

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>SERVIZI SOCIO SANITARI</u></b>	
<b>Processo</b>	Erogazione di interventi nei servizi sociali
<b>Sequenza di processo</b>	Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali in strutture semi-residenziali e residenziali
<b>Area di Attività</b>	ADA 7.1: Progettazione e gestione dei servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali
<b>Qualificazione regionale</b>	Responsabile di struttura-servizio sociale o socio- sanitario
<b>Referenziazioni</b>	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.4.1.1.0 Medici generici</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.4.1.1.0 Medici generici</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 87.10.00 Strutture di assistenza infermieristica residenziale per anziani 87.20.00 Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti 87.30.00 Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili 87.90.00 Altre strutture di assistenza sociale residenziale 88.10.00 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili 88.91.00 Servizi di asili nido e assistenza diurna per minori disabili</p>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	<p>Il responsabile di struttura/servizio sociale o socio-sanitario dirige e coordina il funzionamento di una struttura residenziale/semiresidenziale o di un servizio territoriale, in modo da garantire il buon andamento di tutte le attività e la completa attuazione dei piani personalizzati di assistenza; è il referente della struttura/servizio nei confronti dei Servizi Pubblici e la comunità territoriale; cura la relazione con gli utenti/clienti, garantendo la gestione dei reclami e il rilevamento della soddisfazione; sovrintende alla gestione delle risorse strumentali e alla loro manutenzione; è responsabile della gestione delle risorse umane, nei suoi diversi aspetti (selezione, coordinamento, controllo e miglioramento); pianifica e organizza le diverse attività, in attuazione della politica della qualità della propria organizzazione e dei requisiti normativi; monitora e verifica l'efficacia operativa e l'efficienza organizzativa, il rispetto dei requisiti operativi ed il raggiungimento degli standard qualitativi; riferisce alla propria organizzazione i risultati operativi raggiunti e</p>

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



	collabora all'attuazione delle misure di miglioramento.
--	---



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura e/o del servizio	
<b>Risultato atteso</b>	
Effettuare l'attività di reporting sulle performances della struttura e/o del servizio nei confronti della direzione dell'organizzazione partecipando al miglioramento continuo della qualità	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• coinvolgere le varie aree professionali ed operative nel processo di valutazione delle performances della struttura/servizio</li> <li>• collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione e attuazione di azioni di miglioramento</li> <li>• curare la redazione di periodici report sulle performances della struttura/servizio da presentare alla direzione della propria organizzazione</li> <li>• monitorare l'applicazione degli standard di efficacia ed efficienza della struttura e/o del servizio, favorendo l'utilizzo di schede o procedure di rilevazione solitamente predisposti da Sistemi di qualità certificati e adottati dall'azienda</li> <li>• partecipare alla predisposizione del bilancio di esercizio, fornendo gli elementi di conoscenza operativa sull'impiego delle risorse effettuato nella struttura/servizio di propria competenza</li> <li>• sovrintendere alla predisposizione e alla corretta applicazione di strumenti per la misurazione della customer satisfaction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di statistica applicata al controllo del budget e della qualità</li> <li>• metodologia della ricerca sociale</li> <li>• principi e metodologie per il miglioramento continuo della qualità delle performances della struttura/servizio</li> <li>• principi e metodologie per il rilevamento del livello di customer satisfaction</li> <li>• tecniche e strumenti per la redazione di report sulle performances del servizio (quantitativi/qualitativi)</li> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura e/o del servizio.</p> <p>Effettuare l'attività di reporting sulle performances della struttura e/o del servizio nei confronti della direzione dell'organizzazione partecipando al miglioramento continuo della qualità.</p>	<p>Le operazioni di analisi, valutazione e miglioramento delle performances della struttura e/o del servizio.</p>	<p>Precisa attuazione della attività volte a coordinare le varie unità operative nella valutazione delle performances della struttura, con l'obiettivo di programmare anche con la direzione organizzativa potenziali azioni di miglioramento; corretta applicazione degli standard di efficienza ed efficacia del servizio erogato dalla struttura e degli strumenti volti a misurare la customer satisfaction; esatta redazione di periodiche relazioni sui risultati e gli obiettivi raggiunti da presentare in sede di elaborazione del bilancio di esercizio.</p>



