

FIGURA PROFESSIONALE	
Codice	474
Denominazione Figura	RESPONSABILE DI STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI
Denominazione sintetica	COORDINATORE DELLE ATTIVITA' DEI SERVIZI ASSISTENZIALI
Settore di riferimento	servizi socio- assistenziali
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di Complessità	gruppo-livello C
Descrizione	<p>Il Responsabile delle Attività Assistenziali opera all'interno della rete dei servizi socio assistenziali, socio-sanitari (strutture per diversamente abili, per anziani, tossicodipendenti, minori e socio assistenziali, centri diurni, servizi di assistenza domiciliare ecc..) con mansioni di carattere organizzativo – gestionale e coordinamento dell'Equipe di Operatori Socio Sanitari e Socio Assistenziali e gli Assistenti di Base e le varie figure educative che rientrano nell'ambito delle attività di assistenza. Ha relazioni significative con il responsabile del servizio, con gli utenti, i familiari e con le altre figure professionali e sociali. Svolge la sua attività in collaborazione con gli altri operatori professionali, secondo il criterio del lavoro multidisciplinare. E' il referente della struttura/servizio nei confronti dei Servizi Pubblici e la comunità territoriale; cura la relazione con gli utenti/clienti, garantendo la gestione dei reclami e il rilevamento della soddisfazione; sovrintende alla gestione delle risorse strumentali e alla loro manutenzione; è responsabile della gestione delle risorse umane, nei suoi diversi aspetti (selezione, coordinamento, controllo e miglioramento); pianifica e organizza le diverse attività, in attuazione della politica della qualità della propria organizzazione e dei requisiti normativi; monitora e verifica l'efficacia operativa e l'efficienza organizzativa, il rispetto dei requisiti operativi ed il raggiungimento degli standard qualitativi; riferisce alla propria organizzazione i risultati operativi raggiunti e collabora all'attuazione delle misure di miglioramento; Garantisce la raccolta e la tenuta dei dati agevolandone la diffusione tra le diverse figure al fine di una gestione consapevole; Apporta modifiche nell'organizzazione, propone acquisti di nuovi strumenti/materiali, per agevolare il lavoro; Gestisce e garantisce la copertura dei turni assistenziali; Garantisce la qualità del servizio rispettando gli standard regionali, propone aggiornamenti per gli OSS e per l'equipe; Gestisce i rapporti con i familiari /volontari in modo organizzato; Gestisce e controlla le attività contabili/amministrative. Dirige e coordina il funzionamento di una struttura residenziale/semiresidenziale o di un servizio territoriale, in modo da garantire il buon andamento di tutte le attività e la completa attuazione dei piani personalizzati di assistenza; è il referente della struttura/servizio nei confronti dei Servizi Pubblici e la comunità territoriale; cura la relazione con gli utenti/clienti, garantendo la gestione dei reclami e il rilevamento della soddisfazione; sovrintende alla gestione delle risorse strumentali e alla loro manutenzione; è responsabile della gestione delle risorse umane, nei suoi diversi aspetti (selezione, coordinamento, controllo e miglioramento); pianifica e organizza le diverse attività, in attuazione della politica della qualità della propria organizzazione e dei requisiti normativi; monitora e verifica l'efficacia operativa e l'efficienza organizzativa, il rispetto dei requisiti operativi ed il raggiungimento degli standard qualitativi; riferisce alla propria organizzazione i risultati operativi raggiunti e collabora all'attuazione delle misure di miglioramento.</p>
Tipologia Rapporti di lavoro	La figura può operare come dipendente, o come socio lavoratore di una cooperativa. A tale figura possono applicarsi tutte le tipologie di

ALLEGATO A - RESPONSABILE DI STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI

