



**A.S.P. CARLO SARTORI**  
Azienda pubblica di servizi alla persona

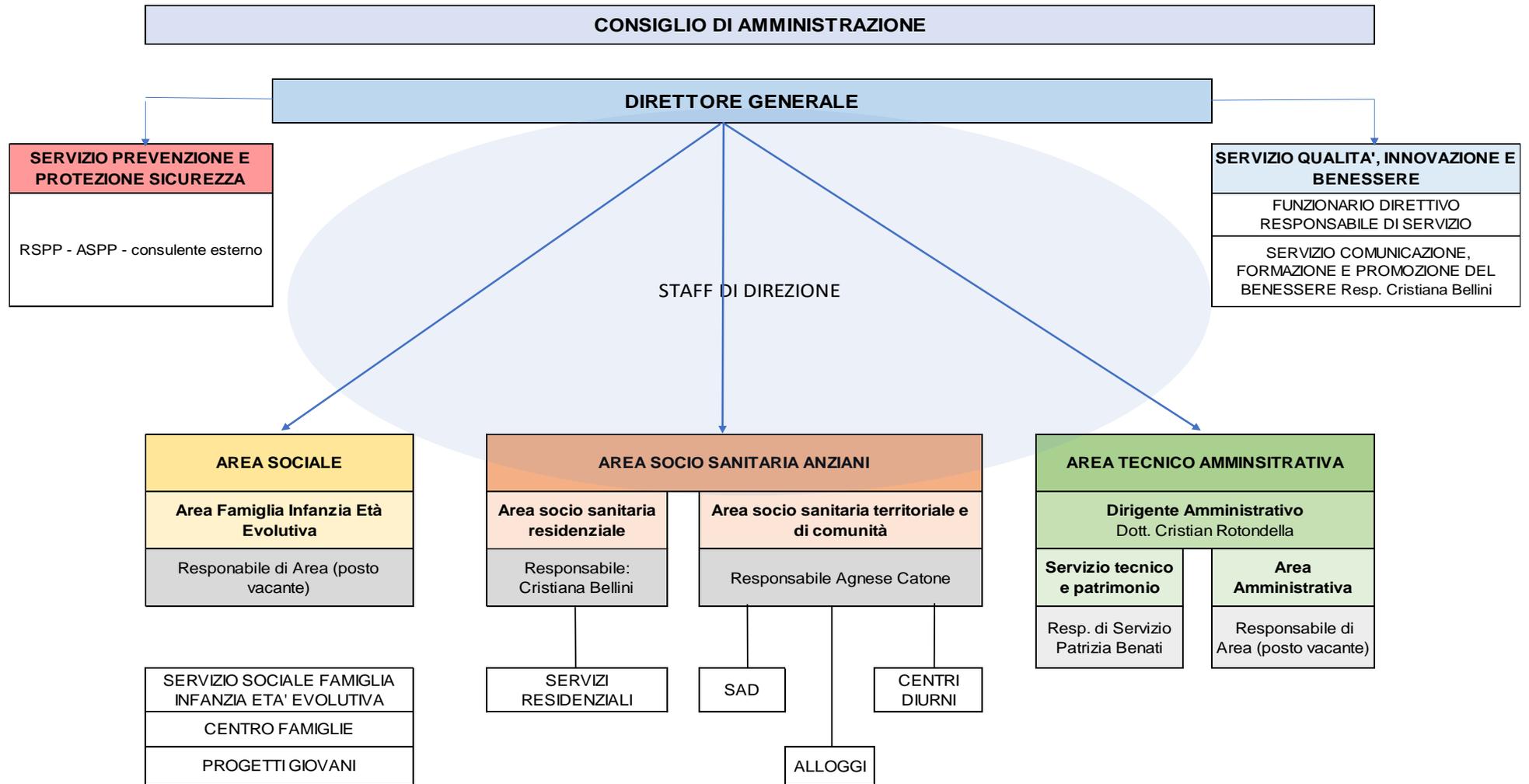
---



# **ORGANIGRAMMA e FUNZIONIGRAMMA**

Adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 3 del 29/01/2024

# ORGANIGRAMMA



## **FUNZIONIGRAMMA dell'ASP "CARLO SARTORI"**

Lo scopo del presente documento è quello di delineare e illustrare le funzioni svolte all'interno dell'ASP Carlo Sartori, in linea con l'organigramma aziendale. Esso non rappresenta un dettaglio esaustivo delle attività effettuate all'interno di ogni articolazione organizzativa, le quali sono definite nell'ambito della programmazione operativa ordinaria.

La logica seguita nella redazione del presente documento si fonda sul presupposto che l'organizzazione (cioè la definizione dell'assetto e delle modalità di funzionamento dell'ente) deve essere finalizzata a sostenere gli obiettivi di gestione che l'ASP intende realizzare.

In altri termini l'organizzazione si configura come uno *strumento* per favorire la migliore espressione delle professionalità presenti nei servizi, allo scopo di realizzare nel modo migliore possibile la mission aziendale.

### **PRINCIPALI DIPENDENZE E RIFERIMENTI ORGANIZZATIVO GESTIONALI O TECNICO FUNZIONALI**

Il Direttore generale risponde al Consiglio di Amministrazione

#### **Dal Direttore Generale dipendono e ne formano lo Staff:**

- Il Dirigente Amministrativo
- Il Responsabile dell'Area Socio Sanitaria residenziale per anziani
- il Responsabile dell'Area Socio Sanitaria territoriale e di comunità
- Il Responsabile del Servizio Sociale Famiglia Infanzia Età Evolutiva e Centro per le Famiglie
- il Responsabile del servizio comunicazione, formazione e promozione del benessere,

Dal **Dirigente Amministrativo** dipendono:

- il Responsabile dell'Area Amministrativa
- il Responsabile del servizio Tecnico Manutentivo e Patrimonio

Dal **Responsabile dell'Area Amministrativa** dipendono:

- Il Coordinatore dell'area giuridica e legale
- Il Coordinatore Servizio Controllo e Sviluppo
- il servizio Bilancio e Contabilità Generale
- il servizio Rette
- il servizio ICT (incarico esterno)

Dal **Coordinatore del servizio giuridico e legale** dipendono:

- il servizio Affari Generali
- il servizio Personale
- il servizio Acquisti
- il servizio Economato

Dal **Coordinatore del servizio controllo e sviluppo** dipende:

- Il Servizio Controllo e Sviluppo

Dal **Responsabile dell'Area Socio Sanitaria Residenziale per anziani** dipendono:

- Il referente area sociosanitaria residenziale
- I Coordinatori di Struttura
- I Responsabile attività sanitaria (RAS)
- Il Coordinatore del servizio informativo socio sanitario
- Medici liberi professionisti

Dal **Responsabile dell'Area Socio Sanitaria territoriale e di comunità** dipendono:

- Il Coordinatore territoriale
- I RAA di SAD e CD
- Il referente socio-amministrativo

Dai **Coordinatori di Struttura** dipendono:

- I Responsabili delle Attività Assistenziali di nucleo (RAA)
- Gli educatori/ animatori
- I referenti dei servizi Alberghieri
- I collaboratori amministrativi/segretari di struttura

Dai **Responsabili delle Attività Assistenziali di nucleo (RAA)** dipendono:

- Gli Operatori Socio Assistenziali e Socio Sanitari
- Gli operatori addetti a servizi di supporto per le attività assegnate al nucleo (barbieri, parrucchieri, ecc.)

**Dai Ras** dipendono:

- I Fisioterapisti
- Gli Infermieri Professionali

Il Ras opera in staff al Coordinatore Responsabile di Struttura, il quale mantiene la responsabilità complessiva dell'unità gestita.

Il Ras interagisce con il Medico di diagnosi e cura per gli aspetti tecnico-sanitari;

In base ad accordi con l'azienda USL nelle Case Residenza per Anziani sono presenti Medici di Medicina Generale con funzioni di diagnosi e Cura.

Il Coordinatore Responsabile di Struttura e il Ras sono il riferimento organizzativo gestionale per il Medico di diagnosi e cura

Dal **Responsabile Servizio Tecnico Manutentivo e Patrimonio** dipendono:

- i manutentori

Dal **Responsabile del servizio qualità, innovazione e benessere** dipende:

- il Responsabile del servizio comunicazione, formazione e promozione del benessere

Dal **Responsabile del Servizio Sociale Famiglia Infanzia Età Evolutiva e Centro per le Famiglie** dipende:

- coordinatore servizio Famiglia Infanzia Età Evolutiva
- coordinatore centro per le Famiglie
- assistenti sociali Servizio Sociale Famiglia Infanzia Età Evolutiva
- operatori Centro per le Famiglie

### **RUOLI TITOLARI DI INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE:**

Si riporta di seguito le posizioni e i ruoli definiti nell'organigramma oggetto di conferimento di incarichi di elevata qualificazione individuati tra responsabile di area o servizio / coordinatori qualificati:

- Il Dirigente Amministrativo
- Il Responsabile dell'Area Socio Sanitaria residenziale per anziani
- il Responsabile dell'Area Socio Sanitaria territoriale e di comunità
- Il Responsabile del Servizio Sociale Famiglia Infanzia Età Evolutiva e Centro per le Famiglie
- il Responsabile dell'Area Amministrativa
- il Responsabile del servizio Tecnico Manutentivo e Patrimonio
- Il Coordinatore dell'area giuridica e legale
- Il Coordinatore Servizio Controllo e Sviluppo
- Il referente area sociosanitaria residenziale
- Coordinatore servizio Famiglia Infanzia Età Evolutiva

Tali posizioni sono individuate sulla base dei seguenti criteri:

- assunzione diretta di elevate responsabilità amministrative e di risultato, a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e/o organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzative ovvero responsabilità amministrative derivanti dalle funzioni organizzate affidate e/o conseguenti ad espressa delega di funzioni da parte del dirigente, implicante anche la firma del provvedimento finale, in conformità agli ordinamenti delle amministrazioni;

- conoscenze altamente specialistiche, capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa, professionale atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità e/o di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico, implicanti anche attività progettuali, pianificatorie e di ricerca e sviluppo;

## **FUNZIONI PER TIPOLOGIA DI AREA ORGANIZZATIVA**

### **1. DIREZIONE**

#### ***DIRETTORE GENERALE***

Ha la responsabilità gestionale dell'Azienda. Le sue funzioni sono disciplinate dalla normativa, dallo statuto, dal regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi e dal provvedimento di nomina.

In particolare al Direttore compete:

- supportare l'Assemblea dei Soci nell'individuazione degli indirizzi generali e il Consiglio d'Amministrazione nella determinazione delle strategie sulla gestione e formulare le proposte per favorire lo svolgimento dei loro compiti, rispondendo al Consiglio d'Amministrazione dei risultati gestionali e del grado di raggiungimento degli obiettivi;
- attuare gli indirizzi stabiliti dall'Assemblea dei Soci e dal Consiglio d'Amministrazione avvalendosi dei Responsabili degli uffici e coordinandone l'azione;
- partecipare con funzioni di segretario verbalizzante alle sedute del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea dei Soci;
- rappresentare l'azienda nelle relazioni esterne unitamente al Presidente del CDA;
- sovrintendere alla gestione complessiva dell'ASP, assicurando il perseguimento di livelli ottimali di efficacia ed efficienza in relazione alle risorse disponibili, approvate dall'Assemblea dei Soci;
- formulare al CDA la proposta di piano programmatico di Bilancio economico preventivo annuale e triennale, nonché di Bilancio consuntivo e di esercizio e di Bilancio sociale annuale;
- formulare al CDA la proposta della macrostruttura aziendale, del relativo funzionigramma, della dotazione organica, nonché la definizione e l'aggiornamento dei regolamenti disciplinanti i diversi ambiti di attività;
- individuare i responsabili delle Aree e dei Servizi in cui si articola la struttura organizzativa aziendale;
- formulare al CDA la proposta di piano triennale della performance, corredata dagli obiettivi operativi annuali per tutte le Aree/Servizi e curare la proposta di relazione finale sulla performance;

- assegnare i budget ai responsabili delle Aree/Servizi, nonché gli obiettivi di gestione, i compiti e le risorse umane e strumentali per il conseguimento degli obiettivi stessi, anche relativamente alle strutture ad essi afferenti;
- coordinare e sovrintendere all'azione dei responsabili dei servizi per assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali, verificando la congruenza dei piani di attività dai medesimi adottati, nell'ambito della loro autonomia di scelta, rispetto al perseguimento degli obiettivi stessi e predisponendo quando necessario eventuali interventi correttivi e di miglioramento;
- garantire le corrette attività di gestione e organizzazione delle risorse umane ai fini di operare un puntuale controllo sulla qualità dei servizi resi;
- presentare proposte in materia di orari di servizio, di lavoro e di apertura al pubblico dei servizi che prevedono progetti finalizzati al miglioramento dei servizi ivi incluse tutte le iniziative formative e di addestramento proposte a più livelli di competenza;
- gestire le relazioni sindacali presiedendo e coordinando l'operato della delegazione trattante;
- predisporre strumenti per la valutazione delle performances dei responsabili d'Area e dei servizi nonché in collaborazione con questi, del restante personale e sottoporli alla verifica del preposto organo di Valutazione;
- predisporre sistemi premianti per l'attribuzione degli incentivi collegati al sistema di valutazione della performance secondo quanto definito in sede di contrattazione integrativa con le Organizzazioni sindacali;
- è il Responsabile dell'Anticorruzione e trasparenza;
- è il datore di lavoro dell'ente;
- verificare e controllare l'attività dei responsabili degli uffici e delle strutture anche mediante l'esercizio del potere di avocazione o di sostituzione in caso di necessità o urgenza, inadempimento o inerzia degli stessi e disporre azioni nei casi di ricollocazione del personale ritenuto inadatto alle mansioni o in presenza di prescrizioni;
- svolgere le funzioni d'ufficio per provvedimenti disciplinari;
- assicurare la promozione delle azioni e la predisposizione delle risorse e degli strumenti per migliorare la sicurezza dei lavoratori con organizzazione di corsi di formazione specifici, ai sensi delle norme vigenti e nel limite delle disponibilità di bilancio;
- adottare gli atti che impegnano l'azienda verso l'esterno che la Legge, lo Statuto e i Regolamenti dell'azienda non riservano ad altri organi dell'ente;
- istituire e presiedere il coordinamento di Direzione
- delegare temporaneamente per specifiche e comprovate ragioni di servizio alcune delle sue competenze.

---

## AREA DEI FUNZIONARI E DELLA ELEVATA QUALIFICAZIONE

*Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi che nel quadro di indirizzi generali, assicurano il presidio di importanti e diversi processi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative. appartengono, altresì, a quest'area i lavoratori che svolgono attività, negli ambiti educativi, dell'insegnamento, della formazione, dell'assistenza della cura diretta all'utenza.*

---

### **FUNZIONARIO DIRETTIVO - RESPONSABILE DEL SERVIZIO QUALITÀ INNOVAZIONE E BENESSERE**

- E' responsabile dell'implementazione del sistema di controllo di gestione e qualità dell'ente, con l'obiettivo di miglioramento continuo della qualità dei servizi e del benessere delle persone a cui si rivolgono e che ci lavorano;
- elabora e promuove l'implementazione e la creazione di nuovi standard di qualità dei servizi come strumento di miglioramento della qualità degli stessi e in generale del benessere all'interno dei servizi;
- collabora con la Direzione nelle fasi della programmazione delle strategie e delle politiche dell'ente, nei rapporti con gli amministratori di ASP e dei Comuni del distretto;
- collabora con la Direzione e i Responsabili di Area nella formulazione dei budget di servizio e dei documenti annuali e triennali di previsione e programmazione, soprattutto per quanto riguarda l'elaborazione di proposte di innovazione e sviluppo dei servizi, nuovi o esistenti;
- collabora con la Direzione e i Responsabili di Area nella formulazione dei rendiconti consuntivi annuali e infrannuali, soprattutto per quanto riguarda le analisi sull'andamento qualitativo dei servizi;
- supporta la Direzione nel coordinamento dei servizi;
- collabora con la Direzione Generale e i Responsabili di Area in ordine alla negoziazione e predisposizione dei Contratti di Servizio;
- pianifica con la Direzione la partecipazione alla Programmazione di Zona distrettuale;
- collabora con la Responsabile dell'Ufficio di Piano distrettuale e partecipa agli audit predisposti dalla Regione/Ufficio di Piano per la programmazione dei servizi sociali e socio sanitari;
- e' componente dello staff di direzione;

- collabora con il Responsabile della formazione, comunicazione e promozione del benessere e delega al responsabile le seguenti attività.

