formativo Annuale. Partecipa ai momenti di confronto tecnico tra i responsabili di processo e con il Direttore, per garantire l'allineamento della formazione agli obiettivi aziendali;
- ✓ Attiva i percorsi progettuali e ne monitora lo svolgimento, provvedendo alla rendicontazione delle ore di formazione, in sinergia con i coordinatori;
- ✓ Gestisce la valutazione finale dei corsi attraverso metodologie strutturate, verificando il raggiungimento degli obiettivi professionali.

### **AREA WELFARE TERRITORIALE**

L'Area è dedicata allo sviluppo di progettualità territoriali tese alla promozione dell'invecchiamento attivo, del welfare comunitario e della cittadinanza attiva, nell'ottica del benessere bio-psico-sociale della popolazione anziana. Comprende, dunque, la progettazione sociale, la costruzione di alleanze territoriali e l'integrazione del volontariato all'interno dei servizi.

## **RESPONSABILE PROGETTAZIONE TERRITORIALE, RETI E VOLONTARIATO (RWT)**

La funzione coordina lo sviluppo di nuove progettualità sul territorio, tese alla promozione di un welfare comunitario e della partecipazione attiva dei cittadini al benessere della popolazione anziana. Opera in sinergia con la Direzione e i Responsabili di servizio per individuare risorse, redigere proposte progettuali e monitorarne l'attuazione e l'impatto. Ha un ruolo di garanzia in merito ai seguenti compiti:

- ✓ La redazione di un Piano Operativo Pluriennale, in coerenza con gli indirizzi strategici stabiliti dal CdA e sulla base di quanto previsto dalla normativa settoriale in tema di servizi socio-assistenziali rivolti alla popolazione anziana;
- ✓ Il monitoraggio e l'intercettazione di canali di finanziamento (bandi pubblici, fondazioni, donazioni private) necessari alla sostenibilità di iniziative progettuali legate all'invecchiamento attivo, al welfare comunitario e alla cittadinanza attiva;
- ✓ La stesura tecnica dei progetti, da realizzare in autonomia o in partenariato con altri soggetti del territorio;
- ✓ La gestione dei progetti, il monitoraggio e la rendicontazione (tecnica ed economica);
- ✓ La costruzione di reti di collaborazione con enti pubblici, privati e del terzo settore che prevedano anche il coinvolgimento di cittadini attivi e volontari (in coerenza con il Piano degli Obiettivi approvato in sede di riesame annuale);
- ✓ La promozione e/o partecipazione attiva a tavoli di lavoro e momenti di confronto con associazioni, cooperative ed enti coinvolti nelle iniziative locali;
- ✓ La programmazione di percorsi di informazione, formazione, consulenza e accompagnamento per i volontari e i cittadini attivi, per un loro adeguato coinvolgimento nei servizi e nelle attività associative.

## **AREA SERVIZI**

L'Area comprende la filiera dei servizi socio-assistenziali della Cooperativa, ovvero l'assistenza domiciliare (SAD), i servizi di assistenza residenziale di cura alla persona presso le strutture Casa del Clero e l'Infermeria dei Frati Francescani e la gestione del Centro diurno anziani Filo Filò di Ravina.

## **REFERENTE SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (REF SAD)**

La funzione si occupa dell'attività di coordinamento dei servizi di assistenza domiciliare della Cooperativa, in esecuzione delle politiche e degli indirizzi dati dal Direttore e decisi in sede di CdA. Il REF SAD ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

### 1. Coordinamento operativo e gestione del personale:

- ✓ Garantisce il corretto presidio e coordinamento del servizio sulla base delle linee di indirizzo definite dalla Direzione e in collaborazione, a vari livelli, con il personale e i Referenti Tecnici;
- ✓ Monitora la capienza dell'organico rispetto ai servizi attivi e predispone, in collaborazione con i Referenti Tecnici, il piano ferie e la turnistica; supporta, inoltre, per le stesse funzioni, il Referente delle Strutture;
- ✓ Gestisce, in accordo con la Direzione, le istanze del personale in merito a permessi, aspettative, variazioni contrattuali, ecc.; monitora le timbrature e gestisce i flussi informativi relativi a infortuni o incidenti;
- ✓ Supporta la Direzione nella ricerca e selezione del personale e rileva i fabbisogni formativi specifici degli operatori domiciliari per lo sviluppo delle competenze.