	rapporto di lavoro previste dalla normativa vigente.
Collocazione contrattuale	Il rapporto di lavoro è subordinato, il livello contrattuale della figura è indicato nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento. I contratti prevalentemente usati sono: tempo determinato, indeterminato, part time, full time.
Collocazione organizzativa	Si tratta di una professionalità che, nell'ambito della propria organizzazione, risulta generalmente inserita come quadro intermedio. Nell'espletamento delle proprie funzioni si relaziona con OSS, OSA, Assistenti di base e le varie figure educative che rientrano nell'attività di assistenza, con responsabili di servizio, utenti, familiari sia in ambito di strutture pubbliche che private Inoltre, il Responsabile delle Attività Socio-Assistenziali, alle competenze manageriali deve associare le seguenti capacità: essere leader; lavorare in equipe; gestire le risorse umane; analizzare le situazioni complesse presenti in struttura, tra i pazienti, tra i loro parenti e care-giver e tra gli operatori.
Opportunità sul mercato del lavoro	Il settore dei servizi sociali e socio- sanitari offre interessanti spazi occupazionali data la previsione di questa figura, nella normativa autorizzativa e di accreditamento.
Percorsi formativi	Per accedere alla professione è necessario possedere un titolo di studio di scuola secondaria superiore o Laurea, attinenti al settore; qualifica OSS con diploma di scuola secondaria superiore ed esperienza di almeno tre anni, ed è necessario partecipare a percorsi formativi altamente qualificati accompagnati da periodi di stage/tirocinio.
Fonti documentarie consultate per la realizzazione della descrizione	Repertorio delle Figure Professionali della Regione Toscana; Repertorio Campania Repertorio Liguria Repertorio Calabria

CLASSIFICAZIONI

Repertorio ISCO 2008	
<i>Codice e denominazione</i>	
1342	Health services managers
1343	Aged care services managers
1344	Social welfare managers
ISTAT Professioni 2011	
<i>Codice e denominazione</i>	
1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale	
3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi	
ATECO 2007	
<i>Codice</i> 87.20.00	Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti
<i>Codice</i> 87.30.00	Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili
<i>Codice</i> 87.90.00	Altre strutture di assistenza sociale residenziale

UNITÀ DI COMPETENZA

CODICE UC -2063

Denominazione AdA	COORDINAMENTO DELLE POLITICHE DI GESTIONE DEL PERSONALE DELLA STRUTTURA/SERVIZIO
-------------------	--

ALLEGATO A - RESPONSABILE DI STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI

Descrizione della <i>performance</i>	Orientare il processo di gestione delle risorse umane per quanto attiene i percorsi di assunzione formazione e rispetto dei diritti/doveri del personale; garantire che i servizi offerti siano realmente confacenti ai bisogni di salute e di assistenza del paziente e dei suoi familiari; promuovere intese inter-professionali, formazione, momenti d'interscambio e di socializzazione tra gli operatori del sistema di cura.
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare i principi di organizzazione dei servizi e gestione delle risorse umane, incentivando la partecipazione, la distribuzione delle responsabilità, il lavoro di équipe, il rispetto dell'etica professionale • Essere in grado di agevolare lo scambio interprofessionale con altri soggetti e competenze specifiche in ambito di progettazione dei servizi assistenziali • Avere competenze manageriali e promuovere una corretta ed efficace gestione dell'équipe e della struttura; • capacità di lavorare in equipe; • capacità di analizzare le situazioni complesse presenti in struttura, tra gli operatori e care-giver • Monitorare l'attuazione dei programmi di lavoro in ordine a presenze, turni, volumi di attività e carichi di lavoro, predisponendo eventuali modifiche ai programmi che dovessero rendersi necessarie • Predisporre la programmazione del lavoro degli operatori (piani, turni, etc.) in modo coerente al progetto del servizio e nel rispetto della normativa contrattuale • Sovrintendere la predisposizione, l'attuazione e la verifica di efficacia del piano di formazione/aggiornamento del personale
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di diritto del lavoro, Contratti collettivi nazionali di lavoro, normativa e tecniche organizzative dei turni di lavoro, diritti e modalità di esercizio della rappresentanza sindacale • Norme sulla sicurezza sui posti di lavoro per assicurare un contesto lavorativo corretto e professionalmente qualificato • Profili professionali delle figure operanti all'interno di strutture e servizi assistenziali • Elementi di psicologia sociale e di dinamica dei gruppi di lavoro • Principi e tecniche di selezione, valutazione e valorizzazione delle risorse umane • Principi di etica professionale per le professioni assistenziali • Principi e metodologie per l'educazione degli adulti e la gestione di piani formativi aziendali