### ***RESPONSABILE SERVIZIO COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E PROMOZIONE DEL BENESSERE***

- Promozione di una cultura Aziendale per la qualità della vita dei dipendenti e la valutazione e prevenzione del burn out
- Rilevazione e analisi annuale del clima Aziendale con le relative proposte allo staff di Direzione
- Coordinamento del team “bilancio sociale”: stesura, definizione degli indicatori a cruscotto, preparazione della relazione, diffusione del documento tra i dipendenti e le famiglie, diffusione agli stakeholders e alle comunità locali.
- Coordinamento linee guida e programmazione annuale servizio animazione dei Servizi Residenziali e Territoriali
- Raccolta bisogno formativo ed elaborazione programmazione formativa annuale anche in linea con gli obiettivi del piano di miglioramento. Pianificazione calendari e misurazione esiti.
- Conduzione e coordinamento autoformazioni (percorsi per operatori, formazione procedure, formazioni prevenzione al burn out/consapevolezza)
- Supervisione delle procedure e istruzioni operative dell’area socio sanitaria educativa e relativa formazione ai dipendenti.
- Supervisione dell’efficacia dell’istruzione operativa per il miglior funzionamento dello staff di Direzione ed eventuale intervento formativo correttivo.
- Cura la Comunicazione Aziendale interna ( verso le famiglie ) ed esterna ( pagina fb, sito ASP, news letter...) Supporta la Direzione nelle attività di pubbliche relazioni, cura la gestione operativa dei rapporti con gli organi di comunicazione e l’organizzazione di eventi pubblici (seminari, convegni, manifestazioni ecc.).
- Coordinamento del gruppo di lavoro socio sanitario informatizzazione, cartella web e indicatori socio sanitari e educativi.
- Analisi annuale della qualità percepita da parte dei residenti e famiglie e creazione della relazione di analisi per staff di direzione e coordinatori.
- Implementazione e aggiornamento del Codice di comportamento integrato del codice etico e dell’identità della cura
- Supporto alla Direzione, in particolare su riorganizzazioni e proposte relative a problematiche complesse
- Cura la predisposizione dei dati e delle informazioni, attinenti le materie di propria competenza, la cui pubblicazione sul sito istituzionale è richiesta dalla normativa in materia di trasparenza e collabora allo sviluppo del sistema informativo dell’Ente, per gli ambiti di competenza.
- E’ componente dello staff di direzione

***RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE - SERVIZIO IN AFFIDAMENTO  
ESTERNO***

- Collabora con la Direzione e il referente dell'Ufficio Personale al fine di assicurare la realizzazione degli interventi necessari per garantire la salute dei lavoratori e la sicurezza dei luoghi di lavoro.
- Cura la predisposizione dei dati e delle informazioni, attinenti le materie di propria competenza, la cui pubblicazione sul sito istituzionale è richiesta dalla normativa in materia di trasparenza.
- Redige i documenti di propria competenza (Es DVR, Piano Emergenze) e cura la formazione obbligatoria per legge secondo le indicazioni dell'Ente

## **2. AREA TECNICA AMMINISTRATIVA**

### ***DIRIGENTE AMMINISTRATIVO***

Il Dirigente Amministrativo partecipa al processo di pianificazione strategica, esercita le funzioni attribuite alla sua competenza e concorre, con la formulazione di proposte e pareri, al governo aziendale coadiuvando, in particolare, il direttore generale nella definizione e direzione del sistema di governo economico-finanziario aziendale. Al Direttore Amministrativo compete:

- presiedere alla funzione di governo economico-finanziario aziendale in modo da garantire l'efficienza e lo sviluppo dei servizi informativi, sia consuntivi sia revisionali, necessari a permettere la rappresentazione economica e finanziaria dell'attività aziendale secondo i principi della correttezza, completezza e trasparenza;
- presiedere alla gestione giuridico-economica delle risorse umane;
- sovrintendere all'acquisizione delle risorse finanziarie, umane e strumentali, definendo gli orientamenti operativi dei servizi di tipo tecnico ed amministrativo;
- garantire la qualità delle procedure organizzative di natura tecnica e logistica, assicurando il corretto assolvimento di dette funzioni di supporto e perseguendo l'integrazione delle strutture organizzative a tal fine preposte;
- la gestione delle relazioni interne ed esterne, cura dei rapporti con le unità organizzative, di livello dirigenziale, con altre pubbliche amministrazioni e con enti terzi, ivi compresi i rapporti con uffici di istituzioni sovra-nazionali, cogliendone le esigenze, costruendo relazioni positive, orientate alla fiducia e collaborazione;
- la direzione, coordinamento e controllo dell'attività degli uffici diretti, di gruppi e persone per il conseguimento di obiettivi predeterminati, trasferendo valori e strategie organizzative, assegnando le attività, promuovendo l'inclusione, facilitando lo scambio di informazioni ed il lavoro di squadra;
- la gestione efficace del tempo, dei processi e delle risorse, capacità di strutturare efficacemente le proprie attività e quelle dei propri collaboratori, tenendo conto di vincoli e in coerenza con le strategie delineate e gli obiettivi da perseguire, promuovendo la risoluzione costruttiva dei conflitti e riconoscendo i bisogni e le differenti caratteristiche dei collaboratori, i loro contributi, per favorirne crescita, l'apprendimento e la motivazione;
- individuare tempestivamente i problemi, anche complessi, analizzando in modo critico, ampio e sistemico dati e informazioni, per focalizzare le questioni più rilevanti, così da identificare e proporre soluzioni efficaci, secondo un sistema di priorità, rispondenti alle esigenze della situazione e coerenti con il contesto di riferimento;
- riconoscere gli elementi controversi di una decisione e gli aspetti potenzialmente critici anche per l'amministrazione e l'interesse pubblico e scegliere tra le differenti opzioni con consapevolezza e tempestività, anche in condizioni di incertezza, complessità e carenza di informazioni, valutando pro e contro e combinando il rispetto dei vincoli con la

finalizzazione della decisione, assumendo la responsabilità delle decisioni e delle azioni proprie e dei collaboratori;

- leggere le situazioni ed i contesti immaginando i possibili scenari prospettici ed ipotizzando i loro impatti nel medio e lungo termine, così da delineare obiettivi e strategie da perseguire;
- rispondere alle situazioni lavorative di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con spirito costruttivo, calma e lucidità, mantenendo inalterata la qualità della prestazione;
- agire mettendo al centro gli interessi dell'amministrazione, promuovendo gli obiettivi e i valori dell'organizzazione, incoraggiando i principi di correttezza, trasparenza e imparzialità nel lavoro e tutelando l'interesse pubblico;

---

#### *AREA DEI FUNZIONARI E DELLA ELEVATA QUALIFICAZIONE*

*Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi che nel quadro di indirizzi generali, assicurano il presidio di importanti e diversi processi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative. appartengono, altresì, a quest'area i lavoratori che svolgono attività, negli ambiti educativi, dell'insegnamento, della formazione, dell'assistenza della cura diretta all'utenza.*

---

#### **FUNZIONARIO DIRETTIVO- RESPONSABILE AREA AMMINISTRATIVA**

È il responsabile della gestione amministrativa e delle risorse umane ed economiche ad essa afferenti, in particolare:

- organizza e coordina l'attività dell'area tecnica amministrativa;
- formula i budget di servizio in accordo con Direzione e Responsabile Area Assistenza;
- segnala alla Direzione i possibili sforamenti rispetto ai budget iniziali e le possibili modalità di recupero dei costi. A tal fine elabora a cadenza periodica report utili a supportare la direzione nel mantenimento degli equilibri di bilancio;
- elabora i documenti contabili di programmazione economico-finanziaria e rendicontazione annuale dell'azienda da presentare al Direttore e predispone i prospetti contabili, le analisi ed i parametri da inserire nelle relazioni che accompagnano il bilancio di previsione ed il bilancio consuntivo annuale;
- è il responsabile della gestione giuridica ed economica del personale;
- predispone e attua il Programma annuale e triennale degli investimenti, per quanto di competenza;

- collabora alla realizzazione del piano triennale delle performance/anticorruzione e trasparenza, per le parti di propria competenza;
- è Responsabile di procedimento per quanto riguarda gli acquisti di beni e servizi;
- redige atti complessi tra cui:
  - deliberazioni di Consiglio e Assemblea da sottoporre al Direttore e al Presidente;
  - capitolati di gara
  - bandi di concorso
  - convenzioni
  - determinazioni in materia di gestione del personale
- è componente dello staff di direzione

### ***RESPONSABILE SERVIZIO TECNICO MANUTENTIVO E PATRIMONIO***

- Assicura la gestione tecnico-manutentiva (ordinaria e straordinaria) del patrimonio e delle strutture in gestione ASP, anche dirigendo e coordinando personale manutentivo dedicato; predispone procedure e istruzioni operative relative al patrimonio immobiliare e mobiliare dell'azienda o di quello da essa gestito;
- cura le procedure per l'eventuale alienazione di immobili (autorizzazioni e pareri, stime dei valori di vendita, procedure di vendita);
- provvede all'assegnazione (locazione o affitto) degli alloggi e terreni di proprietà dell'Asp non destinati ai servizi e ne cura la manutenzione, rispondendo alle richieste degli affittuari ed alle segnalazioni di malfunzionamento;
- provvede alla gestione degli automezzi di proprietà dell'azienda e gestisce i contratti di noleggio, comodato d'uso e manutenzione auto;
- garantisce e sovrintende (anche attraverso incarichi esterni), la pianificazione, la progettazione e la realizzazione degli interventi di ristrutturazione, riqualificazione e adeguamento dei locali e impianti a partire dalla redazione dei capitolati tecnici, computi metrici, bandi di gara per affidamento opere, direzione lavori, contabilità, collaudo e rendicontazione, fino alla verifica della congruità delle fatture pervenute;
- ricerca bandi di finanziamento, contributi a fondo perduto a cui poter accedere e svolge le pratiche relative alla partecipazione e a tutte le fasi successive;
- identifica, seleziona e valuta i fornitori di competenza tecnico-patrimoniale e collabora con la Responsabile dell'Area Socio Sanitaria;
- relativamente agli immobili patrimoniali ed alle strutture socio sanitarie da ASP gestite, rileva sinistri, redige relazioni e quanto necessario per richiedere rimborso all'assicurazione e ne gestisce le pratiche di ripristino;
- garantisce gli interventi di urgenza, per eventi che coinvolgano la sfera patrimoniale di ASP e le strutture socio sanitarie di propria competenza, attivandosi per risolvere prontamente situazioni di emergenza;
- svolge funzione di RUP nei processi e procedimenti che segue;

- assicura la raccolta e l'organizzazione sistematica delle informazioni e documentazioni di natura tecnico-amministrativa relative agli immobili e agli impianti per garantire la programmazione degli interventi di manutenzione, la corrispondenza impiantistica alle vigenti norme in materia, anche ai fini delle verifiche ispettive esterne;
- sviluppa progetti su specifici temi di interesse dello staff di direzione o su indicazioni del CDA, per l'implementazione della bellezza terapeutica, della qualità della vita dei residenti e della sostenibilità ambientale;
- sovrintende e monitora lo stato dei luoghi di cura e di lavoro, ne cura l'identità, la funzionalità e la bellezza; propone e predisponde progetti di bellezza terapeutica e restyling, effettua sopralluoghi periodici nelle varie strutture per verificare lo stato dei luoghi, la rispondenza degli impianti, arredi e attrezzature e pianifica le necessità di intervento;
- garantisce la redazione e l'attuazione del Piano di valorizzazione del patrimonio immobiliare definito nel Piano programmatico, assicurando la messa a reddito del patrimonio disponibile;
- elabora e rende disponibili, per l'attività di competenza, i dati necessari per la predisposizione del bilancio preventivo, revisione, bilancio consuntivo e report periodici di rendicontazione sulle attività svolte;
- collabora con gli uffici amministrativi nell'aggiornamento e nella tenuta dei registri dei beni patrimoniali dell'Ente;
- aggiorna planimetrie, elaborati grafici e schede relative ai vari immobili
- aggiorna periodicamente lo staff di direzione rispetto agli interventi effettuati, concorda con la Direzione gli interventi da realizzare e ne informa il Responsabile dell'Area Amministrativa in merito alle risorse economiche da stanziare;
- collabora con l'ufficio Acquisti nella scelta dei materiali/ prodotti da acquistare e nella gestione delle Ditte esterne in relazione agli interventi necessari, nella fornitura di merci e realizzazione di lavori;
- progetta interventi di cura sul patrimonio verde e relativi arredi per l'esterno, nelle strutture di proprietà e gestione dell'ente e sul patrimonio immobiliare: sfalci, diserbi, potature, richiesta di nuove specie arboree, la piantumazione e il relativo attecchimento avvalendosi sia dei manutentori interni che delle ditte esterne incaricate, pianifica l'acquisto degli arredi e attrezzature necessarie per mantenerlo e fruirne al meglio;
- si interfaccia con l'RSPP in merito alle problematiche che emergono sulla sicurezza delle strutture, agli adempimenti relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro ex d.lgs. 81/2008 e s.m.i., al rinnovo del CPI e mette in atto procedure e pratiche affinché vengano risolte o monitorate;
- collabora con la Responsabile dell'Area socio sanitaria per la parte tecnica della redazione delle richieste per autorizzazione al funzionamento e ne cura l'iter fino al rilascio;
- è responsabile e si attiva con progetti innovativi relativi alla salubrità dell'aria indoor, valuta gli spazi e dà indicazioni sulla capacità ricettiva per garantirne il giusto confort ambientale;

- dà indicazioni sulle azioni da intraprendere e sulla periodicità con cui vanno ripetute in merito a sanificazioni e igienizzazione ambientale;
- predisporre la bozza del piano triennale degli investimenti, attraverso la ricerca e identificazione delle esigenze e delle priorità, richiede preventivi e ne valuta la spesa;
- raccoglie, attraverso apposita griglia, le esigenze ambientali/strumentali necessarie al miglioramento del servizio, valutate dai coordinatori di struttura e del territorio. Condivide con il Responsabile dell'area socio assistenziale e pianifica gli interventi/acquisti/attività necessarie;
- Coordina le questioni tecniche relative al servizio prevenzione e protezione
- è componente dello staff di direzione.

### ***COORDINATORE DELL'AREA AFFARI GENERALI, GIURIDICI E LEGALI***

- Coordinamento delle procedure di appalto e in economia volte all'affidamento di forniture, servizi e lavori
- Coordinamento delle attività e degli adempimenti in materia di gestione del personale
- Gestione amministrativa dei procedimenti disciplinari
- Controllo e coordinamento degli adempimenti in materia di privacy
- Coordinamento delle attività e degli adempimenti in materia di: trasparenza, performance, anticorruzione, accesso agli atti.
- Coordinamento delle procedure che riguardano il recupero dei crediti
- Supporto alla direzione nella predisposizione di regolamenti aziendali, contratti, convenzioni, protocolli e procedure.
- Coordinamento e controllo della corretta stesura di determine e delibere
- Coordinamento delle attività della più vasta area "affari generali".
- Coordinamento amministrativo del servizio prevenzione e protezione

### ***COORDINATORE DEL SERVIZIO CONTROLLO E SVILUPPO***

- Coordinamento dei servizi ausiliari dell'area sociosanitaria affidati a ditte esterne
- Monitoraggio dei servizi e dei relativi risultati
- Predisposizione di audit per rilevare la soddisfazione in merito ai servizi ausiliari
- Assunzione del ruolo di Direttore dell'Esecuzione del Contratto per gli appalti inerenti i servizi ausiliari
- Predisposizione e analisi dei fabbisogni delle strutture in merito ai servizi ausiliari
- Supporto al Dirigente Amministrativo nelle analisi dei costi inerenti i servizi ausiliari
- Analisi delle criticità ed elaborazione di proposte e soluzioni inerenti i servizi ausiliari
- Partecipazione alla predisposizione delle gare d'appalto per i servizi ausiliari
- Supporto in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari
- Supporto alla direzione nella ricerca di nuove soluzioni organizzative

*Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche. Tale personale è chiamato a valutare nel merito i casi concreti e ad interpretare le istruzioni operative. Risponde, inoltre, dei risultati nel proprio contesto di lavoro.*