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>	
Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del/la servizio/struttura	
<b>Risultato atteso</b>	
Sovrintendere al conforme svolgimento di tutti i processi del/la servizio/struttura finalizzati all'erogazione delle prestazioni previste nel contratto/convenzione, predisponendo ed attuando, quando necessario, opportune misure per correggere situazioni di non conformità o risolvere situazioni di emergenza/urgenza	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• collaborare alla realizzazione di audit interni o svolti da soggetti terzi</li> <li>• coordinare il trattamento delle situazioni di non conformità, analizzandone le cause, predisponendo le misure risolutive più appropriate ed analizzandone l'efficacia</li> <li>• coordinare le attività amministrative in carico alla struttura e/o del servizio, assicurandone una appropriata e trasparente attuazione</li> <li>• coordinare le risorse umane e strumentali dell'organizzazione, valorizzandone le specificità e l'appropriatezza dell'impiego</li> <li>• intervenire con tempestività, appropriatezza ed efficienza in situazioni di urgenza ed emergenza, predisponendo le misure risolutive ed analizzandone l'efficacia</li> <li>• sovrintendere al conforme funzionamento del sistema di gestione dei dati e della documentazione all'interno della struttura/del servizio</li> <li>• sovrintendere all'attuazione dei monitoraggi e dei controlli pianificati, verificando la registrazione dei risultati</li> <li>• sovrintendere alla manutenzione dei locali, degli impianti e delle risorse tecnologiche, assicurando gli appropriati standard di funzionalità e sicurezza e adottando ciclicamente le necessarie procedure di controllo e verifica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi e principi generali di gestione contabile</li> <li>• indicazioni normative e metodologiche per la prevenzione ed il trattamento di situazioni di urgenza o emergenza</li> <li>• metodologie per la predisposizione di piani e programmi di lavoro in strutture/servizi socio- sanitari</li> <li>• normativa relativa alla gestione ed il trattamento dei dati sensibili</li> <li>• Normative e tecniche relative alla gestione di audit interni e di soggetti terzi (Commissione di Vigilanza e controllo, Enti certificazione qualità, etc.)</li> <li>• normative tecniche per la manutenzione di immobili, impianti e risorse tecnologiche presenti in una struttura socio- sanitaria e/o utilizzate nei servizi</li> <li>• principi e tecniche per il monitoraggio dei processi e la gestione di non conformità</li> <li>• sistemi operativi per la gestione informatizzata delle diverse tipologie di dati</li> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del/la servizio/struttura.</p> <p>Sovrintendere al conforme svolgimento di tutti i processi del/la servizio/struttura finalizzati all'erogazione delle prestazioni previste nel contratto/convenzione, predisponendo ed attuando, quando necessario, opportune misure per correggere situazioni di non conformità o risolvere situazioni di emergenza/urgenza.</p>	<p>Le operazioni di attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del/la servizio/struttura.</p>	<p>Esecuzione completa delle attività di audit interno e delle operazioni volte a monitorare le situazioni di non conformità, con l'intento di predisporre efficaci soluzioni risolutive; gestione ottimale dell'attività amministrativa e delle risorse umane, strumentali e tecnologiche della struttura; preciso monitoraggio del funzionamento del sistema di gestione della banca dati presente all'interno della struttura; efficace coordinamento delle attività di manutenzione dei locali e degli impianti.</p>