UNITÀ DI COMPETENZA	
CODICE UC -2064	
Denominazione AdA	PIANIFICAZIONE TECNICO-ORGANIZZATIVA E FINANZIARIA DELLA STRUTTURA
Descrizione della <i>performance</i>	Pianificare e organizzare le diverse attività della struttura secondo le linee progettuali e la politica della qualità della propria organizzazione, nel rispetto dei requisiti normativi e della pianificazione economico-finanziaria
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborare all'analisi dei bisogni del territorio e della popolazione di riferimento della struttura/del servizio con la direzione della propria organizzazione • Collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione della politica per la qualità e il piano della qualità (obiettivi ed indicatori) • Collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione di procedure e protocolli contenenti gli standard operativi

ALLEGATO A - RESPONSABILE DI STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI

	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuire alla stesura del piano economico-finanziario preventivo della struttura/servizio con la direzione della propria organizzazione • Individuare gli indirizzi delle politiche settoriali, i requisiti strutturali, organizzativi e gestionali che interessano la struttura/il servizio nel quale si va ad esercitare la funzione di responsabile • Partecipare alla stesura del progetto tecnico-organizzativo della struttura/servizio con la direzione della propria organizzazione • Supportare la direzione della propria organizzazione nell'approntare le misure e i requisiti organizzativi indicati per la struttura e/o il servizio della normativa di riferimento, in modo da assicurarne l'autorizzazione e l'eventuale accreditamento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di sociologia e psicologia delle organizzazioni nel settore socio – assistenziale • Metodi e strumenti di lettura, dell'evoluzione dei bisogni di cittadinanza, assistenza nel territorio di riferimento • Modelli e sistemi di welfare, metodi e strumenti di indirizzo delle politiche sociali e socio-sanitarie regionali e territoriali, leggi nazionali e delibere regionali che disciplinano sui parametri assistenziali nei confronti di minori, persone no autosufficienti o con disabilità • Modelli organizzativi di strutture e servizi e socio assistenziali per tipologia di utenza e di intervento • Normativa di autorizzazione ed accreditamento di strutture e servizi sociali e socio-assistenziali ed altre norme riguardanti il loro funzionamento ed accessibilità (regolamento edilizio, normativa su superamento delle barriere architettoniche e sensoriali e delle tecnologie assistive, prevenzioni incendi, igiene degli alimenti, cc) • Nozioni di base su formazione e lettura del bilancio sociale: principi e meccanismi di composizione della spesa relativamente alla strutturazione delle tariffe e del costo del lavoro del personale • Politica per la qualità, sistemi di gestione qualità e modelli applicativi nel settore socio-assistenziale

UNITÀ DI COMPETENZA	
CODICE UC – 2065	
Denominazione AdA	ANALISI, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCES DELLA STRUTTURA E/O DEL SERVIZIO
Descrizione della <i>performance</i>	Effettuare l'attività di reporting sulle performance della struttura e/o del servizio nei confronti della direzione dell'organizzazione partecipando al miglioramento continuo della qualità
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgere le varie aree professionali ed operative nel processo di valutazione delle performances della struttura/servizio • Collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione e attuazione di azioni di miglioramento • Curare la redazione di periodici report sulle performances della struttura/servizio da presentare alla direzione della propria organizzazione • Monitorare l'applicazione degli standard di efficienza ed efficacia della struttura e/o servizio, favorendo l'utilizzo di schede o procedure di rilevazione solitamente predisposti dal Sistema di qualità certificato e adottato in azienda • Sovrintendere alla predisposizione e alla corretta applicazione di strumenti per la misurazione della customer satisfaction
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di statistica applicata al controllo del budget e della Qualità

ALLEGATO A - RESPONSABILE DI STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI

	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia della ricerca sociale • Principi e metodologie per il miglioramento continuo della qualità della performance della struttura /servizio • Principi e metodologie per il rilevamento del livello di customer satisfaction • Tecniche e strumenti per la redazione di report sulle performances del servizio (quantitativi/qualitativi)
--	---