---

### **SERVIZIO AFFARI GENERALI**

- Supporta ed assiste la Direzione per tutte le attività di competenza;
- Svolge funzioni di segreteria per il Direttore;
- Svolge funzioni di supporto al Direttore per l'attività di redazione delle delibere del cda e dell'Assemblea dei soci, nonché per gli atti del direttore
- Svolge funzioni di supporto al responsabile di area amministrativa per la redazione dei verbali per il CDA e per l'Assemblea dei Soci;
- Coordina e gestisce la comunicazione istituzionale dell'Azienda, provvedendo anche alla redazione di materiale propedeutico alla comunicazione esterna (sito web);
- Gestisce la programmazione della formazione del personale, sia ai sensi di quanto disposto dal TU Sicurezza (Antincendio, Primo Soccorso, Alimentaristi, Sicurezza) sia per quanto riguarda la formazione specifica (aggiornamenti professionali, approfondimenti in materia di assistenza/accreditamento...);
- Provvede all'aggiornamento del sito internet istituzionale per la pubblicazione dei documenti come previsto dalla normativa vigente;
- Assicura l'individuazione delle figure preposte allo svolgimento delle funzioni di prevenzione e protezione previste dal Dlgs. n.81/2008 e successive integrazioni e modificazioni;
- Supporta per la parte di competenza il responsabile del servizio prevenzione e protezione (RSPP) ai sensi del Dlgs. n.81/2008 e successive integrazioni e modificazioni;
- Organizza e predispone le visite mediche periodiche per tutto il personale e gestisce i rapporti con il Medico Competente dell'azienda e tutte le procedure ad esso collegate secondo quanto previsto dal DLGS n.81/2008;
- Collabora per la gestione di tutti i processi di accreditamento dei servizi ed elabora la necessaria documentazione;
- Raccoglie eventuali segnalazioni di lamentele e/o suggerimenti provenienti dalle diverse strutture, redigendo l'apposito registro ed informando il Direttore;
- Cura la gestione dei rapporti assicurativi dell'ente, predisponendo denunce sinistri, smarrimenti e cadute;

- Svolge funzioni di supporto giuridico amministrativo e di consulenza nella predisposizione degli atti di competenza;
- Collabora con alla predisposizione di regolamenti aziendali, delle convenzioni, della carta dei servizi, dei protocolli e delle procedure utilizzate nelle diverse strutture, dei bandi di concorso;
- Garantisce la corretta gestione delle determinazioni, provvedendo alla loro stesura, in collaborazione con i vari responsabili di area;
- Cura la corretta organizzazione e conservazione degli archivi e garantisce la corretta protocollazione;
- Garantisce la corretta gestione del protocollo informatico e della documentazione amministrativa ai sensi del DPR 445/2000 e smi;
- Organizza rapporti e convenzioni con gli enti di formazione lavoro, collocamento mirato e scuola/lavoro, curandone la necessaria documentazione;
- Gestisce il protocollo curando l'aggiornamento del programma e l'archiviazione informatica dei documenti;

### ***SERVIZIO BILANCIO E CONTABILITA' GENERALE***

- Fornisce annualmente al Responsabile dell'Area Tecnico Amministrativa i dati utili per la predisposizione della relazione al bilancio consuntivo d'esercizio e provvede alla rilevazione dei dati per la predisposizione del bilancio sociale;
- Supporta il Responsabile dell'Area Tecnico Amministrativa nell'elaborazione dei documenti contabili di programmazione economico-finanziaria e rendicontazione annuale dell'azienda e nella predisposizione dei prospetti contabili, le analisi ed i parametri da inserire nelle relazioni che accompagnano il bilancio di previsione ed il rendiconto d'esercizio;
- Assicura la rendicontazione economica dell'ente anche in rapporto ad altri Enti istituzionali (AUSL, Comuni, Regione, ecc.);
- Supporta il Responsabile dell'Area Tecnico Amministrativa e la Direzione Generale nella definizione della struttura del sistema di contabilità e nella formulazione dei budget;
- Supporta il Responsabile dell'Area Tecnico Amministrativa e la Direzione Generale nel controllo del mantenimento degli equilibri di bilancio e nell'elaborazione di report periodici utili a supportare la direzione nel mantenimento degli equilibri di bilancio;
- Garantisce il supporto tecnico all'Organo di revisione;
- Gestisce i rapporti operativi con il servizio Tesoreria e provvede alla registrazione dei documenti inerenti tale attività;
- Assicura la gestione dei libri contabili obbligatori;
- Effettua, avvalendosi di un'apposita consulenza, le dichiarazioni fiscali e tributarie;
- Cura le attività di ragioneria e contabilità, le fatture fornitori, la riscossione dei crediti, i pagamenti verso fornitori, versamento contributi e tributi;
- Cura la gestione contabile degli emolumenti relativi ai dipendenti;

- Gestione DURC e degli altri controlli sulla regolarità degli adempimenti contributivi e fiscali;
- Collabora con ufficio affari generali, alla compilazione semestrale dell'anagrafe delle prestazioni;
- Elabora i report sulle morosità dei creditori per successiva verifica ed eventuale procedura di riscossione coattiva;
- Assicura il rilascio della dichiarazione annua relativa alle spese per l'assistenza specifica e medica generica ai fini della detrazione degli oneri in sede di dichiarazione dei redditi;
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio.
- Si occupa dell'aggiornamento e della tenuta dell'inventario dei beni patrimoniali

### ***SERVIZIO RETTE***

- Adempie all'espletamento delle attività amministrative e contabili in materia di:
- Gestione rette ospiti CRA, CD, Utenti servizio SAD
- Fatturazione attive verso clienti
- Controllo incassi
- Definisce in accordo con i responsabili dei servizi, le procedure per gli incassi, al fine di garantire la corretta imputazione ai conti e ai centri di attività;
- Compila la dichiarazione annuale richiesta dalla Regione Emilia Romagna, che rileva quali e quanti sono i presidi socio-assistenziali presenti in regione Emilia-Romagna, Sistema Informativo Politiche Sociali (SIPS);
- Gestione incassi tramite SDD (ex RID);
- Cura i rapporti con il servizio SAA, Unione Comuni, assistenti sociali, Comuni, ai fini di:
- Erogazione contributi rette utenti
- Fornitura dati statistici ad AUSL ed Enti locali per rapporti erogazione servizi, ecc.
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio.

### ***SERVIZIO ECONOMATO***

- Gestione della cassa economale e degli acquisti economali per i diversi servizi e le diverse strutture dell'Ente;

### ***SERVIZIO PERSONALE***

- Garantisce la gestione dei processi di reclutamento del personale, anche per contratti professionali e d'opera, con la predisposizione dei relativi atti amministrativi e dei pareri tecnici previsti;
- Collabora alla gestione giuridica dei rapporti di lavoro, le attività in materia previdenziale, pensionistica, infortuni;
- Garantisce il controllo delle presenze del personale e la predisposizione delle buste paga, anche per il tramite di soggetti terzi;
- Collabora alla gestione dei fondi contrattuali e l'applicazione degli accordi sindacali;

- Provvede ad informare la Direzione di eventuali comportamenti difformi dei dipendenti in materia di rispetto degli orari di servizio e in materia di malattia e infortunio;
- Provvede agli adempimenti necessari alla liquidazione dei premi individuali ai dipendenti sulla base della valutazione finale;
- Predisporre i contratti individuali di lavoro per le diverse figure professionali operanti nelle strutture gestite dall'azienda, gestisce i fascicoli dipendenti, certificazioni, pratiche cessioni del quinto, finanziamenti, provvedimenti amministrativi del personale relativi alle assenze (congedi, legge 104, permessi sindacali, viste fiscali, maternità, ecc.);
- Predisporre denunce annuali o periodiche richieste dalla normativa vigente in materia di personale dipendente (conto annuale, GEDAP, UNIEMENS, Dichiarazione Legge 104, ecc.)
- Collabora nelle tematiche della sicurezza;
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio.

### ***SERVIZIO ACQUISTI***

- Attua un controllo generale delle forniture dell'Ente in ossequio base alle disposizioni fissate nel Regolamento del Servizio Economato, nelle diverse fasi di ordinazione, ingresso, assegnazione e stoccaggio
- Gestisce le attività di approvvigionamento dei prodotti, servizi e attrezzature necessarie alle strutture socio sanitarie gestite ed agli uffici amministrativi;
- Svolge attività di stipula ed esecuzione contratti di fornitura beni e servizi e lavori;
- Svolge attività di registrazione dati e atti, per quanto di propria competenza, in apposito registro di protocollo;
- Gestisce le procedure di gara per la fornitura di beni socio-sanitari, nonché per la fornitura dei servizi, elaborando i capitolati d'oneri, i bandi di gara e i successivi contratti.
- Garantisce la gestione dei rapporti contrattuali con i fornitori verificando, in accordo con i coordinatori dei servizi, il rispetto degli obblighi contrattuali
- Gestisce i contratti delle utenze, individuando le forme e le tipologie contrattuali economicamente più vantaggiose per l'Azienda;
- Verifica e propone soluzioni operative e di miglioramento inerenti il servizio;

### ***SERVIZIO CONTROLLO E SVILUPPO***

- Partecipazione ai processi relativi ai servizi ausiliari dell'area sociosanitaria affidati a ditte esterne
- Partecipazione al monitoraggio dei servizi e dei relativi risultati
- Partecipazione alla predisposizione di audit per rilevare la soddisfazione in merito ai servizi ausiliari
- Assunzione del ruolo di Direttore dell'Esecuzione del Contratto per gli appalti inerenti i servizi ausiliari

- Partecipazione alla predisposizione e analisi dei fabbisogni delle strutture in merito ai servizi ausiliari
- Partecipazione alla predisposizione delle gare d'appalto per i servizi ausiliari
- Supporto in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari
- Supporto operativo, ai Responsabili di Area in materia di organizzazione del personale

***RESPONSABILE SERVIZIO ICT (INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY) - servizio in affidamento esterno***

- • E' responsabile della progettazione, programmazione, sviluppo e gestione di tutti gli apparati hardware, software, e trasmissione dati dell'Azienda
- Individua e attua le misure più adeguate ed efficaci per la tutela della riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo dell'Ente, sulla base di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 in materia di privacy e sicurezza
- E' responsabile del sistema di back-up aziendale
- Gestisce i sistemi informatici aziendali
- Sente periodicamente i Responsabili di funzione in merito alle loro esigenze informatiche
- Propone alla Direzione eventuali soluzioni, nuove esigenze informatiche, esigenze di realizzazione e necessità per la gestione e manutenzione del sistema informatico aziendale;
- Assiste il personale impegnato nell'implementazione dei sistemi informatici aziendali e verifica le problematiche rilevate dal personale preposto all'utilizzo degli stessi;
- Svolge attività di Help Desk
- Gestisce le attività di sicurezza informatica aziendale (profilazione degli accessi alla rete, adozione di idonee misure per la difesa da attacchi esterni, etc.).

---

***AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI***

*Appartengono a quest'area i lavoratori inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche che presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali.*

---

***MANUTENTORE***

Si occupa principalmente di piccole e medie manutenzioni ordinarie e straordinarie, attività ed interventi di natura edile ed impiantistica (imbiancatura, ripristino piastrelle pavimenti e rivestimenti, riparazioni infissi, semplici interventi su impianti elettrici, impianti meccanici,

climatizzazione, impianti idricosanitari, impianti antincendio, antifuga ed antintrusione, ecc.), riparazioni generiche (saldature, sostituzione lampadine, pulsanti elettrici, scarichi wc, sostituzione rubinetterie, riparazione attrezzature sanitarie...), pulizie e disinfezione su ventilconvettori e split, nonché della cura del verde e dei relativi arredi.

Il manutentore:

- prende in carico a inizio turno l'elenco delle segnalazioni giornaliere predisposto dal responsabile, le svolge con la massima cura e diligenza e a fine turno ne dà riscontro al responsabile, condividendo le informazioni coi colleghi del turno successivo al fine di portare a termine i compiti nel più breve tempo possibile e nel migliore dei modi;
- informa il responsabile sull'andamento degli interventi eseguiti e da eseguire, condividendo la riorganizzazione se necessario, del lavoro del giorno/giorni successivi;
- supporta il responsabile nella verifica della cura dei luoghi, segnalando eventuali anomalie o necessità di intervento nelle varie strutture e nel patrimonio dell'ASP in cui opera;
- può essere incaricato al ritiro e alla consegna di refertazioni ed esami ed al ritiro di farmaci urgenti, secondo i protocolli organizzativi delle unità operative interessate;
- provvede al controllo e alla verifica del corretto funzionamento degli impianti elettrici, termoidrosanitari, meccanici, rete dati, telefonia, fognari, ecc.;
- cura la manutenzione degli spazi interni per garantire il decoro della struttura, e degli spazi esterni (sfalcio, pulizia viali, piccole potature, innaffiamento);
- provvede alle operazioni di stoccaggio in magazzino dei rifornimenti destinati ai servizi della struttura ed alla distribuzione quando necessario;
- provvede al convogliamento dei rifiuti differenziati ed arredi da dismettere, presso l'isola ecologica più vicina;
- provvede all'approvvigionamento o al ritiro di materiali, merci e attrezzature presso i fornitori, quando necessario;
- svolge mansioni di logistica (spostamento letti, arredi, pannoloni, bottigliette d'acqua, detersivi, guanti, dpi, carta, ecc.);
- si occupa periodicamente di effettuare le sanificazioni degli spazi comuni, spogliatoi ed uffici in ogni struttura, oltre che dei filtri di ventilconvettori e split;
- provvede alla organizzazione/pulizia del locale officina e dei magazzini dando riscontro al responsabile affinché l'approvvigionamento di quanto necessario da tenere a magazzino per effettuare le manutenzioni giornaliere, sia sempre disponibile.

### ***COLLABORATORE AMMINISTRATIVO – SEGRETERIA***

- Provvede ad ogni onere relativo al centralino telefonico
- Provvede alla prima accoglienza di visitatori, utenti e fornitori;
- Provvede al servizio informazioni per gli uffici amministrativi;
- Svolge nell'unità operativa di appartenenza attività amministrativa riguardante la compilazione di documenti e modulistica, con l'applicazione di schemi anche non

predeterminati, operazioni di natura contabile con l'ausilio di fogli elettronici di calcolo, la stesura di testi – anche di autonoma elaborazione – mediante utilizzo di programmi informatici in dotazione all'Ente, nonché l'attività di sportello.

- Può essere delegato dal diretto superiore alla trattazione e all'analisi di particolari incarichi che comportano il contatto con le altre realtà dell'Ente e con soggetti esterni, siano essi pubblici o privati, nonché con i vari uffici amministrativi di Asp.
- Provvede alla redazione, archiviazione, protocollazione di atti e provvedimenti utilizzando il software grafico, fogli elettronici e sistemi di videoscrittura nonché alla spedizione di fax e telefax, alla gestione della posta in arrivo e in partenza.
- Collabora, inoltre, alla gestione degli archivi e degli schedari ed all'organizzazione di eventi, viaggi e riunioni nonché alle relative eventuali commissioni.
- Compila documenti, certificati e altre attestazioni.

### **3. AREA SOCIO SANITARIA RESIDENZIALE**

COMPRENDE LE FUNZIONI SVOLTE NELL'AMBITO DELLE TRE CASE RESIDENZA DI SAN POLO D'ENZA, CAVRIAGO E CAMPEGINE

---

#### *AREA DEI FUNZIONARI E DELLA ELEVATA QUALIFICAZIONE*

*Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi che nel quadro di indirizzi generali, assicurano il presidio di importanti e diversi processi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative. appartengono, altresì, a quest'area i lavoratori che svolgono attività, negli ambiti educativi, dell'insegnamento, della formazione, dell'assistenza della cura diretta all'utenza.*

---

#### **RESPONSABILE AREA SOCIO SANITARIA RESIDENZIALE**

- Supporta il Direttore Generale nella realizzazione degli indirizzi e delle politiche assistenziali dell'Azienda definiti dall'Assemblea dei Soci e dal CDA
- Sovrintende alla gestione complessiva dell'Area Socio Sanitaria Residenziale, promuovendo il benessere delle persone accolte o inserite nei servizi ed attuando una costante azione di indirizzo, coordinamento, controllo, valutazione dei servizi e delle attività, in stretto rapporto con i collaboratori ed intervenendo direttamente a fronte di criticità o problemi rilevati.
- Elabora e propone la modifica del modello organizzativo dei servizi in relazione ai bisogni degli utenti e al nuovo sistema dell'accreditamento dei servizi socio-sanitari, individuando strumenti per la definizione e la verifica della qualità assistenziale.
- Promuove, con la collaborazione dell'Area Amministrativa l'impostazione degli acquisti e delle forniture di cui è responsabile, in coerenza con gli specifici bisogni dell'Azienda ed in particolare per l'erogazione dell'assistenza, concertando con il Responsabile dell'Area Amministrativa le misure più qualificate.
- Assicura il perseguimento di livelli ottimali di efficienza ed efficacia delle prestazioni in relazione alle risorse impiegate, con l'obiettivo di mantenere un'elevata qualità dei servizi.

