

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Tecnico esperto nella gestione di struttura-servizio sociale o socio-sanitario</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 19 - Servizi socio-sanitari
<b>Area di Attività</b>	ADA.19.02.16 - Progettazione e gestione dei servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali
<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-residenziale e residenziali
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il tecnico esperto nella gestione 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 collabora all'attuazione delle misure di miglioramento.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	Q.87.10.00 - Strutture di assistenza infermieristica residenziale per anziani Q.87.20.00 - Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti Q.87.30.00 - Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili Q.87.90.00 - Altre strutture di assistenza sociale residenziale Q.88.10.00 - Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili Q.88.91.00 - Servizi di asili nido; assistenza diurna per minori disabili
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale (2491)</li> <li>2. Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del servizio territoriale o struttura residenziale/semiresidenziale (2492)</li> <li>3. Coordinamento delle politiche di gestione del personale della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale (2493)</li> <li>4. Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders (2494)</li> <li>5. Pianificazione tecnico- organizzativa e finanziaria della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale (2495)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo atteso</b>	Effettuare l'attività di reporting sulle performances della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale nei confronti della direzione dell'organizzazione partecipando al miglioramento continuo della qualità.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di analisi, valutazione e miglioramento delle performances della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale.
<b>Indicatori</b>	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.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coinvolgere le varie aree professionali ed operative nel processo di valutazione delle performances della struttura/servizio</li> <li>2. Collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione e attuazione di azioni di miglioramento</li> <li>3. Curare la redazione di periodici report sulle performances della struttura/servizio da presentare alla direzione della propria organizzazione</li> <li>4. 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>5. 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>6. Sovrintendere alla predisposizione e alla corretta applicazione di strumenti per la misurazione della customer satisfaction</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metodologia della ricerca sociale</li> <li>2. Elementi di statistica applicata al controllo del budget e della qualità</li> <li>3. Principi e metodologie per il miglioramento continuo della qualità delle performances della struttura/servizio</li> <li>4. Principi e metodologie per il rilevamento del livello di customer satisfaction</li> <li>5. Tecniche e strumenti per la redazione di report sulle performances del servizio (quantitativi/qualitativi)</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale</li> <li>2.4.1.1.0 - Medici generici</li> <li>2.5.3.2.1 - Esperti nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali</li> <li>2.5.3.3.1 - Psicologi clinici e psicoterapeuti</li> <li>3.4.5.1.0 - Assistenti sociali</li> </ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del servizio territoriale o struttura residenziale/semiresidenziale</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo atteso</b>	Sovrintendere al conforme svolgimento di tutti i processi del servizio territoriale o struttura residenziale/semiresidenziale 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>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del servizio territoriale o struttura residenziale/semiresidenziale
<b>Indicatori</b>	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.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collaborare alla realizzazione di audit interni o svolti da soggetti terzi</li> <li>2. Coordinare il trattamento delle situazioni di non conformità, analizzandone le cause, predisponendo le misure risolutive più appropriate ed analizzandone l'efficacia</li> <li>3. Coordinare le attività amministrative in carico alla struttura e/o del servizio, assicurandone una appropriata e trasparente attuazione</li> <li>4. Coordinare le risorse umane e strumentali dell'organizzazione, valorizzandone le specificità e l'appropriatezza dell'impiego</li> <li>5. Intervenire con tempestività, appropriatezza ed efficienza in situazioni di urgenza ed emergenza, predisponendo le misure risolutive ed analizzandone l'efficacia</li> <li>6. Sovrintendere al conforme funzionamento del sistema di gestione dei dati e della documentazione all'interno della struttura/del servizio</li> <li>7. Sovrintendere all'attuazione dei monitoraggi e dei controlli pianificati, verificando la registrazione dei risultati</li> <li>8. 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> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi e principi generali di gestione contabile</li> <li>2. Indicazioni normative e metodologiche per la prevenzione ed il trattamento di situazioni di urgenza o emergenza</li> <li>3. Metodologie per la predisposizione di piani e programmi di lavoro in strutture/servizi socio-sanitari</li> <li>4. Normativa relativa alla gestione ed il trattamento dei dati sensibili</li> <li>5. Normative e tecniche relative alla gestione di audit interni e di soggetti terzi (commissione di vigilanza e controllo, enti certificazione qualità, etc.)</li> <li>6. Normative tecniche per la manutenzione di immobili, impianti e risorse tecnologiche presenti in una struttura socio- sanitaria e/o utilizzate nei servizi</li> <li>7. Principi e tecniche per il monitoraggio dei processi e la gestione di non conformità</li> <li>8. Sistemi operativi per la gestione informatizzata delle diverse tipologie di dati</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale</li> <li>2.4.1.1.0 - Medici generici</li> <li>2.5.3.2.1 - Esperti nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali</li> <li>2.5.3.3.1 - Psicologi clinici e psicoterapeuti</li> <li>3.4.5.1.0 - Assistenti sociali</li> </ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Coordinamento delle politiche di gestione del personale della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo 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>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni coordinamento delle politiche di gestione del personale della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale
<b>Indicatori</b>	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.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definire criteri, predisporre ed utilizzare strumenti per la selezione e la valutazione del personale</li> <li>2. Esercitare la leadership secondo modalità incentivanti la partecipazione, la distribuzione delle responsabilità, il lavoro di équipe, il rispetto dell'etica professionale</li> <li>3. 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>4. 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>5. Sovrintendere la predisposizione, l'attuazione e la verifica di efficacia del piano di formazione/aggiornamento del personale</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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>2. Elementi di psicologia sociale e di dinamica dei gruppi di lavoro</li> <li>3. Norme sulla sicurezza dei luoghi di lavoro per assicurare un contesto lavorativo corretto e professionalmente qualificato</li> <li>4. Principi di etica professionale per le professioni assistenziali e sanitarie</li> <li>5. Principi e metodologie per l'educazione degli adulti e la gestione di piani formativi aziendali</li> <li>6. Principi e tecniche di selezione, valutazione e valorizzazione delle risorse umane</li> <li>7. Profili professionali delle figure operanti all'interno di strutture e servizi socio- sanitari</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale</li> <li>2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane</li> <li>4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale</li> </ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo 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>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders.
<b>Indicatori</b>	Gestione ottimale delle convenzioni 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.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collaborare con la direzione dell'organizzazione nella definizione e gestione di convenzioni con enti pubblici</li> <li>2. Coordinare l'attuazione delle procedure di inserimento e dimissioni degli utenti e la gestione dei piani assistenziali personalizzati</li> <li>3. Coordinare la gestione dei rapporti con i servizi pubblici e le risorse della comunità territoriale</li> <li>4. Gestire il trattamento dei reclami</li> <li>5. Sovrintendere alla gestione del sistema di comunicazione interno e con l'esterno</li> <li>6. Supportare la direzione dell'organizzazione nell'elaborazione della carta dei servizi della struttura/servizio</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di diritto amministrativo su convenzioni e appalti pubblici</li> <li>2. 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>3. Elementi di psicologia dello sviluppo, geriatria, di psicologia della disabilità, di psichiatria</li> <li>4. Metodologie per la gestione dei piani assistenziali personalizzati in base alle diverse tipologie di utenza del/la servizio/struttura</li> <li>5. Normativa regionale e territoriale sulle procedure in presa in carico, gestione dell'intervento personalizzato e dimissioni degli assistiti ed i loro diritti</li> <li>6. Principi e tecniche del lavoro di rete nei servizi socio-sanitari</li> <li>7. Principi e tecniche di gestione della comunicazione al cliente</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale</p> <p>2.4.1.1.0 - Medici generici</p> <p>2.5.3.3.1 - Psicologi clinici e psicoterapeuti</p> <p>3.4.5.1.0 - Assistenti sociali</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Pianificazione tecnico- organizzativa e finanziaria della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo 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>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di pianificazione tecnico-organizzativa e finanziaria della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale
<b>Indicatori</b>	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.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collaborare all'analisi dei bisogni del territorio e della popolazione di riferimento della struttura/del servizio con la direzione della propria organizzazione</li> <li>2. Collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione della politica per la qualità e il piano della qualità (obiettivi ed indicatori)</li> <li>3. Collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione di procedure e protocolli contenenti gli standard operativi</li> <li>4. Contribuire alla stesura del piano economico- finanziario preventivo della struttura/del servizio con la direzione della propria organizzazione</li> <li>5. 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>6. Partecipare alla stesura del progetto tecnico- organizzativo della struttura/servizio con la direzione della propria organizzazione</li> <li>7. 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> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di sociologia e psicologia delle organizzazioni nel settore socio- sanitario</li> <li>2. 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>3. Modelli e sistemi di welfare, norme, metodi e strumenti di indirizzo delle politiche sociali e socio- sanitarie e socio-assistenziali territoriali</li> <li>4. Modelli organizzativi di strutture e servizi sociali e socio- sanitari per tipologia di utenza e di intervento</li> <li>5. 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...)</li> <li>6. Elementi di lettura e analisi del bilancio</li> <li>7. Politica per la qualità, sistemi di gestione qualità e modelli applicativi nel settore socio- sanitario</li> <li>8. Principi e meccanismi di composizione della spesa relativamente alla strutturazione delle tariffe e del costo del lavoro del personale</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale</p> <p>2.4.1.1.0 - Medici generici</p> <p>2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private</p> <p>3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali</p> <p>3.4.5.1.0 - Assistenti sociali</p>