### 2. Monitoraggio, rendicontazione e accreditamento;

- ✓ Presidia e rendiconta le ore di assistenza effettivamente prestate nell'ambito dell'assistenza domiciliare, anche attraverso il controllo delle timbrature operatore/utente, garantendo la coerenza tra prestazioni pianificate ed eseguite;
- ✓ Monitora, in collaborazione con il referente del SGI, il possesso e mantenimento dei requisiti professionali del personale previsti dalle direttive provinciali in tema di accreditamento.

### 3. Supporto alla Direzione e raccordo:

- ✓ Collabora con la Direzione per l'implementazione degli obiettivi annuali, anche promuovendo l'evoluzione degli strumenti informatici a supporto dell'efficienza;
- ✓ Predisponde la documentazione tecnica e informativa necessaria a supportare i processi decisionali della Direzione;

- ✓ Assicura il presidio costante del servizio attraverso incontri periodici con i responsabili delle attività, al fine di garantire l'uniformità delle linee operative.

## **REFERENTE TECNICO SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (RT SAD)**

La funzione ha un ruolo di interfaccia con gli Assistenti Sociali di zona (referenti del Committente) e garantisce la qualità tecnico-professionale delle prestazioni erogate. Gestisce la relazione diretta con l'utenza e supervisiona il processo assistenziale, assicurando il rispetto degli standard di cura, sicurezza e personalizzazione dell'intervento. Il RT ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

1. Gestione della relazione con Committente e utenza:

- ✓ Collabora al presidio costante dei servizi, anche attraverso incontri periodici con il Referente del servizio e il Direttore;
- ✓ Collabora costantemente con gli Assistenti Sociali di zona per lo scambio di informazioni e la condivisione dei progetti;
- ✓ Gestisce le fasi di accoglienza e presa in carico dell'utente, ovvero lo scambio e la condivisione di informazioni con l'assistente sociale in merito al primo accesso dell'operatore nel caso di attivazione di un nuovo servizio, alla definizione dei programmi di lavoro individualizzati e ai rapporti con le assistenti sociali;
- ✓ Gestisce i rapporti, prevalentemente telefonici, con gli utenti per aspetti organizzativi e segnalazioni riguardanti la qualità o la sicurezza del servizio.

2. Supervisione tecnica e monitoraggio del Servizio:

- ✓ Gestisce e aggiorna costantemente la cartella utente, assicurando la valutazione in itinere e l'adeguamento dei piani assistenziali;
- ✓ Programma visite domiciliari mirate per valutare la congruità tra bisogni dell'utente e risorse erogate, individuando eventuali criticità difficoltà tecniche o di relazione interpersonale che ostacolano la corretta attuazione del piano di lavoro;
- ✓ Organizza incontri di verifica periodici tra operatori e assistenti sociali sull'andamento delle condizioni degli utenti e sull'adeguatezza del piano di lavoro (raccolta di problematiche, informazioni ecc).

3. Supporto, formazione e sicurezza degli operatori:

- ✓ Fornisce supporto tecnico-organizzativo costante agli operatori domiciliari, affiancando e formando i neo-assunti sugli ambiti tecnico-assistenziali, sugli standard comportamentali e sulla sicurezza;
- ✓ Garantisce il supporto e la valorizzazione degli operatori tramite l'ascolto dei loro bisogni formativi e organizzativi, segnalandoli al Referente Operativo dei Servizi per la condivisione con la Direzione;
- ✓ Gestisce la fornitura periodica dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e informa gli operatori sugli aspetti legati alla salute e sicurezza.