UNITÀ DI COMPETENZA	
CODICE UC -2066	
Denominazione AdA	MONITORAGGIO DEI PROCESSI DI FUNZIONAMENTO DEL/LA SERVIZIO/STRUTTURA
Descrizione della <i>performance</i>	Sovrintendere al conforme svolgimento di tutti i processi del/la servizio/struttura finalizzati all'erogazione delle prestazioni previste nel contratto/convenzione, predisponendo ed attuando, quando necessario, opportune misure per correggere situazioni di non conformità o risolvere situazioni di emergenza/urgenza
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorare l'applicazione degli standard di efficacia ed efficienza della struttura e/o del servizio, favorendo l'utilizzo di schede o procedure di rilevazione solitamente predisposti da Sistemi di qualità certificati e adottati dall'azienda • Coordinare il trattamento delle situazioni di non conformità, analizzandone le cause, predisponendo le misure risolutive più appropriate ed analizzandone l'efficacia • Coordinare le attività amministrative in carico alla struttura e/o del servizio, assicurandone una appropriata e trasparente attuazione • Coordinare le risorse umane e strumentali dell'organizzazione, valorizzandone le specificità e l'appropriatezza dell'impiego • Intervenire con tempestività, appropriatezza ed efficienza in situazioni di urgenza ed emergenza, predisponendo le misure risolutive ed analizzandone l'efficacia • Sovrintendere al conforme funzionamento del sistema di gestione dei dati e della documentazione all'interno della struttura/del servizio • Sovrintendere alla manutenzione dei locali, degli impianti e delle risorse tecnologiche, assicurando gli appropriati standard di funzionalità e sicurezza e adottando ciclicamente le necessarie procedure di controllo e verifica • Sovrintendere all'attuazione dei monitoraggi e dei controlli pianificati, verificando la registrazione dei risultati • Sovrintendere alla predisposizione e alla corretta applicazione di strumenti per la misurazione della customer satisfaction • Collaborare alla realizzazione di audit interni o svolti da soggetti terzi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa relativa alla gestione ed il trattamento dei dati sensibili • Elementi e principi generali di gestione contabile • Indicazioni normative e metodologiche per la prevenzione ed il trattamento di situazioni di urgenza o emergenza • Principi e tecniche per il monitoraggio dei processi e la gestione di non conformità • Metodologie per la predisposizione di piani e programmi di lavoro in strutture/servizi socio- assistenziali • Sistemi operativi per la gestione informatizzata delle diverse tipologie di dati • Normative tecniche per la manutenzione di immobili, impianti e risorse tecnologiche presenti in una struttura socio assistenziale

ALLEGATO A - RESPONSABILE DI STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI

	<p>e/o utilizzate nei servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normative e tecniche relative alla gestione di audit interni e di soggetti terzi (Commissione di Vigilanza e controllo, Enti certificazione qualità, etc.) • Metodologia della ricerca sociale Tecniche e strumenti per la redazione di report sulle performances del servizio (quantitativi/qualitativi) • Elementi di statistica applicata al controllo del budget e della qualità • Principi e metodologie per il rilevamento del livello di custode satisfaction • Principi e metodologie per il miglioramento continuo della qualità delle performances della struttura/servizio
--	---

UNITÀ DI COMPETENZA	
CODICE UC – 2067	
Denominazione AdA	GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE, I SERVIZI PUBBLICI E GLI STAKEHOLDERS
Descrizione della <i>performance</i>	Svolgere la funzione di referente per l'organizzazione nei confronti degli utenti ed altri stakeholders, accogliendo e trattando reclami e sovrintendendo alle attività di rilevamento delle loro esigenze e del loro livello di soddisfazione
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supportare la direzione dell'organizzazione nell'elaborazione della Carta dei Servizi della struttura/servizio ▪ Sovrintendere alla gestione del sistema di comunicazione interno e con l'esterno ▪ Gestire il trattamento dei reclami ▪ Coordinare la gestione dei rapporti con i Servizi Pubblici e le risorse della comunità territoriale ▪ Coordinare l'attuazione delle procedure di inserimento e dimissioni degli utenti e la gestione dei piani assistenziali personalizzati ▪ Collaborare con la direzione dell'organizzazione nella definizione e gestione di convenzioni con Enti Pubblici
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principi e tecniche di gestione della comunicazione al cliente ▪ Principi e tecniche del lavoro di rete nei servizi socio – assistenziali ▪ Normativa regionale e territoriale sulle procedure in presa in carico, gestione dell'intervento personalizzato e dimissione degli assistiti ed i loro diritti ▪ Elementi di psicologia dello sviluppo ▪ Elementi di diritto civile normativa sulla famiglia, diritti e tutela dei minori, persone disabili o non autosufficienti, responsabilità di tutori ed affidatari ▪ Elementi di diritto amministrativo su convenzioni e appalti pubblici