- Partecipa all'elaborazione della proposta di documenti di programmazione e di rendicontazione, con particolare riferimento alla rendicontazione sociale delle attività svolte.
- Assicura il raccordo fra le funzioni socio - assistenziali e quelle sanitarie, al fine di garantire continuità assistenziale, processi di cura integrati ed efficace collaborazione fra le diverse figure professionali.
- collabora con il Responsabile del Servizio Tecnico Patrimoniale per l'attuazione di interventi manutentivi di miglioramento dei servizi e per assicurare l'impiego dei servizi tecnico manutentivi integrandoli opportunamente con i servizi sociosanitari, per programmare e facilitare la realizzazione di un vero e proprio benessere a favore delle persone servite;
- Assicura – con il supporto dei Coordinatori e dei Responsabili degli uffici competenti – il monitoraggio e la verifica dei servizi relativi all'Area e definisce con la loro collaborazione ed il supporto dell'Area Amministrativa il contenuto dei relativi capitoli.
- Promuove lo sviluppo del servizio informativo dell'Area a supporto delle più opportune funzionalità e del miglioramento complessivo della gestione adottando modalità coerenti con il complessivo sistema informativo dell'Ente anche in collaborazione con il Responsabile del servizio qualità
- Supporta il Direttore Generale nella gestione dei rapporti con l'Azienda USL e l'Unione Val D'Enza per lo svolgimento delle attività inerenti l'Area. Cura l'integrazione con la rete dei servizi socio-sanitari della zona territoriale.
- Assicura l'elaborazione e la realizzazione di un'efficace gestione dei rapporti con i familiari degli utenti e di relazione con il volontariato, in linea con le politiche definite dalla Direzione, le esigenze degli ospiti, i piani e le condizioni dei servizi, tramite i Coordinatori delle Strutture ed il supporto del Servizio qualità, innovazione e benessere.
- Collabora con il Responsabile del servizio comunicazione, formazione e promozione del benessere per la rilevazione dei bisogni formativi al fine dell'elaborazione del relativo piano di formazione.
  - effettua, anche tramite le figure sottordinate, e in collaborazione con l'Area Amministrativa , il controllo del budget relativo alla propria Area, ivi comprese le risorse per gli interventi previsti nel piano degli investimenti, verificando e valutando i dati inerenti e segnalando alla Responsabile di Area eventuali scostamenti, al fine di contribuire ad una gestione efficiente delle risorse.
- Verifica l'attività dei Coordinatori e dei Responsabili dei Servizi della propria Area anche mediante il potere di avocazione o di sostituzione in caso di necessità o urgenza, inadempimento o inerzia degli stessi.
- Collabora alla realizzazione del Piano triennale della Performance aziendale in raccordo con i Coordinatori e i Responsabili dei Servizi dell'Area, con i quali valutare l'apporto individuale del personale dipendente dell'Area, anche in funzione della partecipazione dello stesso al sistema premiante aziendale e cura negli ambiti di attività di competenza il rispetto degli accordi sindacali premianti definiti in sede aziendale.
- Indirizza, coordina e controlla il personale che riferisce direttamente alla posizione, al fine di realizzare gli obiettivi dell'Area; ne valuta le prestazioni sulla base dei risultati prodotti e delle

capacità professionali espresse, sulla base del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

- Sottoscrive la liquidazione delle fatture e degli altri documenti di pagamento
- E' componente dello staff di Direzione

Dal responsabile di Area socio sanitaria residenziale dipendono:

### ***REFERENTE AREA SOCIO SANITARIA RESIDENZIALE***

La referente di area sociosanitaria residenziale fornisce adeguato supporto alla Responsabile dell'area nella gestione delle attività di competenza dell'area. Tra le attività di competenza rientrano:

- Collabora con il responsabile nella stesura, implementazione e diffusione di protocolli, buone pratiche e procedure;
- Collabora con il responsabile nell'ideare questionari e metodi di rilevazione del benessere, gradimento, formazione relativi ad utenti e lavoratori;
- Supporta il responsabile nella preparazione di riunioni ed incontri anche attraverso redazione di sintesi degli stessi;
- Sostituisce il responsabile in caso di assenza;
- Collabora con il responsabile nelle attività informative presso le strutture residenziali.

### ***COORDINATORE DI STRUTTURA RESIDENZIALE***

- E' responsabile della Struttura e dei servizi erogati
- E' il riferimento fondamentale dei familiari fin dai momenti che precedono l'ingresso, assumendo le responsabilità anche in riferimento alla privacy.
- Garantisce la gestione dei servizi residenziali nel rispetto degli standard assistenziali definiti dalla normativa e di quanto previsto nei contratti con i soggetti fornitori dei servizi stessi;
- Assicura procedure assistenziali, protocolli operativi, servizi e modalità di rapporto con la realtà del territorio e con le famiglie degli utenti coerenti ed omogenei rispetto agli indirizzi aziendali;
- Garantisce, anche attraverso le RAA, la predisposizione delle turnazioni del personale nel rispetto delle norme di settore nonché delle esigenze del servizio;
- Cura i rapporti con il SAA (Servizio Assistenza Anziani) per la presa in carico degli utenti anziani;
- Cura i rapporti con i servizi sociali, con i servizi sanitari territoriali ed ospedalieri (preliminari o successivi al ricovero) , sviluppa rapporti di integrazione con i servizi socio-sanitari della zona e le istituzioni competenti;
- Garantisce che siano effettuate le prestazioni a rilievo sanitario e riabilitative, di competenza diretta o indiretta, dell'AUSL oppure dell'Azienda, in base agli accordi esistenti e a tal fine, programma, organizza e sovrintende le diverse attività sanitarie e

partecipa alle relazioni con i familiari ed il territorio di riferimento in un'ottica di collaborazione permanente e di scambio.

- Assicura, per quanto di competenza, le condizioni organizzative e funzionali, per la realizzazione della piena integrazione tra le diverse figure professionali, in particolare tra quelle socio-assistenziali e socio-sanitarie e con ogni altra figura che interagisca all'interno delle strutture (personale addetto al servizio di supporto alberghiero, pulizia, lavanderia, volontari, stagisti e tirocinanti);
- Collabora alla predisposizione degli strumenti aziendali finalizzati alla verifica della qualità dei servizi e promuovere modalità organiche di coinvolgimento dei familiari degli utenti e delle realtà di volontariato;
- Assicura la verifica ed il controllo dell'operato del personale, interviene direttamente qualora rilevi inadempienze o comportamenti scorretti da parte del personale dipendente ASP, che segnala alla Direzione di Area; .
- indirizza, coordina e controlla i collaboratori diretti e ne valuta le prestazioni, sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali espresse;
- Predisporre e firma il contratto di ingresso degli utenti e lo trasmette agli uffici amministrativi;
- Si relaziona con il servizio .....per la gestione di reclami e segnalazioni ad esso relativi;
- Collabora alla predisposizione della Carta dei Servizi con la Direzione di Area
- Elabora e propone progetti innovativi per il miglioramento della qualità dei servizi all'interno della struttura in collaborazione con la Direzione /Uffici Amministrativi ed il personale della struttura;
- Promuove e partecipa agli incontri con senso etico e riservatezza di cui elabora report periodici e sistematici, in particolare:
  - incontri con il personale (sia a livello di gruppo che singolo)
  - incontri con ospiti e/o loro familiari
  - incontri con stackholder (parenti, associazioni, comuni, ecc.)
- Garantisce l'aggiornamento e la corretta compilazione dei registri obbligatori (rifiuti, manutenzioni, ecc.);
- garantisce, in collaborazione con la RAA e il coordinatore infermieristico, la corretta compilazione e trasmissione agli uffici competenti dei flussi informativi;
- Assicura il controllo delle forniture relative ai servizi erogati in struttura e delle fatture relativi ai servizi erogati per la sola struttura di suo riferimento
- Collabora con la direzione di area nella predisposizione degli Strumenti aziendali finalizzati alla verifica della qualità del Servizio erogato.
- Promuove azioni e progetti volti al miglioramento continuo della qualità e allo sviluppo di progetti assistenziali specifici in collaborazione con la direzione di Area
- Assicura le facilitazioni e le collaborazioni adatte allo sviluppo delle attività del servizio di animazione, facendosi responsabile che l'attenzione a queste attività completi anche gli obiettivi assunti nell'ambito dei P.A.I. in atto.

- Partecipa alla rilevazione dei bisogni formativi del personale delle Strutture, sempre nell'ottica di promuovere lo sviluppo professionale del personale a qualsiasi titolo coinvolto nell'assistenza.
- Partecipa allo sviluppo del sistema informativo di Area e cura la sua implementazione all'interno della/e struttura/e di riferimento per documentarne le attività e partecipare al suo sviluppo aziendale ed è garante della tenuta dei relativi archivi.
- Segnala e si confronta con il personale tecnico per favorire la corretta manutenzione ordinaria dell'immobile, delle attrezzature e delle tecnologie in dotazione.
- Collabora col servizio alberghiero per la verifica delle prestazioni erogate all'interno della struttura, formulando proposte in relazione alla soluzione di eventuali disfunzioni o in relazione a possibili miglioramenti nell'erogazione dei servizi stessi.
- Assicura le eventuali ulteriori competenze previste dalla normativa di settore per la figura professionale di "Coordinatore Responsabile di Struttura".

### ***RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIE (RAS)***

- Garantisce il coordinamento delle attività infermieristiche e riabilitative all'interno dei servizi e strutture dell'Ente.
- Si occupa, in accordo con il coordinatore della struttura, dell'organizzazione di turni del personale infermieristico e riabilitativo, della programmazione degli orari di lavoro e delle ferie;
- Definisce con il coordinatore della struttura la procedura per sostituzione ferie malattie etc e la revisione del fabbisogno sanitario, garantendo la continuità assistenziale;
- Partecipa agli incontri di verifica periodici con i responsabili di nucleo e con il coordinatore della struttura;
- Assicura la definizione, l'attuazione e la manutenzione di procedure condivise per quanto riguarda la continuità assistenziale tra la struttura ed i servizi sanitari ospedalieri e territoriali favorendo i processi di accesso e dimissione per quanto riguarda invii al pronto soccorso, ricoveri e dimissioni ospedaliere, visite specialistiche e trasporti;
- Interagisce, se del caso, con i medici di diagnosi e cura delle case Residenza per Anziani per garantire, nel rispetto dell'autonomia professionale e terapeutica del singolo professionista, modalità omogenee di intervento e l'adozione di analoghi protocolli e modalità operative, definiti anche in raccordo con i competenti servizi dell'Azienda USL.
- Definisce con il coordinatore della struttura le procedure che favoriscono l'integrazione tra gli operatori ed il corretto passaggio di informazione, a partire dall'utilizzo della cartella integrata al fine di garantire la continuità assistenziale;
- Fornisce indicazioni sulle corrette misure igienico sanitarie da adottare da parte del personale operante nelle strutture e interviene, a supporto dei medici di struttura ed in

raccordo con gli stessi, al verificarsi di accadimenti di natura straordinaria, anche per agevolare i rapporti con le strutture sanitarie.

- Provvede agli ordinativi di attrezzature sanitarie, ausili e presidi igienico sanitari, collaborando anche con il Servizio Alberghiero e Manutentivo per programmare ed aggiornare gli acquisti con specifiche tecniche di qualità, sulle caratteristiche di funzionamento e sulle più adeguate modalità di utilizzo, operando costantemente per l'omogeneizzazione delle scelte aziendali, anche in questo ambito.
- Verifica la corretta applicazione dei protocolli sanitari predisposti d'intesa con il coordinatore delle attività sanitarie dell'azienda USL.
- Partecipa alla identificazione dei bisogni formativi e di aggiornamento del personale infermieristico e riabilitativo ed alla programmazione e definizione delle relative attività, assicurando comunque un approccio e momenti integrati tra tutti gli operatori.
- Assicura il controllo delle scadenze dei farmaci, la corretta tenuta dei registri di competenza
- infermieristica, nonché delle cartelle personali degli ospiti, segnalando eventuali difformità al Responsabile dell'Area Socio Assistenziale e al Coordinatore di Struttura, perché intervengano e, per le parti di competenza, ai medici di Struttura.
- Laddove necessario gestisce i rapporti con le figure sanitarie delle strutture ospedaliere e dei servizi territoriali dell'Azienda USL, garantendo i necessari raccordi operativi.

#### ***COORDINATORE DEL SERVIZIO INFORMATIVO SOCIO SANITARIO***

- E' responsabile del sistema informativo si occupa della progettazione, implementazione, sviluppo e sicurezza del flusso informativo aziendale e degli strumenti tecnologici per gestirlo.
- Coordinamento attività del sistema informativo e interfaccia con software uno
- Coordinamento di ripasso generale ciclico inserimenti dati in cartella web x Strutture, CD e SAD
- Referente interno per criticità e supporto ai servizi sul sistema cartella web
- Coordinamento implementazione del programma indicatori regionali e socio sanitari e reportistica relativa
- Coordinamento implementazione del programma per i SAD
- Monitoraggio indicatori accreditamento e qualità con reportistica
- Implementazione portale parenti
- Referente "OTAP interno", check list da verificare semestralmente per tutti i servizi.

#### ***INFERMIERE (INF O IP)***

- Cura le attività di natura infermieristica somministrazione farmacologica ed ogni altra attività nell'area medica di competenza infermieristica da espletarsi in collaborazione con il coordinatore infermieristico ed il medico di struttura;

- Adempie ad ogni funzione relativa alla propria professionalità fornendo le prestazioni infermieristiche necessarie all'utenza, secondo le indicazioni fornite dal medico di struttura, provvedendo direttamente alla somministrazione di medicinali, alla medicazione, e a quant'altro ritenuto necessario dal medico per un'adeguata assistenza sanitaria dell'ospite, in stretto raccordo con il personale assistenziale della struttura; ☐
- Partecipa all'elaborazione dei Progetti Assistenziali Individuali degli ospiti concorrendo all'identificazione dei bisogni di salute, anche assicurando l'utilizzo degli strumenti di valutazione multidimensionale prescritti.
- Aggiorna ed implementa tempestivamente la cartella sanitaria informatizzata utilizzando la strumentazione tecnologica messa a disposizione dall'azienda;
- Provvede ad adempiere alle mansioni proprie della posizione rivestita secondo le finalità della posizione come previsto dalle direttive regionali in materia;
- Predisporre ed aggiorna periodicamente, in equipe con tutte le figure coinvolte nell'assistenza, il Piano Individuale di Assistenza (PAI) definendo obiettivi ed azioni operative;
- Provvede ad aggiornare gli Indicatori di qualità richiesti dall'AUSL;
- E' responsabile della corretta gestione dei farmaci (verifica scadenze, ordini, ecc.)
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio.
- Collabora direttamente con il personale addetto all'assistenza nello svolgimento delle attività quotidiane e provvede alla gestione dei farmaci.
- Partecipa all'accoglienza della persona da inserire e dei suoi familiari concorrendo a favorire l'ambientamento e la conoscenza del servizio sin dalla fase di pre - ingresso.
- Nell'ambito della propria attività interviene con le modalità definite dagli appositi protocolli e/o dalle prescrizioni mediche.
- Assicura la corretta gestione della documentazione clinica del paziente.
- Collabora con il medico Responsabile e con il medico specialista, nell'ottica di un intervento unitario, globale e per l'ottimizzazione delle competenze e dell'attività clinica erogata, ma si rende sempre disponibile anche per realizzare la presa in carico globale, affiancando opportunamente il personale Operatore Socio Sanitario.
- Si occupa della corretta gestione di attrezzature medico sanitarie e di servizio, compreso attività di sanificazione.
- Si occupa dell'applicazione della corretta procedura di disinfezione, decontaminazione e sterilizzazione dei ferri.

### ***FISIOTERAPISTA (TDR O FKT)***

- E' responsabile dell'intervento riabilitativo orientato agli interventi di prevenzione riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita.
- Prende in carico il paziente per la fase di terapia mirando al recupero funzionale dell'anziano per permettergli la migliore qualità della vita possibile sulla base di un

progetto che viene redatto dal medico in equipe con le figure professionali presenti in struttura;

- Aggiorna ed implementa tempestivamente la cartella sanitaria informatizzata utilizzando la strumentazione tecnologica messa a disposizione dall'azienda;
- Predisporre ed aggiorna periodicamente, in equipe con tutte le figure coinvolte nell'assistenza, il Piano Individuale di Assistenza (PAI) definendo obiettivi ed azioni operative;
- Progetta e programma le attività come definite nel PAI che possono subire continue variazioni in rapporto a controlli periodici e al monitoraggio delle terapie;
- Elabora un programma di riabilitazione volto al superamento del disturbo motorio dell'anziano, con il coinvolgimento del personale OSS che provvede a formare in maniera adeguata;
- Propone l'adozione di protesi ed ausili addestrandone all'uso il personale OSS e ne verifica l'efficacia;
- Fornisce agli ospiti il necessario supporto che tenga presente gli aspetti della relazione per poterli spronare ed incoraggiare negli sforzi compiuti e condividere con loro conquiste e successi del trattamento;
- Programma e promuove proposte di interventi necessari a raggiungere gli obiettivi, a partire dal P.A.I. di ingresso, nel rispetto delle procedure, dei bisogni e degli obiettivi della struttura in collaborazione con l'équipe.
- Propone gli interventi riabilitativi individuali e di gruppo in base alla tipologia dei bisogni dell'utenza e promuove le attività per un'adeguata terapia occupazionale.
- Aiuta la persona a mantenere l'igiene posturale e articolare nonché le abilità motorie funzionali residue, laddove presenti; collabora alla determinazione dello schema di mobilizzazione del paziente in funzione della conservazione dell'integrità cutanea e del confort del malato e del miglioramento della funzionalità respiratoria.
- Promuove un'attenzione importante a favore di un sempre miglior adattamento tra l'ausilio strumentale da utilizzare per la mobilizzazione e le specifiche condizioni degli accolti.
- Si prende cura dei locali specifici ove sono svolte le sue attività e dove sono presenti le attrezzature, ne cura l'ordine e l'igiene;
- Svolge funzione di accompagnamento dei familiari coinvolgendoli nell'esercizio fisioterapico, perché possano continuarlo eventualmente al domicilio, o semplicemente per suggerire loro un modo per prendersi cura del proprio caro.
- Supporta il personale O.S.S. nell'attività di mobilizzazione e posizionamento dell'utente.
- Collabora con tutta l'équipe della struttura nell'ottica di un intervento unitario, globale e per l'ottimizzazione delle competenze e dell'attività clinica da erogare.
- Riferisce al medico di struttura le problematiche riscontrate;
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio.