## **REFERENTE STRUTTURE (REF STR)**

La funzione coordina le attività della Cooperativa presso le strutture, agendo in linea con gli indirizzi strategici del Consiglio di Amministrazione e le direttive del Direttore. Funge da raccordo operativo tra la Direzione, i referenti istituzionali delle strutture (Casa del Clero, Infermeria Frati) e gli operatori referenti delle strutture. Il REF STR ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

1. Gestione e coordinamento operativo:

- ✓ Presidia costantemente i servizi, anche attraverso incontri periodici con i responsabili delle attività, informando costantemente il Direttore;
- ✓ Collabora con la Direzione all'implementazione degli obiettivi annuali, promuovendo l'evoluzione degli strumenti informatici a supporto dell'efficienza;
- ✓ Garantisce il corretto funzionamento delle attività, in collaborazione con i referenti istituzionali delle strutture e gli operatori;
- ✓ Presidia e garantisce la rendicontazione puntuale delle ore erogate per i vari servizi delle strutture;
- ✓ Predisponde la documentazione tecnica e raccoglie le informazioni necessarie a supportare le decisioni della Direzione.

2. Gestione delle Risorse Umane:

- ✓ Supporta il Direttore nelle fasi di ricerca del personale e nella conduzione dei colloqui conoscitivi;
- ✓ Svolge attività di amministrazione del personale, ovvero: monitora la capienza dell'organico per l'espletamento dei servizi e gestisce, in accordo con la Direzione, le variazioni contrattuali, le richieste di permessi o aspettative e il piano ferie degli operatori;
- ✓ Raccoglie i fabbisogni formativi emergenti dal personale per favorire la crescita delle competenze.

## **COORDINATORE TURNISTICA (COOT)**

La funzione garantisce la continuità assistenziale attraverso l'ottimizzazione delle risorse umane e strumentali. Agisce come punto di contatto primario tra l'organizzazione, gli utenti e le famiglie per la gestione della programmazione oraria e delle emergenze operative. Il COO ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

1. Supporto alla Direzione:

- ✓ Collabora al presidio costante del servizio, partecipando attivamente a momenti di confronto con il Referente operativo del servizio SAD e con il Direttore.

2. Pianificazione e gestione risorse umane:

- ✓ Predisponde la turnistica settimanale o mensile, bilanciando le esigenze degli utenti/committenti con i vincoli contrattuali degli operatori (con relativa gestione della banca ore in base alle esigenze di servizio);
- ✓ Gestisce emergenze e sostituzioni, ovvero interviene tempestivamente in caso di eventi imprevisti (malattie, assenze improvvise), riorganizzando il servizio e comunicando tempestivamente i cambiamenti di orario o di operatore alle famiglie;
- ✓ Istruisce i neo-assunti sulle procedure di turnazione e sull'utilizzo dei sistemi di rilevazione delle presenze (timbrature).

3. Gestione logistica:

- ✓ Gestisce l'assegnazione degli automezzi agli operatori, monitorando la tracciabilità degli spostamenti e verificando periodicamente il chilometraggio effettuato;
- ✓ Provvede alla distribuzione periodica dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) al personale.

4. Controllo di gestione e rendicontazione

- ✓ Effettua il controllo incrociato tra le timbrature effettuate dagli operatori e le prestazioni programmate per gli utenti;
- ✓ Fornisce i dati validati necessari per la rendicontazione dei servizi erogati nei confronti dei committenti istituzionali.