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b>	
Coordinamento delle politiche di gestione del personale del/la struttura/servizio	
<b>Risultato atteso</b>	
Orientare il processo di gestione delle risorse umane per quanto attiene i percorsi di assunzione, formazione e rispetto dei diritti/doveri del personale	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• definire criteri, predisporre ed utilizzare strumenti per la selezione e la valutazione del personale</li> <li>• esercitare la leadership secondo modalità incentivanti la partecipazione, la distribuzione delle responsabilità, il lavoro di équipe, il rispetto dell'etica professionale</li> <li>• monitorare l'attuazione dei programmi di lavoro in ordine a presenze, turni, volumi di attività e carichi di lavoro, predisponendo eventuali modifiche ai programmi che dovessero rendersi necessarie</li> <li>• predisporre la programmazione del lavoro degli operatori (piani, turni, etc.) in modo coerente al progetto del servizio e nel rispetto della normativa contrattuale</li> <li>• Sovrintendere la predisposizione, l'attuazione e la verifica di efficacia del piano di formazione/aggiornamento del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di diritto del lavoro, Contratti collettivi nazionali di lavoro, normativa e tecniche organizzative dei turni di lavoro, diritti e modalità di esercizio della rappresentanza sindacale</li> <li>• elementi di psicologia sociale e di dinamica dei gruppi di lavoro</li> <li>• norme sulla sicurezza dei luoghi di lavoro per assicurare un contesto lavorativo corretto e professionalmente qualificato</li> <li>• principi di etica professionale per le professioni assistenziali e sanitarie</li> <li>• principi e metodologie per l'educazione degli adulti e la gestione di piani formativi aziendali</li> <li>• principi e tecniche di selezione, valutazione e valorizzazione delle risorse umane</li> <li>• profili professionali delle figure operanti all'interno di strutture e servizi socio-sanitari</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Coordinamento delle politiche di gestione del personale del/la struttura/servizio. Orientare il processo di gestione delle risorse umane per quanto attiene i percorsi di assunzione, formazione e rispetto dei diritti/doveri del personale.	Le operazioni coordinamento delle politiche di gestione del personale del/la struttura/servizio.	Corretta adozione dei criteri per la selezione, l'incentivazione e la valutazione del personale; definizione dei programmi di lavoro in maniera conforme al progetto di servizio e alla normativa vigente; programmazione ottimale delle attività volte a monitorare l'efficacia dei piani di formazione e aggiornamento del personale.



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b>	
Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders	
<b>Risultato atteso</b>	
Svolgere la funzione di referente dell'organizzazione nei confronti degli utenti ed altri stakeholders, accogliendo e trattando reclami e sovrintendendo alle attività di rilevamento delle loro esigenze e del loro livello di soddisfazione	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• collaborare con la direzione dell'organizzazione nella definizione e gestione di convenzioni con Enti Pubblici</li> <li>• coordinare l'attuazione delle procedure di inserimento e dimissioni degli utenti e la gestione dei piani assistenziali personalizzati</li> <li>• coordinare la gestione dei rapporti con i Servizi Pubblici e le risorse della comunità territoriale</li> <li>• gestire il trattamento dei reclami</li> <li>• sovrintendere alla gestione del sistema di comunicazione interno e con l'esterno</li> <li>• supportare la direzione dell'organizzazione nell'elaborazione della Carta dei Servizi della struttura/servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di diritto amministrativo su convenzioni e appalti pubblici</li> <li>• elementi di diritto civile e normativa regionale su famiglia, diritti e tutela di minori, persone disabili o non autosufficienti, responsabilità di tutori e affidatari</li> <li>• elementi di psicologia dello sviluppo, geriatria, di psicologia della disabilità, di psichiatria</li> <li>• metodologie per la gestione dei piani assistenziali personalizzati in base alle diverse tipologie di utenza del/la servizio/struttura</li> <li>• normativa regionale e territoriale sulle procedure in presa in carico, gestione dell'intervento personalizzato e dimissioni degli assistiti ed i loro diritti</li> <li>• principi e tecniche del lavoro di rete nei servizi socio- sanitari</li> <li>• principi e tecniche di gestione della comunicazione al cliente</li> </ul>





## Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders. Svolgere la funzione di referente dell'organizzazione nei confronti degli utenti ed altri stakeholders, accogliendo e trattando reclami e sovrintendendo alle attività di rilevamento delle loro esigenze e del loro livello di soddisfazione.</p>	<p>Le operazioni di gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders.</p>	<p>Gestione ottimale delle convezioni con gli Enti Pubblici e dei rapporti con la comunità territoriale; efficace coordinamento delle attività volte a gestire i piani personalizzati e il trattamento dei reclami; esatta pianificazione delle attività di elaborazione della Carta dei Servizi della struttura e di gestione del sistema informativo interno ed esterno della stessa.</p>



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 5 - Titolo</b>	
Pianificazione tecnico- organizzativa e finanziaria del/la struttura/servizio	
<b>Risultato atteso</b>	
Pianificare e organizzare le diverse attività della struttura secondo le linee progettuali e la politica della qualità della propria organizzazione, nel rispetto dei requisiti normativi e della pianificazione economico- finanziaria	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• collaborare all'analisi dei bisogni del territorio e della popolazione di riferimento della struttura/del servizio con la direzione della propria organizzazione</li> <li>• collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione della politica per la qualità e il piano della qualità (obiettivi ed indicatori)</li> <li>• collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione di procedure e protocolli contenenti gli standard operativi</li> <li>• contribuire alla stesura del piano economico- finanziario preventivo della struttura/del servizio con la direzione della propria organizzazione</li> <li>• individuare gli indirizzi delle politiche settoriali, i requisiti strutturali, organizzativi e gestionali che interessano la struttura/il servizio nel quale si va ad esercitare la funzione di responsabile</li> <li>• partecipare alla stesura del progetto tecnico- organizzativo della struttura/servizio con la direzione della propria organizzazione</li> <li>• supportare la direzione della propria organizzazione nell'approntare le misure e i requisiti organizzativi indicati per la struttura e/o il servizio della normativa di riferimento, in modo assicurarne l'autorizzazione e l'eventuale accreditamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di sociologia e psicologia delle organizzazioni nel settore socio-sanitario</li> <li>• metodi e strumenti di lettura del profilo di salute e dell'evoluzione dei bisogni di cittadinanza, assistenza e cura nel territorio di riferimento</li> <li>• modelli e sistemi di welfare, metodi e strumenti di indirizzo delle politiche sociali e socio- sanitarie regionali e territoriali, leggi nazionali e delibere regionali che disciplinano sui parametri assistenziali nei confronti di minori, persone non autosufficienti o con disabilità</li> <li>• modelli organizzativi di strutture e servizi sociali e socio- sanitari per tipologia di utenza e di intervento</li> <li>• normativa di autorizzazione e accreditamento di strutture e servizi sociali e socio- sanitari ed altre norme riguardanti il loro funzionamento ed accessibilità (regolamento edilizio, normativa su superamento barriere architettoniche e sensoriali e delle tecnologie assistite, prevenzione incendi, igiene degli alimenti, etc.)</li> <li>• nozioni di base su formazione e lettura del bilancio sociale; principi e meccanismi di composizione della spesa relativamente alla strutturazione delle tariffe e del costo del lavoro del personale</li> <li>• politica per la qualità, sistemi di gestione qualità e modelli applicativi nel settore socio- sanitario</li> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Pianificazione tecnico- organizzativa e finanziaria del/la struttura/servizio. Pianificare e organizzare le diverse attività della struttura secondo le linee progettuali e la politica della qualità della propria organizzazione, nel rispetto dei requisiti normativi e della pianificazione economico- finanziaria.</p>	<p>Le operazioni di pianificazione tecnico-organizzativa e finanziaria del/la struttura/servizio.</p>	<p>Corretta svolgimento delle attività di analisi dei fabbisogni del territorio, di determinazione della politica di qualità e di definizione degli standard operativi, in collaborazione con la direzione organizzativa; precisa redazione del piano economico- finanziario preventivo e del programma tecnico-operativo della struttura/servizio; esatta individuazione degli indirizzi operativi, dei requisiti organizzativi e gestionali per lo svolgimento delle attività della struttura/servizio di riferimento.</p>