---

## AREA DEGLI ISTRUTTORI

*Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche. Tale personale è chiamato a valutare nel merito i casi concreti e ad interpretare le istruzioni operative. Risponde, inoltre, dei risultati nel proprio contesto di lavoro.*

---

### **RESPONSABILE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI (RAA)**

- Programma e coordina le attività assistenziali dell'unità organizzativa di competenza.
- Assicura la corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio ed una gestione efficiente dei servizi alberghieri e accessori, con particolare riferimento all'approvvigionamento di materiali e strumenti per lo svolgimento dell'attività assistenziale di base e alberghiera.
- Coordina il lavoro degli OSS impiegati nel nucleo, organizzando in particolare i turni di lavoro ed il programma delle attività quotidiane e mensili rivolte agli utenti.
- È responsabile dello svolgimento dei compiti specificatamente assegnati dal coordinatore responsabile;
- Collabora con gli Infermieri e con il coordinatore nelle singole attività attribuite;
- Verifica l'esatto adempimento nella pratica delle mansioni affidate ai singoli operatori;
- Elabora e propone al coordinatore il programma di lavoro coerentemente con gli indirizzi generali della struttura;
- Assicura con senso etico e riservatezza la raccolta e la tenuta dei dati e delle informazioni relative al nucleo/servizio e ai singoli ospiti, segnalando tempestivamente eventuali disfunzioni e presentando proposte in merito;
- Segnala tempestivamente, non appena ne è a conoscenza, ogni problematica inerente l'organizzazione del servizio nonché eventuali danni o mal funzionamento della strumentazione o comunque del patrimonio dell'azienda;
- Garantisce la realizzazione del programma di nucleo nel rispetto degli standard qualitativi definiti dalla struttura;
- Assicura l'integrazione professionale e organizzativa degli OSS che agiscono all'interno del nucleo intervenendo direttamente ed in modo integrato nelle attività di assistenza;
- Integra l'attività di altre figure professionali che interagiscono sul servizio creando sinergia tra le diverse attività (servizio ristorazione, lavanderia, pulizie, volontariato, tirocinanti, ecc.);

- Assicura e verifica la presenza del personale socio assistenziale di servizio del nucleo attraverso la predisposizione e la gestione dei turni di lavoro, delle eventuali sostituzioni di personale, in coerenza con i criteri definiti dal coordinatore;
- Segue, in collaborazione con il coordinatore, le pratiche di ammissione degli ospiti secondo la prassi definita dall'azienda e garantisce l'inserimento in struttura dell'anziano;
- Assicura l'approvvigionamento ai piani del materiale necessario al funzionamento del nucleo;
- Predispose ed aggiorna periodicamente, in equipe con tutte le figure coinvolte nell'assistenza, il Piano Individuale di Assistenza (PAI) definendo obiettivi ed azioni operative;
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio.

### ***EDUCATORE PROFESSIONALE / ANIMATORE***

- Favorisce l'aggregazione, la socializzazione, lo stare insieme, l'incontro, il confronto degli anziani nella vita comunitaria;
- Alimenta e nutre costantemente il desiderio, l'investimento, l'iniziativa, l'imprenditorialità, la curiosità, l'interesse degli utenti;
- Promuove l'espressione e la comunicazione. Sviluppa risorse e capacità, stimolando il recupero delle potenzialità individuali dell'ospite;
- Pianifica le iniziative di gruppo e individuali, di cui è referente con il contributo delle altre figure
- professionali, in particolare laddove è possibile del Responsabile delle Attività Assistenziali, degli Operatori Socio Sanitari degli infermieri e dei Terapisti.
- Favorisce il mantenimento delle funzioni psico-fisiche della persona allo scopo di prevenire il più possibile il decadimento fisico e mentale;
- Collabora con le altre figure professionali nella stesura del Piano di Intervento individualizzato sotto il profilo socio-psicologico sottoponendo a verifica periodica la sua attività;
- Restituisce soggettività, individualità e differenza all'utente del servizio facendo tesoro della fantasia, della creatività delle persone e della loro biografia;
- Realizza programmi per aiutare l'adattamento psicosociale dell'anziano coinvolgendolo in attività che abbiano un'attenzione preferenziale alle sue storie di vita e al suo retroterra culturale;
- Realizza progetti in un'ottica di rete favorendo e stimolando il mantenimento e lo sviluppo delle relazioni con le realtà associative del territorio e le famiglie degli utenti;
- Aggiorna ed implementa tempestivamente la cartella sanitaria informatizzata utilizzando la strumentazione tecnologica messa a disposizione dall'azienda;

- Predisporre ed aggiorna periodicamente, in equipe con tutte le figure coinvolte nell'assistenza, il Piano Individuale di Assistenza (PAI) definendo obiettivi ed azioni operative;
- Elabora il progetto socio-animativo della struttura che prevede le seguenti aree di intervento:
  - Attività ludiche e ricreative
  - Attività di riabilitazione cognitiva e psicomotoria individuale e di gruppo secondo le indicazioni fornite dal fisioterapista
  - Attività occupazionali e di sostegno alle autonomie personali
  - Attività culturali e multimediali
  - Attività espressive ed artistico-manipolative
  - Attività di sostegno affettivo e relazionale
  - Attività di arte-terapia, musico-terapia, pet-therapy
- Programma gite ed uscite per la partecipazione ed eventi sul territorio (fiere, mostre, cinema, ecc.)
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio.
- concorre al generale buon andamento dei servizi sociali con riferimento alle attività di organizzazione, addestramento del personale, rapporti con i parenti degli ospiti e con Enti esterni all'ASP.
- collabora con le attività di volontariato
- collabora con altre professionalità (professionisti-tecnici, operatori socio assistenziali, uffici, Direzione, infermieri professionali, fisioterapisti, logopedista, ecc.) finalizzata alla realizzazione della metodologia di lavoro multiprofessionale;
- collabora con le altre figure professionali impegnate in struttura per la realizzazione di "risultati di salute" globale;
- partecipa a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti;
- mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia (coadiuvato in questo dagli Operatori Socio Assistenziali e da altri professionisti operanti nel servizio, al fine di realizzare l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero dell'identità personale degli assistiti;

### ***COLLABORATORE AMMINISTRATIVO – SEGRETERIA SOCIALE***

- Provvede ad ogni onere relativo al centralino telefonico
- Provvede alla prima accoglienza degli ospiti e dei familiari degli ospiti della casa residenza per anziani e/o del Centro Diurno;
- Provvede al servizio informazioni della Casa residenza per anziani e/o del Centro Diurno;
- Svolge nell'unità operativa di appartenenza attività amministrativa riguardante la compilazione di documenti e modulistica, con l'applicazione di schemi anche non predeterminati, operazioni di natura contabile con l'ausilio di fogli elettronici di calcolo, la

stesura di testi – anche di autonoma elaborazione – mediante utilizzo di programmi informatici in dotazione all’Ente, nonché l’attività di sportello.

- Può essere delegato dal diretto superiore alla trattazione e all’analisi di particolari incarichi che comportano il contatto con le altre realtà dell’Ente e con soggetti esterni, siano essi pubblici o privati.
- Provvede alla redazione, archiviazione, protocollazione di atti e provvedimenti utilizzando il software grafico, fogli elettronici e sistemi di videoscrittura nonché alla spedizione di fax e telefax, alla gestione della posta in arrivo e in partenza.
- Collabora, inoltre, alla gestione degli archivi e degli schedari ed all’organizzazione di viaggi e riunioni.
- Compila documenti, certificati e altre attestazioni che fanno capo al suo ufficio.

---

#### *AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI*

*Appartengono a quest’area i lavoratori inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell’ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche che presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali.*

---

#### **OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)**

Svolge le funzioni di seguito indicate nel rispetto dei piani di lavoro definiti dal coordinatore e controllati dalla RAA, applicando le procedure operative:

- Fornisce all’ospite le prestazioni di cura alla persona anche attraverso il riordino del letto e della stanza, e cambio della biancheria. Per il servizio di assistenza domiciliare (SAD), questo viene effettuato presso l’abitazione dell’assistito;
- Provvede ad aiutare l’ospite nell’alzata da letto, nell’igiene quotidiana ed in ogni altra attività di assistenza nelle situazioni di bisogno;
- Fornisce aiuto all’ospite per una corretta deambulazione adottando tutti gli accorgimenti necessari tenendo conto della formazione impartita dal Fisioterapista in relazione alle modalità di movimentazione;
- Provvede ad interventi igienico-sanitari di semplice attuazione anche sotto il controllo del personale medico e infermieristico;
- Interviene nelle attività finalizzate a favorire la vita di relazione e socializzazione dell’ospite secondo i programmi e gli interventi definiti dal coordinatore o dal responsabile del servizio;
- Fornisce adeguato supporto psicologico all’ospite nell’ambito dei programmi definiti e delle proprie competenze;
- Provvede ad adempiere alle mansioni proprie della posizione rivestita secondo le finalità del proprio ruolo come specificato dalle direttive regionali in materia;

- Riferisce alla RAA qualsiasi esigenza o problematica relativa alle attività assistenziali, con contestuale segnalazione nella cartella informatizzata, ed eventuali disfunzioni verificate in relazione al coordinamento con altri servizi erogati, segnala l'insorgenza di guasti o problemi legati alla funzionalità della struttura;
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio.
- Aggiorna ed implementa tempestivamente la cartella sanitaria informatizzata utilizzando la strumentazione tecnologica messa a disposizione dall'azienda;

### **MEDICO DI STRUTTURA**

È la figura professionale che presta attività di diagnosi e cura all'interno delle Case Residenza con accessi e presenza oraria definiti dalle normative regionali.

Il medico di struttura è responsabile della funzione di diagnosi e cura per tutti gli anziani ospiti, salvo diversa opzione dell'ospite verso altro MMG e per tutti coloro che fruiscono di un periodo di degenza temporaneo (ricovero di sollievo).

Al fine di garantire un'adeguata assistenza agli ospiti e favorire la necessaria integrazione professionale, le modalità di presenza (giorni, fascia oraria) devono essere concordate con il Coordinatore di struttura e prevedere un minimo di 2 accessi settimanali. Oltre agli interventi programmati, potrebbero rendersi necessari ulteriori accessi che possono essere di due tipi:

- Accesso differito: il medico, esegue di norma entro la stessa giornata, la visita richiesta entro le ore 10 ed entro le ore 12 del giorno successivo, la visita richiesta dopo le ore 10;

- Visita urgente: la chiamata urgente deve essere soddisfatta nel più breve tempo possibile. Se il medico titolare della funzione di diagnosi e cura non fosse contattabile, sarà sua cura attivare idoneo medico sostituto in ottemperanza all'ACN, ACR e/o all'eventuale contratto stipulato con la Struttura.

Il medico di struttura dovrà individuare le modalità organizzative che garantiscano la ricezione delle richieste di visita.

I medici Asp sono tenuti all'effettuazione delle vaccinazioni (antinfluenzale/antipneumococcica/altre...) per gli ospiti sia su posto definitivo che temporaneo. L'infermiere ordina i vaccini al Servizio Farmaceutico ausl, il medico effettua la prestazione che viene rendicontata, su apposito elenco, dall'ASP, con controfirma del coordinatore infermieristico.

Il medico e l'infermiere responsabili dell'attività sanitaria svolgono alcune funzioni in stretta collaborazione:

- promuovono l'applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici assistenziali Aziendali compresi quelli proposti dal responsabile del Rischio clinico della Ausl;

- collaborano alla definizione, attuazione e manutenzione di procedure condivise con i servizi ospedalieri e territoriali, finalizzate a garantire la necessaria continuità assistenziale (accesso al pronto soccorso, ricoveri e dimissioni ospedaliere, attivazione servizio di Continuità assistenziale, visite specialistiche, trasporti);

- partecipano, in collaborazione con la direzione di struttura e il responsabile del governo clinico distrettuale, all'identificazione dei bisogni e obiettivi formativi e di aggiornamento del personale infermieristico, riabilitativo e socio-assistenziale, ne verificano lo svolgimento e le ricadute organizzative;

- promuovono, in collaborazione con il responsabile del governo clinico distrettuale incontri interni di verifica dell'attività sanitaria svolta e dei risultati ottenuti evidenziando eventuali significativi scostamenti tra obiettivi previsti e risultati ottenuti e organizzano incontri di confronto con il responsabile del governo clinico distrettuale; garantiscono che la documentazione sanitaria degli ospiti sia adeguatamente aggiornata e completa in tutte le sue parti e consenta il monitoraggio degli obiettivi specificati nell'apposito schema trasmesso dall'Azienda USL, che dovrà essere semestralmente inviato al Responsabile di Area distrettuale del Dipartimento Cure Primarie.

Da normativa Regionale il Medico di struttura è un MMG fornito dall'ausl provinciale. In caso di impossibilità da parte Ausl il medico viene assunto da ASP mediante contratto libero professionale

## 4. AREA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE E DI COMUNITA'

COMPRENDE I SERVIZI SEMIRESIDENZIALI DI CENTRO DIURNO, I SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE E LE PROGETTAZIONI DI COMUNITA' LEGATE AL DOMICILIO E AL TERRITORIO

---

### AREA DEI FUNZIONARI E DELLA ELEVATA QUALIFICAZIONE

*Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi che nel quadro di indirizzi generali, assicurano il presidio di importanti e diversi processi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative. appartengono, altresì, a quest'area i lavoratori che svolgono attività, negli ambiti educativi, dell'insegnamento, della formazione, dell'assistenza della cura diretta all'utenza.*

---

### **RESPONSABILE AREA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE E DI COMUNITA'**

- Supporta il Direttore Generale nella realizzazione degli indirizzi e delle politiche assistenziali dell'Azienda definiti dall'Assemblea dei Soci e dal CDA
- Sovrintende alla gestione complessiva dell'Area Socio Sanitaria di competenza, promuovendo il benessere delle persone accolte o inserite nei servizi ed attuando una costante azione di indirizzo, coordinamento, controllo, valutazione dei servizi e delle attività, in stretto rapporto con i collaboratori ed intervenendo direttamente a fronte di criticità o problemi rilevati.
- Elabora e propone la modifica del modello organizzativo dei servizi in relazione ai bisogni degli utenti e al nuovo sistema dell'accreditamento dei servizi socio-sanitari, o di altre indicazioni regionali e nazionali in materia, individuando strumenti per la definizione e la verifica della qualità assistenziale.
- Promuove, con la collaborazione dell'Area Amministrativa l'impostazione degli acquisti e delle forniture di cui è responsabile, in coerenza con gli specifici bisogni dell'Azienda ed in particolare per l'erogazione dell'assistenza, concertando con il Responsabile dell'Area Amministrativa le misure più qualificate.
- Assicura il perseguimento di livelli ottimali di efficienza ed efficacia delle prestazioni in relazione alle risorse impiegate, con l'obiettivo di mantenere un'elevata qualità dei servizi.