## **OPERATORE REFERENTE (OP-REF)**

La funzione assicura il presidio costante dei servizi all'interno delle strutture, fungendo da raccordo tra il Referente Operativo dei Servizi, l'équipe operativa, le strutture e i committenti. È 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. L'OP-REF ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

1. Coordinamento e raccordo:

- ✓ Garantisce l'attuazione degli interventi in struttura e informa costantemente il Referente Operativo sull'andamento delle attività, contribuendo alla definizione e all'aggiornamento delle linee operative;
- ✓ Rappresenta il punto di contatto per le strutture private, gestendo e mediando le richieste dei committenti per allinearle alle possibilità erogative della Cooperativa;
- ✓ Garantisce l'attuazione concreta di Piani di Lavoro e dei Piani di Intervento, valutandone l'adeguatezza rispetto alle risorse disponibili.

2. Gestione dell'équipe e risorse umane:

- ✓ Coordina le risorse umane, guidando l'équipe di lavoro e partecipando ai gruppi di ascolto legati ai casi assistenziali per il monitoraggio e l'adeguatezza delle attività realizzate rispetto ai bisogni dell'utente
- ✓ Raccoglie le richieste degli operatori relative alla turnistica, ai permessi e al piano ferie, trasmettendole ai responsabili preposti.

## **COORDINATORE CENTRO DIURNO (COO CD)**

La funzione assicura l'allineamento operativo del servizio erogato presso il Centro Diurno alle direttive strategiche del Consiglio di Amministrazione e della Direzione. Nello specifico, il COO CD ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

- ✓ Programma il servizio in conformità con gli indirizzi della Direzione, garantendone la corretta esecuzione;
- ✓ Partecipa attivamente a momenti di confronto tra i vari responsabili di processo e/o con il Direttore;
- ✓ Predisponde la documentazione tecnica e fornisce informazioni necessarie per le decisioni del Direttore;
- ✓ Gestisce il piano ferie e la turnistica del personale e la logistica degli automezzi aziendali.

## **OPERATORE DI ASSISTENZA (OP)**

La funzione traduce le strategie e i piani di cura in aiuto concreto per le persone e le famiglie in stato di bisogno. In stretta collaborazione con altri responsabili preposti all'erogazione del servizio di assistenza domiciliare e residenziale, agisce in rappresentanza dell'organizzazione garantendo che gli interventi siano tecnicamente corretti e significativi da un punto di vista umano e relazionale. L'OP ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

### 1. Attuazione dei Piani Assistenziali:

- ✓ Svolge le prestazioni definite dai piani di lavoro dei servizi (Piano di Lavoro Individualizzato per il domicilio, Piano Individualizzato per il Centro Diurno e Piano di Lavoro Operatori per il Servizio erogato all'Infermeria Frati) e dalle indicazioni impartite dai responsabili, operando in coerenza con gli obiettivi prefissati;
- ✓ Gestisce con professionalità l'igiene personale (igiene intima, bagno-doccia, taglio unghie, pediluvi, cambio-vestizione), la vestizione, la mobilitazione (con o senza ausili), la preparazione dei pasti e l'aiuto nell'assunzione dei pasti e nella somministrazione dei farmaci (previamente preparati);
- ✓ Garantisce, ove previsto, il governo della casa, il disbrigo di pratiche burocratiche e l'accompagnamento dell'assistito per visite mediche o necessità esterne.

### 2. Relazione e supporto relazionale:

- ✓ Crea un legame di fiducia con l'assistito e il suo caregiver, agendo come mediatore tra i bisogni della persona e le prestazioni offerte;
- ✓ Fornisce supporto emotivo e ascolto, mantenendo il necessario distacco professionale e l'etica di ruolo.

### 3. Lavoro di équipe e sviluppo professionale:

- ✓ Partecipa attivamente alle équipe multidisciplinari, ai gruppi di ascolto e ai momenti di supervisione per monitorare l'adeguatezza dei piani assistenziali rispetto ai bisogni dell'utente e della sua rete familiare;
- ✓ Segnala tempestivamente ai Referenti Tecnici eventuali variazioni nelle condizioni dell'utente, problematiche operative o necessità di aggiornamento dei piani di cura;
- ✓ Si impegna nel percorso di inserimento operativo, partecipa alla formazione continua e si rende disponibile alla valutazione delle competenze nell'ottica dello sviluppo del proprio profilo professionale.

