REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Tecnico esperto nella gestione di struttura-servizio sociale o socio-sanitario**
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi socio-sanitari
Area di Attività	ADA.19.02.16 - Progettazione e gestione dei servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali
Processo	Erogazione di interventi nei servizi sociali
Sequenza di processo	Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali in strutture semi-residenziale e residenziali
Descrizione sintetica della qualificazione	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.
Referenziazione ATECO 2007	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
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale (2491)
2. Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del servizio territoriale o struttura residenziale/semiresidenziale (2492)
3. Coordinamento delle politiche di gestione del personale della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale (2493)
4. Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders (2494)
5. Pianificazione tecnico- organizzativa e finanziaria della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale (2495)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	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.
Descrizione breve	
Abilità	1. Coinvolgere le varie aree professionali ed operative nel processo di valutazione delle performances della struttura/servizio 2. Collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione e attuazione di azioni di miglioramento 3. Curare la redazione di periodici report sulle performances della struttura/servizio da presentare alla direzione della propria organizzazione 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 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 6. Sovrintendere alla predisposizione e alla corretta applicazione di strumenti per la misurazione della customer satisfaction
Conoscenze	1. Metodologia della ricerca sociale 2. Elementi di statistica applicata al controllo del budget e della qualità 3. Principi e metodologie per il miglioramento continuo della qualità delle performances della struttura/servizio 4. Principi e metodologie per il rilevamento del livello di customer satisfaction 5. Tecniche e strumenti per la redazione di report sulle performances del servizio (quantitativi/qualitativi)
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale 2.4.1.1.0 - Medici generici 2.5.3.2.1 - Esperti nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali 2.5.3.3.1 - Psicologi clinici e psicoterapeuti 3.4.5.1.0 - Assistenti sociali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del servizio territoriale o struttura residenziale/semiresidenziale**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	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.
Descrizione breve	
Abilità	1. Collaborare alla realizzazione di audit interni o svolti da soggetti terzi 2. Coordinare il trattamento delle situazioni di non conformità, analizzandone le cause, predisponendo le misure risolutive più appropriate ed analizzandone l'efficacia 3. Coordinare le attività amministrative in carico alla struttura e/o del servizio, assicurandone una appropriata e trasparente attuazione 4. Coordinare le risorse umane e strumentali dell'organizzazione, valorizzandone le specificità e l'appropriatezza dell'impiego 5. Intervenire con tempestività, appropriatezza ed efficienza in situazioni di urgenza ed emergenza, predisponendo le misure risolutive ed analizzandone l'efficacia 6. Sovrintendere al conforme funzionamento del sistema di gestione dei dati e della documentazione all'interno della struttura/del servizio 7. Sovrintendere all'attuazione dei monitoraggi e dei controlli pianificati, verificando la registrazione dei risultati 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
Conoscenze	1. Elementi e principi generali di gestione contabile 2. Indicazioni normative e metodologiche per la prevenzione ed il trattamento di situazioni di urgenza o emergenza 3. Metodologie per la predisposizione di piani e programmi di lavoro in strutture/servizi socio-sanitari 4. Normativa relativa alla gestione ed il trattamento dei dati sensibili 5. Normative e tecniche relative alla gestione di audit interni e di soggetti terzi (commissione di vigilanza e controllo, enti certificazione qualità, etc.) 6. Normative tecniche per la manutenzione di immobili, impianti e risorse tecnologiche presenti in una struttura socio- sanitaria e/o utilizzate nei servizi 7. Principi e tecniche per il monitoraggio dei processi e la gestione di non conformità 8. Sistemi operativi per la gestione informatizzata delle diverse tipologie di dati
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale 2.4.1.1.0 - Medici generici 2.5.3.2.1 - Esperti nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali 2.5.3.3.1 - Psicologi clinici e psicoterapeuti 3.4.5.1.0 - Assistenti sociali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Coordinamento delle politiche di gestione del personale della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Orientare il processo di gestione delle risorse umane per quanto attiene i percorsi di assunzione, formazione e rispetto dei diritti/doveri del personale.