- Partecipa all'elaborazione della proposta di documenti di programmazione e di rendicontazione, con particolare riferimento alla rendicontazione qualitativa delle attività svolte.
- Assicura il raccordo fra le funzioni socio - assistenziali e quelle sanitarie, al fine di garantire continuità assistenziale, processi di cura integrati ed efficace collaborazione fra le diverse figure professionali.
- Collabora con il Responsabile del Servizio Tecnico Patrimoniale per l'attuazione di interventi manutentivi di miglioramento dei servizi e per assicurare l'impiego dei servizi tecnico manutentivi integrandoli opportunamente con i servizi sociosanitari, per programmare e facilitare la realizzazione di un vero e proprio benessere a favore delle persone servite;
- Assicura - con il supporto dei Coordinatori e dei Responsabili degli uffici competenti - il monitoraggio e la verifica dei servizi relativi all'Area e definisce con la loro collaborazione ed il supporto dell'Area Amministrativa il contenuto dei relativi capitolati.
- Promuove lo sviluppo del servizio informativo dell'Area a supporto delle più opportune funzionalità e del miglioramento complessivo della gestione adottando modalità coerenti con il complessivo sistema informativo dell'Ente anche in collaborazione con il Responsabile del servizio qualità
- Supporta il Direttore Generale nella gestione dei rapporti con l'Azienda USL e l'Unione Val D'Enza per lo svolgimento delle attività inerenti l'Area. Cura l'integrazione con la rete dei servizi socio-sanitari della zona territoriale.
- Assicura l'elaborazione e la realizzazione di un'efficace gestione dei rapporti con i familiari degli utenti e di relazione con il volontariato, in linea con le politiche definite dalla Direzione, le esigenze degli ospiti, i piani e le condizioni dei servizi, tramite i Coordinatori delle Strutture ed il supporto del Servizio qualità, innovazione e benessere.
- Collabora con il Responsabile del servizio comunicazione, formazione e promozione del benessere per la rilevazione dei bisogni formativi al fine dell'elaborazione del relativo piano di formazione.
- effettua, anche tramite le figure sottordinate, e in collaborazione con l'Area Amministrativa, il controllo del budget relativo alla propria Area, ivi comprese le risorse per gli interventi previsti nel piano degli investimenti, verificando e valutando i dati inerenti e segnalando alla Responsabile di Area eventuali scostamenti, al fine di contribuire ad una gestione efficiente delle risorse.
- Verifica l'attività del Coordinatore e dei Responsabili dei Servizi della propria Area anche mediante il potere di avocazione o di sostituzione in caso di necessità o urgenza, inadempimento o inerzia degli stessi.
- Collabora alla realizzazione del Piano triennale della Performance aziendale in raccordo con il Coordinatore e i Responsabili dei Servizi dell'Area, con i quali valutare l'apporto individuale del personale dipendente dell'Area, anche in funzione della

partecipazione dello stesso al sistema premiante aziendale e cura negli ambiti di attività di competenza il rispetto degli accordi sindacali premianti definiti in sede aziendale.

- Indirizza, coordina e controlla il personale che riferisce direttamente alla posizione, al fine di realizzare gli obiettivi dell'Area; ne valuta le prestazioni sulla base dei risultati
- Garantisce la gestione dei servizi semiresidenziali e domiciliari dell'ASP nel rispetto degli standard assistenziali definiti dalla normativa e di quanto previsto nei contratti con i soggetti fornitori dei servizi stessi;
- Coordina i vari servizi territoriali conferiti ad ASP in un'ottica di integrazione e omogenizzazione delle pratiche e degli strumenti di lavoro pur nel rispetto delle specificità di ogni servizio.
- Assicura procedure assistenziali, protocolli operativi, servizi e modalità di rapporto con la realtà del territorio e con le famiglie degli utenti coerenti ed omogenei rispetto agli indirizzi aziendali, in stretta sinergia con la responsabile del caso territoriale;
- Garantisce, anche attraverso le RAA, la predisposizione delle turnazioni del personale nel rispetto delle norme di settore nonché delle esigenze del servizio;
- Cura i rapporti con il SAA (Servizio Assistenza Anziani) per la presa in carico degli utenti anziani;
- Cura i rapporti con i servizi sociali, con i servizi sanitari territoriali ed ospedalieri (preliminari o successivi al ricovero), sviluppa rapporti di integrazione con i servizi sociali e sanitari della zona e le istituzioni competenti;
- Garantisce che siano effettuate le prestazioni a rilievo sanitario, di competenza diretta o indiretta, dell'AUSL oppure dell'Azienda, in base agli accordi esistenti
- Assicura, per quanto di competenza, le condizioni organizzative e funzionali, per la realizzazione della piena integrazione tra le diverse figure professionali;
- Collabora alla predisposizione degli strumenti aziendali finalizzati alla verifica della qualità dei servizi e promuovere modalità organiche di coinvolgimento dei familiari degli utenti e delle realtà di volontariato;
- Assicura la verifica ed il controllo dell'operato del personale, interviene direttamente qualora rilevi inadempienze o comportamenti scorretti da parte del personale dipendente ASP, che segnala alla Direzione;
- Predisporre e firma il contratto di ingresso degli utenti e lo trasmette agli uffici amministrativi;
- Collabora alla predisposizione della Carta dei Servizi;
- Elabora e propone progettazioni innovative per il miglioramento della qualità dei servizi;
- Promuove e partecipa agli incontri, con senso etico e riservatezza, ed elabora report periodici e sistematici, in particolare:
  - incontri con il personale (sia a livello di gruppo che singolo)
  - incontri con utenti e/o loro familiari
  - incontri con stakeholder (parenti, associazioni, comuni, ecc.)

- Garantisce in collaborazione con la RAA l'aggiornamento e la corretta compilazione dei registri obbligatori (rifiuti, manutenzioni, ecc.);
- garantisce, in collaborazione con la RAA, la corretta compilazione e trasmissione agli uffici competenti dei flussi informativi;
- Assicura il controllo delle forniture relative ai servizi erogati in struttura e delle fatture relativi ai servizi erogati;
- Assicura le facilitazioni e le collaborazioni adatte allo sviluppo delle attività del servizio di animazione, facendosi responsabile che l'attenzione a queste attività completi anche gli obiettivi assunti nell'ambito dei P.A.I. in atto.
- Partecipa alla rilevazione dei bisogni formativi del personale delle Strutture, sempre nell'ottica di promuovere lo sviluppo professionale del personale a qualsiasi titolo coinvolto nell'assistenza.
- Partecipa allo sviluppo del sistema informativo di Area e cura la sua implementazione all'interno della/e struttura/e di riferimento per documentarne le attività e partecipare al suo sviluppo aziendale ed è garante della tenuta dei relativi archivi.
- Collabora col servizio alberghiero per la verifica delle prestazioni erogate all'interno della struttura, formulando proposte in relazione alla soluzione di eventuali disfunzioni o in relazione a possibili miglioramenti nell'erogazione dei servizi stessi.
- E' componente dello staff di Direzione

---

#### *AREA DEGLI ISTRUTTORI*

*Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche. Tale personale è chiamato a valutare nel merito i casi concreti e ad interpretare le istruzioni operative. Risponde, inoltre, dei risultati nel proprio contesto di lavoro*

---

#### **REFERENTE SOCIO-AMMINISTRATIVO SERVIZI SEMIRESIDENZIALI E TERRITORIALI**

- Si occupa dell'elaborazione dei dati, della risoluzione dei problemi e dell'invio del Flusso FAR per tutti i Centri Diurni;
- Si occupa dell'elaborazione dei dati, della risoluzione dei problemi e dell'invio del Flusso FAR A.D.I. per tutti i Servizi Assistenza Domiciliare;
- Supporta il lavoro delle R.A.A. per i sistemi informativi nella gestione di problematiche legate ai processi delle cartelle sociosanitarie informatiche e in caso di novità di sistema;
- Si occupa dell'addestramento sulla parte informatica della cartella sociosanitaria in caso di nuova assunzione R.A.A. o di un R.A.A. già assunto ma in difficoltà;

- Elabora i rendiconti per la fattura di rimborso degli oneri per tutti i S.A.D. verificando la correttezza dei dati, proponendo migliorie o segnalazioni, rapportandosi con il referente R.A.A. di ogni singolo servizio e l'ufficio Rette per l'invio del rimborso in AUSL.
- Elabora i rendiconti per la fattura di rimborso degli oneri per tutti i Centri Diurni e tutti i SAD verificando la correttezza dei dati, proponendo migliorie o segnalazioni, rapportandosi con il referente R.A.A. di ogni singolo servizio e l'ufficio Rette per l'invio del rimborso in AUSL.
- Segnala al Responsabile di Area, o in sua assenza al Referente area sociosanitaria territoriale e di comunità, eventuali anomalie o non conformità sui dati raccolti e/o elaborati.
- Elabora i dati utili alla gestione ed elaborazione degli Indicatori per tutti i SAD e tutti i Centri Diurni, verificandone il corretto inserimento da parte dei R.A.A. all'interno dell'apposita cartella sociosanitaria informatica utilizzata. Propone inserimento di indicatori utili alla gestione del servizio e/o modifica degli stessi, in linea con gli obblighi regionali. Si rapporta con il Responsabile di Area e/o con il suo referente in caso di assenza, per la risoluzione di eventuali criticità emerse.
- Si occupa del protocollo dei contratti di ingresso di tutti i SAD e tutti i Centri Diurni e delle rinunce al servizio, modulo consegna chiavi e comunicazioni sul territorio.
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio di sua competenza al Responsabile di Area.
- Collabora con il Responsabile Amministrativo per l'elaborazione di rendiconti utili ai fini del bilancio o relazione annuale
- Collabora con l'ufficio rette per la gestione dell'elaborazione rette

#### ***COORDINATORE SERVIZI TERRITORIALI***

- E' responsabile dei servizi domiciliari e dei centri diurni territoriali e/o dei Mini alloggi e Residenza Protetta.
- E' il riferimento fondamentale dei R.A.A. nella gestione del personale e nella gestione di criticità relative alla gestione di alcuni interventi.
- Garantisce la gestione dei servizi semiresidenziali e domiciliari nel rispetto degli standard assistenziali definiti dalla normativa e di quanto previsto nei contratti con i soggetti fornitori dei servizi stessi;
- Assicura procedure assistenziali, protocolli operativi, servizi e modalità di rapporto con la realtà del territorio e con le famiglie degli utenti coerenti ed omogenei rispetto agli indirizzi aziendali;
- Garantisce, anche attraverso le RAA, la predisposizione delle turnazioni del personale nel rispetto delle norme di settore nonché delle esigenze del servizio;

- Cura i rapporti con i servizi sociali, con i servizi sanitari territoriali ed ospedalieri sviluppa rapporti di integrazione con i servizi socio-sanitari della zona e le istituzioni competenti;
- Assicura, in collaborazione con il RAA, le condizioni organizzative e funzionali, per la realizzazione della piena integrazione tra le diverse figure professionali coinvolte nel processo di cura.
- Collabora alla predisposizione degli strumenti aziendali finalizzati alla verifica della qualità dei servizi e promuovere modalità organiche di coinvolgimento dei familiari degli utenti e delle realtà di volontariato;
- Assicura la verifica ed il controllo dell'operato del personale, interviene direttamente qualora rilevi inadempienze o comportamenti scorretti da parte del personale dipendente ASP, che segnala alla Direzione di Area;
- Indirizza, coordina e controlla i collaboratori diretti e ne valuta le prestazioni, sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali espresse;
- Firma e controlla il contratto di ingresso degli utenti e lo trasmette agli uffici amministrativi;
- Si relaziona con il servizio per la gestione di reclami e segnalazioni ad esso relativi;
- Collabora alla predisposizione della Carta dei Servizi con la Direzione di Area
- Elabora e propone progetti innovativi per il miglioramento della qualità dei servizi in collaborazione con la Direzione /Uffici Amministrativi ed il personale della struttura;
- Promuove e partecipa agli incontri con senso etico e riservatezza di cui elabora report periodici e sistematici, in particolare:
  - Incontri con il personale (sia a livello di gruppo che singolo)
  - Incontri con ospiti e/o loro familiari
  - Incontri con stakeholder (parenti, associazioni, comuni, ecc.)
- Garantisce l'aggiornamento e la corretta compilazione dei registri obbligatori (manutenzioni, ecc.);
- Garantisce, in collaborazione con i RAA territoriali, la corretta compilazione e trasmissione agli uffici competenti dei flussi informativi;
- Assicura il controllo delle forniture relative ai servizi erogati e delle fatture relative ai servizi di competenza;
- Collabora con la direzione di area nella predisposizione degli Strumenti aziendali finalizzati alla verifica della qualità del Servizio erogato.
- Promuove azioni e progetti volti al miglioramento continuo della qualità e allo sviluppo di progetti assistenziali specifici in collaborazione con la direzione di Area
- Assicura le facilitazioni e le collaborazioni adatte allo sviluppo delle attività del servizio di animazione, facendosi responsabile che l'attenzione a queste attività completi anche gli obiettivi assunti nell'ambito dei P.A.I. in atto.
- Partecipa alla rilevazione dei bisogni formativi del personale dei servizi territoriali, nell'ottica di promuovere lo sviluppo professionale del personale a qualsiasi titolo coinvolto nell'assistenza.

- Partecipa allo sviluppo del sistema informativo di Area e ne cura la sua implementazione all'interno dei servizi di competenza per documentarne le attività, partecipare al suo sviluppo aziendale ed è garante della tenuta dei relativi archivi.
- Accoglie le segnalazioni dei RAA e si confronta con il personale tecnico per favorire la corretta manutenzione ordinaria dell'immobile, delle attrezzature e delle tecnologie in dotazione.
- Collabora col servizio alberghiero per la verifica delle prestazioni erogate, formulando proposte in relazione alla soluzione di eventuali disfunzioni o in relazione a possibili miglioramenti nell'erogazione dei servizi stessi.
- Sostituisce, in caso di sua assenza, il responsabile di Area socio sanitaria territoriale e ne fa le sue veci, diventando il punto di riferimento dei RAA dei servizi domiciliari e dei centri diurni territoriali.
- Assicura le eventuali ulteriori competenze previste dalla normativa di settore per la figura professionale di "Coordinatore".

### ***RESPONSABILE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI (RAA)***

- Programma e coordina le attività assistenziali dell'unità organizzativa di competenza.
- Assicura la corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio ed una gestione efficiente dei servizi alberghieri e accessori, con particolare riferimento all'approvvigionamento di materiali e strumenti per lo svolgimento dell'attività assistenziale di base e alberghiera.
- Coordina il lavoro degli OSS impiegati nel servizio, organizzando in particolare i turni di lavoro ed il programma delle attività quotidiane e mensili rivolte agli utenti.
- Si occupa di verificare mensilmente i registri presenze degli utenti in carico ai servizi di propria competenza (SAD, Centro Diurno e Residenza Protetta o Mini alloggi), sollecitando alla Responsabile del caso l'invio delle valutazioni utili al rimborso degli oneri, inviandoli entro i primi giorni del mese al referente socio-amministrativo dei servizi semiresidenziali e territoriali.
- Si occupa di verificare mensilmente le presenze effettuate nei servizi, controllando i registri che vengono inviati dall'ufficio Rette, verificandone l'idoneità delle informazioni, dando conferma al responsabile dell'ufficio rette. Si occupa di stampare, imbustare e consegnare le rette ricevute.
- Si occupa del corretto inserimento dei dati ai fini dell'elaborazione degli Indicatori Regionali e discute con il Responsabile dell'area di eventuali eventi sentinella che emergono da tali dati.
- Per il S.A.D. si occupa della visita preingresso svolta al domicilio dell'utente, per la raccolta delle informazioni biografiche ai fini di una miglior personalizzazione della presa in carico, e della compilazione dei documenti utili all'inserimento nella cartella informatizzata. Mostra la Carta dei Servizi e racconta l'organizzazione del servizio stesso. Prima della presa in carico condivide con l'equipe le informazioni raccolte per una presa in carico qualitativa. Si occupa dell'inserimento all'interno della cartella

informatizzata dei dati, pianifica l'attività nell'agenda assegnandola agli operatori preposti.

- Per il Centro Diurno si occupa del colloquio preingresso svolto all'interno del servizio, insieme all'utente, al proprio familiare o amministratore di sostegno, per la raccolta delle informazioni biografiche dell'utente ai fini di una miglior personalizzazione dell'accoglienza e della successiva presa in carico. Mostra il servizio, presenta gli operatori, mostra la Carta dei Servizi e racconta l'organizzazione del servizio e le attività quotidiane proposte. Si occupa della compilazione dei documenti utili all'inserimento nella cartella informatizzata, ponendo attenzione alla scheda di ingresso per una presa in carico qualitativa. Pianifica l'attività del registro presenze.
- È responsabile dello svolgimento dei compiti specificatamente assegnati dal coordinatore responsabile;
- Verifica l'esatto adempimento nella pratica delle mansioni affidate ai singoli operatori;
- Elabora e propone al coordinatore il programma di lavoro coerentemente con gli indirizzi generali del servizio;
- Assicura con senso etico e riservatezza la raccolta e la tenuta dei dati e delle informazioni relative al servizio e ai singoli ospiti, segnalando tempestivamente eventuali disfunzioni e presentando proposte in merito;
- Segnala tempestivamente, non appena ne è a conoscenza, ogni problematica inerente l'organizzazione del servizio nonché eventuali danni o mal funzionamento della strumentazione o comunque del patrimonio dell'azienda;
- Garantisce la realizzazione del programma del servizio nel rispetto degli standard qualitativi definiti dall'azienda;
- Assicura l'integrazione professionale e organizzativa degli OSS che agiscono all'interno del servizio intervenendo direttamente ed in modo integrato nelle attività di assistenza;
- Integra l'attività di altre figure professionali che interagiscono sul servizio creando sinergia tra le diverse attività (servizio ristorazione, lavanderia, pulizie, volontariato, tirocinanti, ecc.);
- Assicura e verifica la presenza del personale socio assistenziale di servizio attraverso la predisposizione e la gestione dei turni di lavoro, delle eventuali sostituzioni di personale, in coerenza con i criteri definiti dal coordinatore;
- Segue, in collaborazione con il coordinatore, le pratiche di ammissione degli ospiti secondo la prassi definita dall'azienda e garantisce l'inserimento o la presa in carico della persona;
- Assicura l'approvvigionamento nei servizi del materiale necessario al funzionamento degli stessi;
- Predisporre ed aggiorna periodicamente, in equipe con tutte le figure coinvolte nell'assistenza, il Piano Individuale di Assistenza (PAI) definendo obiettivi ed azioni operative;
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio.