## **EDUCATORE (ED)**

La funzione promuove lo sviluppo delle potenzialità individuali e l'inclusione sociale degli anziani attraverso lo svolgimento dei seguenti compiti:

### 1. Educazione e animazione:

- ✓ Progetta e realizza attività ricreative, di animazione e socializzazione;
- ✓ Monitora l'efficacia delle attività attraverso la registrazione dei dati di partecipazione e gradimento.

### 2. Piani di cura e relazioni interne ed esterne:

- ✓ Collabora con il Coordinatore e l'équipe alla stesura dei Progetti individualizzati;
- ✓ Gestisce i rapporti con gli ospiti, i familiari e i volontari del territorio;
- ✓ Rappresenta la Cooperativa nel tessuto sociale locale, anche tramite l'organizzazione di eventi e attività di rete.

## **PSICOLOGO SAD (PS SAD)**

La funzione sostiene il personale impiegato nell'assistenza domiciliare nella rielaborazione delle dinamiche relazionali e dei vissuti emotivi connessi al lavoro di cura. Agisce come facilitatore nella riflessione professionale, con l'obiettivo di prevenire il burnout, migliorare la coesione del gruppo di lavoro e garantire la qualità della relazione d'aiuto. In particolare, lo psicologo:

1. Supporta il personale nell'elaborazione emotiva:

- ✓ Offre strumenti metodologici per la gestione del carico emotivo e dello stress correlato alle mansioni assistenziali;
- ✓ Promuove la consapevolezza del ruolo professionale, aiutando le operatrici a mantenere il corretto distanziamento emotivo;
- ✓ Facilita la comunicazione interna, aiutando a far emergere e gestire eventuali conflitti o tensioni professionali.

2. Monitora il benessere organizzativo:

- ✓ Segnala alla Direzione eventuali aree di fragilità che potrebbero impattare sulla qualità del servizio, nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza.

## **PSICOLOGO CENTRO DIURNO (PS CD)**

La funzione fornisce supporto specialistico agli operatori, utenti e familiari del Centro Diurno. In particolare, lo psicologo:

1. Effettua la supervisione dell'équipe, aiutando il personale impiegato presso il Centro a rielaborare le fatiche professionali e le dinamiche relazionali emerse nel lavoro quotidiano e fornendo strumenti per comprendere i comportamenti degli utenti;

2. Conduce colloqui individuali di sostegno con gli utenti e con i familiari e partecipa attivamente agli incontri congiunti tra operatori, utenti e familiari per supportarli nella gestione degli aspetti emotivi e comunicativi;

3. Interviene come figura neutrale per facilitare il dialogo in situazioni di criticità relazionale tra famiglia e operatori.

## **OPERATORE PER L'EDUCAZIONE MOTORIA (OP-MOT)**

La funzione promuove il benessere fisico degli utenti del Centro Diurno attraverso la progettazione e la conduzione di attività motorie adattate. In particolare, l'operatore per l'educazione motoria:

1. Programma e realizza cicli di attività motoria (individuale o di gruppo) coerenti con le condizioni fisiche e cognitive degli utenti e conduce sessioni di ginnastica dolce, stimolazione sensoriale e/o psicomotricità finalizzate al mantenimento del tono muscolare e della mobilità articolare.

2. Osserva e documenta le risposte degli utenti alle attività proposte, segnalando eventuali cambiamenti (miglioramenti o regressioni) nelle abilità motorie e partecipando alla verifica dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi di salute e autonomia prefissati.

3. Condivide con le altre figure professionali (psicologi, educatori, operatori socio-assistenziali) le informazioni rilevanti emerse durante le attività motorie per una presa in carico globale dell'utente.