Descrizione breve	
Abilità	1. Definire criteri, predisporre ed utilizzare strumenti per la selezione e la valutazione del personale 2. Esercitare la leadership secondo modalità incentivanti la partecipazione, la distribuzione delle responsabilità, il lavoro di équipe, il rispetto dell'etica professionale 3. Monitorare l'attuazione dei programmi di lavoro in ordine a presenze, turni, volumi di attività e carichi di lavoro, predisponendo eventuali modifiche ali programmi che dovessero rendersi necessarie 4. Predisporre la programmazione del lavoro degli operatori (piani, turni, etc.) in modo coerente al progetto del servizio e nel rispetto della normativa contrattuale 5. Sovrintendere la predisposizione, l'attuazione e la verifica di efficacia del piano di formazione/aggiornamento del personale
Conoscenze	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 2. Elementi di psicologia sociale e di dinamica dei gruppi di lavoro 3. Norme sulla sicurezza dei luoghi di lavoro per assicurare un contesto lavorativo corretto e professionalmente qualificato 4. Principi di etica professionale per le professioni assistenziali e sanitarie 5. Principi e metodologie per l'educazione degli adulti e la gestione di piani formativi aziendali 6. Principi e tecniche di selezione, valutazione e valorizzazione delle risorse umane 7. Profili professionali delle figure operanti all'interno di strutture e servizi socio- sanitari
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale 2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	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.
Descrizione breve	
Abilità	1. Collaborare con la direzione dell'organizzazione nella definizione e gestione di convenzioni con enti pubblici 2. Coordinare l'attuazione delle procedure di inserimento e dimissioni degli utenti e la gestione dei piani assistenziali personalizzati 3. Coordinare la gestione dei rapporti con i servizi pubblici e le risorse della comunità territoriale 4. Gestire il trattamento dei reclami 5. Sovrintendere alla gestione del sistema di comunicazione interno e con l'esterno 6. Supportare la direzione dell'organizzazione nell'elaborazione della carta dei servizi della struttura/servizio
Conoscenze	1. Elementi di diritto amministrativo su convenzioni e appalti pubblici 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 3. Elementi di psicologia dello sviluppo, geriatria, di psicologia della disabilità, di psichiatria 4. Metodologie per la gestione dei piani assistenziali personalizzati in base alle diverse tipologie di utenza del/la servizio/struttura 5. Normativa regionale e territoriale sulle procedure in presa in carico, gestione dell'intervento personalizzato e dimissioni degli assistiti ed i loro diritti 6. Principi e tecniche del lavoro di rete nei servizi socio-sanitari 7. Principi e tecniche di gestione della comunicazione al cliente
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale 2.4.1.1.0 - Medici generici 2.5.3.3.1 - Psicologi clinici e psicoterapeuti 3.4.5.1.0 - Assistenti sociali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Pianificazione tecnico- organizzativa e finanziaria della struttura residenziale/semiresidenziale o del servizio territoriale**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	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.
Descrizione breve	
Abilità	1. Collaborare all'analisi dei bisogni del territorio e della popolazione di riferimento della struttura/del servizio con la direzione della propria organizzazione 2. Collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione della politica per la qualità e il piano della qualità (obiettivi ed indicatori) 3. Collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione di procedure e protocolli contenenti gli standard operativi 4. Contribuire alla stesura del piano economico- finanziario preventivo della struttura/del servizio con la direzione della propria organizzazione 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 6. Partecipare alla stesura del progetto tecnico- organizzativo della struttura/servizio con la direzione della propria organizzazione 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
Conoscenze	1. Elementi di sociologia e psicologia delle organizzazioni nel settore socio- sanitario 2. Metodi e strumenti di lettura del profilo di salute e dell'evoluzione dei bisogni di cittadinanza, assistenza e cura nel territorio di riferimento 3. Modelli e sistemi di welfare, norme, metodi e strumenti di indirizzo delle politiche sociali e socio- sanitarie e socio-assistenziali territoriali 4. Modelli organizzativi di strutture e servizi sociali e socio- sanitari per tipologia di utenza e di intervento 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...) 6. Elementi di lettura e analisi del bilancio 7. Politica per la qualità, sistemi di gestione qualità e modelli applicativi nel settore socio-sanitario 8. Principi e meccanismi di composizione della spesa relativamente alla strutturazione delle tariffe e del costo del lavoro del personale
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale 2.4.1.1.0 - Medici generici 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 3.4.5.1.0 - Assistenti sociali
Risultati attesi	
Attività	