*Appartengono a quest'area i lavoratori inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche che presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali.*

---

### **OPERATORE SOCIO SANITARIO DEI SERVIZI SEMIRESIDENZIALI E TERRITORIALI (OSS)**

Svolge le funzioni di seguito indicate nel rispetto dei piani di lavoro definiti dal coordinatore e controllati dalla RAA, applicando le procedure operative:

- Fornisce all'ospite le prestazioni di cura alla persona nel rispetto della propria storia di vita, il servizio di assistenza domiciliare (SAD) si occupa di questo anche attraverso il riordino del letto e della stanza, e cambio della biancheria presso l'abitazione dell'assistito;
- Provvede ad aiutare l'utente nell'alzata da letto, nell'igiene quotidiana ed in ogni altra attività di assistenza nelle situazioni di bisogno nel rispetto del Piano Assistenziale Individuale;
- Fornisce aiuto all'utente per una corretta deambulazione adottando tutti gli accorgimenti necessari, nel rispetto del Piano Assistenziale Individuale;
- Provvede ad interventi igienico-sanitari di semplice attuazione anche su indicazione del personale medico e infermieristico nel rispetto del Piano Assistenziale Individuale;
- Interviene nelle attività finalizzate a favorire la vita di relazione e socializzazione dell'utente secondo i programmi e gli interventi definiti dal coordinatore o dal responsabile del servizio;
- Fornisce adeguato supporto psicologico all'ospite nell'ambito dei programmi definiti e delle proprie competenze;
- Provvede ad adempiere alle mansioni proprie della posizione rivestita secondo le finalità del proprio ruolo come specificato dalle direttive regionali in materia;
- Riferisce alla RAA qualsiasi esigenza o problematica relativa alle attività assistenziali, con contestuale segnalazione nella cartella informatizzata, ed eventuali disfunzioni verificate in relazione al coordinamento con altri servizi erogati, segnala l'insorgenza di guasti o problemi legati alla funzionalità della struttura;
- Verifica e propone soluzioni operative inerenti il servizio.
- Aggiorna ed implementa tempestivamente la cartella sanitaria informatizzata utilizzando la strumentazione tecnologica messa a disposizione dall'azienda;
- Assicura con senso etico e riservatezza la raccolta e la tenuta dei dati e delle informazioni relative al servizio e ai singoli utenti dei servizi;

- Assicura la partecipazione attiva alle equipe con il servizio, segnalando eventuali problematiche e proponendo anche soluzioni alternative;
- Assicura la partecipazione attiva ai percorsi formativi proposti.
- Si prende cura degli strumenti utili al conseguimento delle sue attività (es. cellulare, tablet, PC, auto, sollevatore) segnalando al proprio responsabile tempestivamente eventuali anomalie o qualora avesse causato dei danni agli stessi.
- L'operatore del Centro Diurno si occupa della compilazione del Registro presenze attraverso la strumentazione tecnologica e cartacea messa a disposizione;
- L'operatore del Servizio Assistenza Domiciliare si occupa di utilizzare l'APP installata sul proprio cellulare di servizio, registrando tutte le attività svolte in programma, con le eventuali modifiche da apportare. Segnala tempestivamente al R.A.A. qualora ci fosse un'anomalia di sistema o assenza in programma di un utente.
- Partecipa, in equipe con tutte le figure coinvolte nell'assistenza, alla stesura del Piano Individuale di Assistenza (PAI) definendo obiettivi ed azioni operative;
- Avvisa tempestivamente la R.A.A. in caso di richieste di modifiche da parte dei familiari o caregiver.

## 5. SERVIZI AUSILIARI

### 5.1 CUCINA

---

#### *AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI*

*Appartengono a quest'area i lavoratori inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche che presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali.*

---

#### **CAPO CUOCO**

- Cura le attività di cucina necessarie per garantisce il quotidiano servizio di mensa agli ospiti, l'organizzazione dei magazzini, l'approvvigionamento e la gestione delle scorte;
- Cura la predisposizione del menù in collaborazione con il Coordinatore di struttura;
- Adempie ad operazioni di carattere prevalentemente tecnico per la preparazione dei pasti, la cui esecuzione richiede l'utilizzazione di strumenti e attrezzature complesse;
- Verifica l'esatta applicazione degli incarichi affidati ai propri collaboratori nonché il rispetto delle norme igienico - sanitarie fondamentali segnalando al Coordinatore ogni problematica;
- Cura direttamente l'esatta applicazione delle direttive e delle circolari nonché dei disposti normativi inerenti il corretto funzionamento e l'igiene del locale cucina e magazzini nonché la preparazione dei pasti;
- Provvede alla organizzazione del turno, alle necessarie sostituzioni ed al controllo dell'attività del personale di cucina in servizio;
- Controlla la gestione del magazzino e delle scorte alimentari, provvede in collaborazione con l'ufficio economato alla verifica e scelta dei fornitori e predispone gli ordinativi di acquisto;
- Controlla il corretto funzionamento della strumentazione e segnala eventuali guasti e danni alla strumentazione;
- Cura i rapporti con gli uffici e con gli altri servizi segnalando al coordinatore eventuali disfunzioni;
- Espleta attività di vigilanza e controllo sulla qualità degli elementi e delle forniture, in particolare per quanto concerne la tenuta del registro di carico/scarico dei rifornimenti e il loro relativo stoccaggio;
- partecipa ai corsi resi obbligatori dall'Ente;

#### **AIUTO CUOCO**

- Espleta, in collaborazione con il Capo-cuoco, le attività di conduzione della cucina servendosi della strumentazione in dotazione;
- Provvede alla preparazione dei pasti, garantendo il regolare servizio di mensa (colazioni, merende, pasti) secondo le indicazioni dietetiche e il menù, nel rispetto delle norme igienicosanitarie vigenti in materia. In particolare:
- riferisce al Capo Cuoco ogni eventuale disfunzione del servizio;
- provvede a mantenere i rapporti periodici con le ditte esterne, fornitrici, verificando per quanto di competenza la qualità della fornitura, secondo le indicazioni del Capo cuoco;
- provvede alle operazioni di stoccaggio e magazzino del materiale d'uso del servizio mensa, secondo le indicazioni impartite dal Capo cuoco;
- garantisce la tenuta e il decoro della cucina, delle suppellettili e del materiale d'uso;
- cura l'igiene e la perfetta tenuta degli alimenti, controllandone la qualità.
- partecipa ai corsi resi obbligatori dall'Ente;

---

#### *AREA DEGLI OPERATORI*

*Appartengono a quest'area i lavoratori che svolgono attività di supporto ai processi produttivi ed ai sistemi di erogazione dei servizi, che non presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali, corrispondenti a ruoli ampiamenti fungibili.*

---

#### **AUSILIARIO DI CUCINA**

- Su indicazione del personale competente professionalmente:
- Collabora in ordine alla preparazione dei pasti e alla distribuzione dei cibi, nonché per ogni aspetto strettamente connesso a quanto sopra descritto, in particolare:
- Può essere addetto alla pulizia e al riordino del refettorio prima e dopo ogni pasto, compresa la sostituzione periodica del tovagliato;
- Può essere addetto alla raccolta e al trasporto dei rifiuti prodotti dalla cucina giornalmente;
- Collabora con il personale della cucina alla distribuzione dei cibi;
- Provvede alla preparazione parziale delle tavole da pranzo;
- Provvede settimanalmente all'approvvigionamento dei prodotti di pulizia;
- Cura quotidianamente la pulizia e l'igiene dell'ambiente cucina e dei relativi macchinari;
- Partecipa ai corsi resi obbligatori dall'Ente.

## **5.2 LAVANDERIA**

#### **ADDETTO ALLA LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Svolge attività semplici di tipo manuale che richiedono una normale capacità nella qualificazione professionale posseduta nell'ambito dei settori o servizi di assegnazione.

- In particolare:
- ritiro, controllo/peso biancheria piana
- ritiro e controllo biancheria ospiti;
- distribuzione biancheria piana e personale degli ospiti;
- controllo biancheria degli ospiti ospedalizzati in accordo con la coordinatrice di reparto;
- controllo e sistemazione degli armadi con cambio in base alle stagioni;
- predisposizione e sistemazione degli armadi in caso di decessi ed ingressi compresi i comodini;
- presa in carico biancheria dei nuovi entrati ed eventuale numerazione;
- eventuali acquisti di biancheria per gli ospiti o i vari servizi, in caso di necessità in accordo con il responsabile dell'ufficio economato;
- segnalazione ai capi nucleo o alla coordinatrice di reparto eventuali mancanze o esigenze relative agli indumenti degli ospiti;
- sistemazione divise del personale in caso di bisogno;
- eventuali rammenti e rattoppi;
- avvio lavatrici interne e conseguentemente sistemazione della biancheria lavata (comprese tovaglie refettori)
- nell'ambito delle funzioni proprie del profilo, espleta ogni altro incarico affidato dai diretti superiori;
- partecipa ai corsi resi obbligatori dall'Ente;
- si attiene a quanto indicato nei Piani di Lavoro stabiliti dall'Ente.

## 6. AREA SOCIALE TUTELA MINORI E CENTRO FAMIGLIE

### **SERVIZIO SOCIALE FAMIGLIE, INFANZIA ED ETA' EVOLUTIVA**

Il servizio progetta e coordina, nel rispetto del budget e degli indirizzi degli enti locali titolari del servizio stesso, interventi di carattere assistenziale rivolti a minori, curando direttamente alcuni progetti e svolgendo il ruolo di coordinamento per quelli proposti e gestiti da terzi, con l'eventuale controllo dell'utilizzo dei finanziamenti stanziati, in collegamento con altri Enti a vario titolo coinvolti.

Rientrano in questo ambito le azioni di promozione del benessere e di tutela dei minorenni e di sostegno alla genitorialità.

---

#### *AREA DEI FUNZIONARI E DELLA ELEVATA QUALIFICAZIONE*

*Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi che nel quadro di indirizzi generali, assicurano il presidio di importanti e diversi processi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative. appartengono, altresì, a quest'area i lavoratori che svolgono attività, negli ambiti educativi, dell'insegnamento, della formazione, dell'assistenza della cura diretta all'utenza.*

---

### **RESPONSABILE SERVIZIO SOCIALE FAMIGLIA, INFANZIA ED ETA' EVOLUTIVA**

- Emergenza assistenziale per minori, donne con o senza figli in grave difficoltà e anche vittime di violenza: valutazione e accoglienza anche in emergenza con possibile utilizzo del dispositivo di protezione "ex art. 403" se in presenza di minori, presa in carico, progetto di sostegno; comunicazioni alle Magistratura minorile e Civile. Messa a disposizione di eventuali risorse di sostegno, e/o di accoglienza (Educativa territoriale, educativa intensiva, affido, casa famiglia, comunità educativa, comunità integrata, comunità multi utenza, comunità accoglienza)
- Assistenza sociale alla famiglia con minori anche con interventi di assistenza domiciliare: accoglienza, valutazione e eventuale presa in carico, progetto di sostegno. Messa a disposizione di eventuali sostegni educativi e/o assistenziali a domicilio previa valutazione del Responsabile.
- Tutela della gravidanza e della maternità: accoglienza, valutazione e eventuale presa in carico, progetto di sostegno. Favorire l'integrazione socio sanitaria. Partecipazione ad incontri di coordinamento provinciale e regionale. Messa a disposizione di eventuali risorse di sostegno, e/o di accoglienza previa valutazione del Responsabile.

- Protezione dei bambini e adolescenti in stato di abbandono e/o deprivazione e tutela della loro crescita: valutazione anche in emergenza con possibile utilizzo del dispositivo di protezione “ex art. 403”, presa in carico, progetto di sostegno; comunicazioni alle Magistratura minorile e penale. Favorire l’integrazione socio sanitaria. Partecipazione ad incontri di coordinamento provinciale e regionale. Messa a disposizione di eventuali risorse di sostegno, e/o di accoglienza (Educativa territoriale, educativa intensiva, affido, casa famiglia, comunità educativa, comunità integrata, comunità multi utenza, comunità accoglienza genitore/bambino, etc) previa valutazione del Responsabile.
- Prevenzione e presa in carico del disagio adolescenziale e giovanile: accoglienza, valutazione e eventuale presa in carico, progetto di sostegno. Favorire l’integrazione socio sanitaria. Partecipazione ad incontri di coordinamento provinciale e regionale.
- Coordinamento di tutte le attività inerenti il Centro Famiglia e l’Ufficio Giovani.

### ***COORDINATORE SERVIZIO FAMIGLIE, INFANZIA ED ETÀ EVOLUTIVA***

- Coordina, l’équipe minori settimanale e in sostituzione nei periodi di assenza del Responsabile l’équipe multidisciplinare socio-sanitaria mensile. In équipe vengono discusse le nuove situazioni da prendere in carico, le situazioni che presentano momenti di criticità e/o per le quali è necessario approfondire e sostenere l’attività della presa in carico professionale attraverso anche affiancamenti.
- Supporta il Responsabile nella lettura dei bisogni del territorio e del Servizio (prevalenti problematiche socio-culturali, economico-assistenziali ecc...), anche in funzione della progettazione/programmazione del Servizio e della formazione necessaria. Contribuisce al monitoraggio delle situazioni complessivamente prese in carico (tipologia di utenza, richieste dell’Autorità Giudiziaria Minorile e Ordinaria ecc...) e alla valutazione circa il carico di lavoro delle singole assistenti sociali. Predisporre il piano ferie degli assistenti sociali e segreteria Servizio famiglie, infanzia ed età evolutiva, tenendo conto delle necessità del servizio del monte ore e ferie che verrà approvato dal Responsabile del Servizio
- Assume funzioni, in sostituzione nei periodi di assenza del Responsabile del Servizio, con delega alla firma:
  - di valutazione e attivazione di possibili interventi professionali che possono modificare gli assetti familiari ad esempio in situazioni di emergenza (applicazione ex art. 403 c.c.) o di urgenza (provvedimenti della pubblica Autorità che dispongono il collocamento fuori famiglia, interruzione di progetti di affido/collocamenti in comunità ecc.);
  - di lettura provvedimenti dell’Autorità Giudiziaria quel delicata fase di esplicitazione ai genitori del mandato del servizio.
- Supporta il Responsabile di Servizio nel raccordo con i Responsabili dei SST rispetto alle situazioni che richiedono una presa in carico condivisa, promuovendo strumenti e modalità di collaborazione.
- Affianca e/o sostituisce il Responsabile nei coordinamenti operativi:

- Di livello provinciale: incontri e/o coordinamenti finalizzati a discutere e concordare modalità di lavoro sovradistrettuale ad esempio redigere protocolli operativi e/o prassi condivise con i diversi soggetti della rete istituzionale pubblica e del privato sociale;
- Di livello territoriale: incontri e/o coordinamenti finalizzati a discutere e concordare modalità di lavoro nell'ambito territoriale della Val d'Enza ad esempio partecipazione al Tavolo Tecnico composto dai responsabili dei Servizi Sociali Territoriali, Coordinamento Pedagogico, Consiglio di Amministrazione di ASP, Amministrazioni Locali, Azienda Sanitaria Locale ecc...
- Sostiene e mantiene un monitoraggio specifico rispetto alle situazioni di minori con complessità socio-assistenziali (definiti dalla direttiva regionale DGR 1102/2014) anche ai fini della richiesta della compartecipazione all'Ausl, e più in generale nei casi dove è necessaria un'alta integrazione socio-sanitaria (ad esempio gravidanze multiproblematiche, UVM minori, Neuropsichiatria Infantile ecc...).
- Affianca e/o sostituisce in caso di assenza il Responsabile nel rapporto con le FF.OO nelle situazioni in cui è necessario ridefinire e/o chiarire modalità di collaborazione o nei casi di interventi a carattere straordinario e/o di emergenza (ad es. applicazione ex art. 403 c.c.).
- Affianca e sostiene le assistenti sociali che prendono servizio ex novo, attraverso una informazione-formazione e supervisione in itinere (informa su prassi, protocolli, linee guida, stesura delle relazioni, leggi specifiche del settore ecc...).
- Affianca le assistenti sociali dell'equipe, su loro richiesta o su richiesta del Responsabile o laddove valuti la necessità di sostegno e/o accompagnamento. Ad esempio situazioni connotate da particolare complessità che richiedono una compresenza operativa (relazioni conflittuali con l'utenza; presenza di legali rappresentanti e/o CTU in corso, necessità di confronto con l'Autorità Giudiziaria Minorile e/o Ordinaria ecc...).
- Affianca e sostiene le assistenti sociali rispetto alle dinamiche del gruppo di lavoro e alle relazioni interne tra colleghi, individuando eventuali bisogni e strategie di fronteggiamento confrontandosi con il Responsabile del Servizio.
- Contribuisce a definire l'organizzazione della segreteria del Servizio in base alle esigenze di aggiornamento necessarie (gestione archivio cartaceo ed informatico, coordinamento inserimento dati in collaborazione con Coop. Oscar Romero).
- Favorisce e rafforza le modalità di collaborazione con gli istituti scolastici tramite consulenze e incontri periodici di monitoraggio/implementazione delle "linee guida tra Servizi Sociali della Val d'Enza e Servizi Educativi, Familiari e Scolastici negli interventi a favore di bambine/i, ragazze/i e le loro famiglie" .
- Mantiene un raccordo con il Centro per le Famiglie per le funzioni integrate nei progetti di affido familiare.