## **FUNZIONI ATTIVABILI SU SPECIFICHE PROGETTUALITÀ**

### ***Tutor di tirocinio***

Il Tutor di Tirocinio è la figura di riferimento che accompagna il tirocinante durante l'intero percorso di inserimento in cooperativa. Opera in stretta sinergia con il tutor dell'ente inviante per favorire una crescita professionale coerente sia con le aspirazioni del tirocinante, sia con gli obiettivi di sviluppo della cooperativa e dell'ente di provenienza. Il tutor di tirocinio ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

- ✓ Accoglie il tirocinante introducendolo all'ambiente lavorativo e lo affianca costantemente nella formazione sul campo;
- ✓ Collabora con l'ente inviante per definire e declinare il percorso formativo specifico;
- ✓ Realizza colloqui periodici di verifica con il tirocinante e con gli altri tutor coinvolti, valutando l'andamento del percorso;

- ✓ Assicura un flusso informativo costante con l'ente inviante, la Direzione e i responsabili interni, garantendo la corretta raccolta dei dati necessari.

### ***Responsabile del contatto con i clienti privati per l'assistenza domiciliare***

Questa figura, operando su indirizzo della Direzione, rappresenta il primo punto di contatto per i clienti privati. La sua funzione principale è la gestione della fase di accoglienza e la formalizzazione contrattuale dei servizi di assistenza domiciliare.

Ha una funzione di garanzia rispetto ai seguenti compiti:

- ✓ Fornisce ai potenziali clienti dettagli completi sulle caratteristiche e le modalità dei servizi privati offerti dalla cooperativa;
- ✓ Raccoglie in modo analitico le necessità dell'utente (tipologia di assistenza, profilo dell'assistito, frequenza e orari richiesti);
- ✓ Trasmette tempestivamente le informazioni raccolte ai coordinatori e ai referenti tecnici per consentire la pianificazione logistica e operativa del servizio;
- ✓ Reperisce i dati necessari e provvede alla stesura e alla formalizzazione del contratto di assistenza domiciliare privata.

Nota Transitoria: In questa fase, la Direzione mantiene una funzione di supervisione e garanzia sulla corretta esecuzione dei compiti sopra elencati.

### ***Operatore di comunità***

La funzione promuove, in collaborazione con il responsabile per la progettazione territoriale, l'accoglienza e la cura di persone in condizione di fragilità attraverso l'attuazione di progetti terapeutico-educativi individualizzati. La sua azione si fonda sulla programmazione partecipata e sulla costruzione di legami sociali all'interno del contesto abitativo e urbano. La funzione svolge un ruolo di mediazione e attivazione sociale; pertanto, non effettua attività di tipo assistenziale.

L'operatore di comunità ha una funzione di garanzia in merito ai seguenti compiti:

#### 1. Analisi del contesto e rilevazione dei bisogni:

- ✓ Conosce e analizza la realtà micro-comunitaria (condominio, quartiere, ecc...), individuando le esigenze collettive attraverso strumenti di indagine e relazioni dirette;
- ✓ Analizza lo stato d'uso e la conformazione degli spazi comuni per ottimizzarne l'utilizzo a fini sociali;
- ✓ Cura la raccolta e l'organizzazione delle informazioni relative al contesto, elaborando report periodici sull'andamento della comunità.

#### 2. Sviluppo della rete e del partenariato:

- ✓ Costruisce e gestisce una rete di collaborazioni con le realtà del quartiere (associazioni, commercianti, gruppi informali) per integrare i servizi esistenti con nuove proposte;
- ✓ Connnette la comunità interna con il contesto urbano circostante.

#### 3. Animazione sociale e mediazione:

- ✓ Progetta e organizza attività collettive volte a stimolare relazioni di vicinato positive e sistemi di solidarietà tra i residenti;
- ✓ Incentiva la partecipazione dei residenti e degli utenti alla vita comunitaria;
- ✓ Agisce come facilitatore nelle relazioni multculturali, intervenendo per prevenire o gestire conflittualità e favorire l'integrazione.



cooperativa sociale  
famiglia anziani infanzia