- Contribuisce alla progettazione e programmazione delle attività del Centro per le Famiglie, in accordo con il responsabile del Servizio famiglie, infanzia ed età evolutiva;
  - coordina l'equipe del CpF e dei professionisti che collaborano alla realizzazione delle attività del centro;
- sostiene il raccordo permanente con il Coordinamento Regionale dei Centri per le Famiglie promosso dal servizio Politiche Sociali e Socio-Educative della Regione Emilia Romagna- Assessorato Welfare;
- fornisce supporto tecnico , che include anche possibili comunicazioni con i diversi stakeholder istituzionali e/o del terzo settore, al responsabile dell'Area Famiglia, Infanzia ed età evolutiva;
- sostituisce il Responsabile del Servizio nelle funzioni relative al Centro per le Famiglie quando assente per ferie o malattia;
- promuove l'integrazione/raccordo con la programmazione zonale attraverso la collaborazione con l'Ufficio di Piano e i Responsabili dei SST d'intesa con il responsabile dell'area;
- coordina, insieme al Responsabile dell'Area Famiglia, Infanzia, Età Evolutiva, il Gruppo di Progetto del Centro per le Famiglie.
- mantiene il raccordo tra i diversi Coordinamenti in ambito sociale, educativo, sanitario relative alle attività promosse dal CpF per favorire integrazioni e promuovere azioni congiunte

### ***ASSISTENTI SOCIALI***

- funzione di assistenza, sostegno e aiuto alla genitorialità in famiglie con minori;
- funzione di vigilanza, protezione e tutela dei minori a fronte di difficoltà e carenze del ruolo genitoriale, che devono essere attivate in presenza di fattori di rischio evolutivo del minore (art.9 e art.23, Legge 184/83) anche in assenza di una richiesta diretta della famiglia ma su mandato dell'Autorità Giudiziaria.
- assolve a funzioni di controllo, vigilanza e tutela dei minori quando si determinano fattori di rischio o di pregiudizio per loro, anche in assenza di una richiesta diretta da parte delle famiglie coinvolte;
- promuove la valorizzazione e la responsabilizzazione delle competenze genitoriali;
- valutazione familiare su mandato del Tribunale Ordinario nel caso di separazioni conflittuali;
- valutazione e di sostegno alle funzioni genitoriali su mandato della Magistratura Minorile;
- tutela dei minori stranieri non accompagnati, attivando progetti educativi e di inserimento sociali, ed eventuale riavvicinamento a parenti presenti sul territorio.
- raccogliere dati pertinenti al bisogno/problema che la persona/la famiglia/il gruppo esprime;
- analizza il contesto familiare e sociale in cui vivono per comprendere al meglio, e valutare (diagnosi sociale/assessment), quale risposta può dare rispetto al servizio o lo

studio professionale in cui opera. Si tratta di una lettura psico-sociale in cui la parola 'psico', dal greco 'respiro' e 'vita' di relazione fra attività mentale e spirituale dell'individuo, caratterizza la sua lettura e il suo intervento come 'anima della relazione;

- definisce un progetto personalizzato e condiviso con la persona (famiglia o gruppo) con tempi di realizzazione e le opportune verifiche, in itinere.
- predisporre e gestisce gli incontri protetti genitore/i – figlio/i in spazio neutro;
- collabora con il servizio sociale minorile dell'amministrazione della Giustizia per i compiti di vigilanza, tutela e assistenza nei confronti del minore imputato di reato;
- mantiene i collegamenti con i servizi di accoglienza per minori ( comunità residenziali, semi-residenziali per minori, affido familiare, progetti di vicinanza solidale..) finalizzata alla messa in rete delle risorse e al monitoraggio dei progetti di accoglienza secondo i principi della direttiva regionale;
- svolge attività di inserimento in comunità e progetti di affido familiare per i minori del territorio e i minori stranieri non accompagnati ed elaborazione di relativo progetto quadro;
- svolge attività di inserimento in comunità per madri sole/con figli con o senza provvedimento dell'Autorità Giudiziaria con progettazioni volte al sostegno delle competenze genitoriali e/o di tutela;
- promuove una cultura della solidarietà, delle reti familiari, della sensibilizzazione all'accoglienza dei minori, in collaborazione con i SST, il CpF, e servizi terzi;
- fornisce consulenza/informazione su diritti minori/famiglie e procedure a servizi del territorio (scuole, associazioni..);
- partecipa ai tavoli tematici sulla tutela del minore, promozione del benessere famiglie.

---

#### *AREA DEGLI ISTRUTTORI*

*Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche. Tale personale è chiamato a valutare nel merito i casi concreti e ad interpretare le istruzioni operative. Risponde, inoltre, dei risultati nel proprio contesto di lavoro.*

---

#### **SEGRETERIA AMMINISTRATIVA SERVIZIO FAMIGLIA, INFANZIA, ETÀ EVOLUTIVA**

- Gestione e protocollazione delle email e della posta cartacea in entrata e in uscita
- Risponde alle telefonate e inoltrarle ai referenti interessati
- Supporto al responsabile/coordinatore nella redazione di atti e determine

- Supporto al responsabile, al coordinatore e alle assistenti sociali nell'organizzazione di incontri e riunioni

---

#### *AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI*

*Appartengono a quest'area i lavoratori inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche che presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali.*

---

#### **OPERATORI DEL CENTRO PER LE FAMIGLIE**

- promuovono attività di informazione, formazione, conoscenza delle coppie o dei singoli che si propongono per l'affidamento familiare, si occupa assieme ad altri professionisti dell'abbinamento delle risorse affidatarie con i minori in situazioni di difficoltà, raccoglie i dati riguardanti le risorse affidatarie ed i progetti di affido curando la compilazione dell'apposito database, conduce il gruppo di sostegno alle famiglie affidatarie, partecipa al Tavolo Provinciale sull'affido e l'adozione, coordina il sottotavolo affido territoriale;
- sostengono i percorsi per l'adozione in Val d'Enza, dell'istruttoria di valutazione per l'idoneità all'adozione nazionale e internazionale provvedendo a produrre la specifica documentazione e a relazionare al Tribunale per i Minorenni, si occupa di seguire i nuclei familiari durante l'anno di affido preadottivo;
- sostengono la promozione del benessere delle famiglie, prioritariamente con figli di minore età, sia in relazione alle attività della vita quotidiana, sia con riferimento allo sviluppo ed al sostegno delle competenze genitoriali, fornendo ascolto, orientamento, consulenza su tematiche socio –educative attraverso colloqui mirati;
- effettuano percorsi a sostegno dei genitori separati o in procinto di separarsi attraverso la mediazione familiare;
- promuovono attività di sostegno genitoriale individuale, di coppia e di gruppo sulle diverse tematiche legate ai cicli di vita della famiglia quali nascita di un figlio, adolescenza, lutti, malattie, migrazione, disabilità ecc.. ;
- promuovono e conducono gruppi di parola per figli di genitori separati;
- promuovono e conducono Ruote di Terapia Comunitaria o Ruote di Barreto per mettere a valore le competenze e le potenzialità della comunità attraverso la corresponsabilità, il dialogo e la partecipazione per implementare la resilienza e l'autodeterminazione sia del singolo sia della comunità in cui il cittadino vive;

- attivano e sostengono i Dispositivi PIPPI riguardanti i gruppi dedicati ai genitori ed ai figlie promozione e divulgazione Vicinanza solidale;
- progettano e realizzano, in collaborazione con differenti soggetti del territorio, interventi per la promozione del benessere familiare e percorsi di comunità;
- sostengono la raccolta dati riguardanti le attività del CpF a livello locale e regionale per le attività che le competono;
- organizzano e presiedono, per tutto il territorio di competenza, eventi divulgativi per sensibilizzare la comunità su tematiche inerenti la genitorialità talvolta conducendoli direttamente.

ALLEGATO – Tabella riepilogativa

Direzione	<a href="#">Area dei funzionari e dell'elevata qualificazione</a>
	Direttore generale
	Funzionario direttivo - responsabile del servizio qualità innovazione e benessere
	Responsabile servizio comunicazione, formazione e promozione del benessere
	Responsabile servizio prevenzione e protezione - servizio in affidamento esterno
Area tecnico amministrativa	<a href="#">Area dei funzionari e dell'elevata qualificazione</a>
	Funzionario Direttivo- Responsabile Area Amministrativa
	Responsabile Servizio Tecnico Manutentivo E Patrimonio
	Coordinatore Dell'area Affari Generale, Giuridici E Legali
	Coordinatore Servizio Controllo e Sviluppo
	<a href="#">Area Degli Istruttori</a>
	Servizio Affari Generali
	Servizio Bilancio E Contabilità Generale
	Servizio Economato
	Servizio Personale
	Servizio Acquisti
	Servizio Controllo e Sviluppo
	<a href="#">Area Degli Operatori Esperti</a>
	Manutentore
	Area sociosanitaria residenziale
Responsabile Area Socio Sanitaria Residenziale	
Referente Area Sociosanitaria Residenziale	
Coordinatore Di Struttura Residenziale	
Responsabile Attività Sanitarie (Ras)	
Coordinatore Del Servizio Informativo Socio Sanitario	
Infermiere (Inf O Ip)	

	Fisioterapista (Tdr O Fkt)
	Area Degli Istruttori
	Responsabile Attività Assistenziali (Raa)
	Educatore Professionale / Animatore
	Collaboratore Amministrativo - Segreteria Sociale
	Area Degli Operatori Esperti
	Operatore Socio Sanitario (Oss)
Area sociosanitaria territoriale	Area dei funzionari e dell'elevata qualificazione
	Responsabile Area Socio Sanitaria Territoriale
	Area Degli Istruttori
	Responsabile Attività Assistenziali (Raa)
	Referente Socio-Amministrativo Servizi Semiresidenziali E Territoriali
	Referente Socioassistenziale Servizi Territoriali
	Area Degli Operatori Esperti
	Operatore Socio Sanitario (Oss)
Servizi ausiliari	Area Degli Operatori Esperti
	Capo Cuoco
	Aiuto Cuoco
	Area degli Operatori
	Ausiliario di cucina
	Addetto lavanderia e guardaroba
Area sociale	Area dei funzionari e dell'elevata qualificazione
	Responsabile Servizio Sociale Famiglia, Infanzia Ed Eta' Evolutiva
	Coordinatore Servizio Famiglie, Infanzia Ed Eta' Evolutiva
	Coordinatore Centro Per Le Famiglie
	Assistenti Sociali
	Area Degli Istruttori
	Segreteria Amministrativa Servizio Famiglia, Infanzia, Età Evolutiva
	Area Degli Operatori Esperti
	Operatori Del Centro Per Le Famiglie

## Sommario

PRINCIPALI DIPENDENZE E RIFERIMENTI ORGANIZZATIVO GESTIONALI O TECNICO FUNZIONALI...	3
FUNZIONI PER TIPOLOGIA DI AREA ORGANIZZATIVA.....	6
<b>DIRETTORE GENERALE</b> .....	6
<b>FUNZIONARIO DIRETTIVO - RESPONSABILE DEL SERVIZIO QUALITA' INNOVAZIONE E BENESSERE</b> .....	8
<b>RESPONSABILE SERVIZIO COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E PROMOZIONE DEL BENESSERE</b> .....	9
<b>RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE - SERVIZIO IN AFFIDAMENTO ESTERNO</b> .....	10
2. AREA TECNICA AMMINISTRATIVA.....	11
<b>DIRIGENTE AMMINISTRATIVO</b> .....	11
<b>FUNZIONARIO DIRETTIVO- RESPONSABILE AREA AMMINISTRATIVA</b> .....	12
<b>RESPONSABILE SERVIZIO TECNICO MANUTENTIVO E PATRIMONIO</b> .....	13
<b>COORDINATORE DELL'AREA AFFARI GENERALI, GIURIDICI E LEGALI</b> .....	15
<b>SERVIZIO AFFARI GENERALI</b> .....	16
<b>SERVIZIO BILANCIO E CONTABILITA' GENERALE</b> .....	17
<b>SERVIZIO RETTE</b> .....	18
<b>SERVIZIO ECONOMATO</b> .....	18
<b>SERVIZIO PERSONALE</b> .....	18
<b>SERVIZIO ACQUISTI</b> .....	19
<b>SERVIZIO CONTROLLO E SVILUPPO</b> .....	19
<b>RESPONSABILE SERVIZIO ICT (INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY) - servizio in affidamento esterno</b> .....	20
<b>MANUTENTORE</b> .....	20
<b>COLLABORATORE AMMINISTRATIVO – SEGRETERIA</b> .....	21
3. AREA SOCIO SANITARIA RESIDENZIALE .....	23
<b>RESPONSABILE AREA SOCIO SANITARIA RESIDENZIALE</b> .....	23

<b>REFERENTE AREA SOCIO SANITARIA RESIDENZIALE</b> .....	25
<b>COORDINATORE DI STRUTTURA RESIDENZIALE</b> .....	25
<b>RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIE (RAS)</b> .....	27
<b>COORDINATORE DEL SERVIZIO INFORMATIVO SOCIO SANITARIO</b> .....	28
<b>INFERMIERE (INF O IP)</b> .....	28
<b>FISIOTERAPISTA (TDR O FKT)</b> .....	29
<b>RESPONSABILE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI (RAA)</b> .....	31
<b>EDUCATORE PROFESSIONALE / ANIMATORE</b> .....	32
<b>COLLABORATORE AMMINISTRATIVO – SEGRETERIA SOCIALE</b> .....	33
<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)</b> .....	34
<b>MEDICO DI STRUTTURA</b> .....	35
<b>4. AREA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE E DI COMUNITA'</b> .....	37
<b>RESPONSABILE AREA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE E DI COMUNITA'</b> .....	37
<b>REFERENTE SOCIO-AMMINISTRATIVO SERVIZI SEMIRESIDENZIALI E TERRITORIALI</b> .....	40
<b>COORDINATORE SERVIZI TERRITORIALI</b> .....	41
<b>RESPONSABILE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI (RAA)</b> .....	43
<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO DEI SERVIZI SEMIRESIDENZIALI E TERRITORIALI (OSS)</b> .....	45
<b>5. SERVIZI AUSILIARI</b> .....	47
<b>5.1 CUCINA</b> .....	47
<b>CAPO CUOCO</b> .....	47
<b>AIUTO CUOCO</b> .....	47
<b>AUSILIARIO DI CUCINA</b> .....	48
<b>5.2 LAVANDERIA</b> .....	48
<b>ADDETTO ALLA LAVANDERIA E GUARDAROBA</b> .....	48
<b>6. AREA SOCIALE TUTELA MINORI E CENTRO FAMIGLIE</b> .....	50
<b>SERVIZIO SOCIALE FAMIGLIE, INFANZIA ED ETA' EVOLUTIVA</b> .....	50
<b>RESPONSABILE SERVIZIO SOCIALE FAMIGLIA, INFANZIA ED ETA' EVOLUTIVA</b> .....	50
<b>COORDINATORE SERVIZIO FAMIGLIE, INFANZIA ED ETA' EVOLUTIVA</b> .....	51

<b>COORDINATORE CENTRO PER LE FAMIGLIE .....</b>	<b>52</b>
<b>ASSISTENTI SOCIALI .....</b>	<b>53</b>
<b>SEGRETERIA AMMINISTRATIVA SERVIZIO FAMIGLIA, INFANZIA, ETÀ EVOLUTIVA.....</b>	<b>54</b>
<b>OPERATORI DEL CENTRO PER LE FAMIGLIE .....</b>	<b>55</b>
<b>ALLEGATO – Tabella riepilogativa .....</b>	<b>57</b>