

SCHEMA DI PROGETTAZIONE

1. INDICAZIONI GENERALI

Denominazione della Qualificazione	RESPONSABILE DI STRUTTURA-SERVIZIO SOCIALE O SOCIO-SANITARIO
SEP	Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali in strutture semi-residenziali e residenziali
ADA nazionale di riferimento	ADA 7.1: Progettazione e gestione dei servizi socio-educativi, socioricreativi 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-residenziali e residenziali
Referenziamenti	<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</p>
Livello EQF	5

Descrizione sintetica della Qualificazione e delle attività professionali collegate

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 collabora all'attuazione delle misure di miglioramento.

2. STANDARD PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO (come da Repertorio Regionale)

	UC - Titolo	Risultato atteso	Abilità	Conoscenze
N · 1	Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura e/o del servizio	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	<ul style="list-style-type: none"> · coinvolgere le varie aree professionali ed operative nel processo di valutazione delle performances della struttura/servizio · collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione e attuazione di azioni di miglioramento · curare la redazione di periodici report sulle performances della struttura/servizio da presentare alla direzione della propria organizzazione · monitorare l'applicazione degli standard di 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 · partecipare alla predisposizione del bilancio di esercizio, fornendo gli elementi di conoscenza operativa sull'impiego delle risorse effettuato nella struttura/servizio di propria competenza · sovrintendere alla predisposizione e alla corretta applicazione di strumenti per la misurazione della customer satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> · elementi di statistica applicata al controllo del budget e della qualità · metodologia della ricerca sociale · principi e metodologie per il miglioramento continuo della qualità delle performances della struttura/servizio · principi e metodologie per il rilevamento del livello di customer satisfaction · tecniche e strumenti per la redazione di report sulle performances del servizio (quantitativi/qualitativi)

N.2	Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del/la servizio/struttura	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	<ul style="list-style-type: none"> · collaborare alla realizzazione di audit interni o svolti da soggetti terzi · coordinare il trattamento delle situazioni di non conformità, analizzandone le cause, predisponendo le misure risolutive più appropriate ed analizzandone l'efficacia · coordinare le attività amministrative in carico alla struttura e/o del servizio, assicurandone una appropriata e trasparente attuazione · coordinare le risorse umane e strumentali dell'organizzazione, valorizzandone le specificità e l'appropriatezza dell'impiego · intervenire con tempestività, appropriatezza ed efficienza in situazioni di urgenza ed emergenza, predisponendo le misure risolutive ed analizzandone l'efficacia · sovrintendere al conforme funzionamento del sistema di gestione dei dati e della documentazione all'interno della struttura/del servizio · sovrintendere all'attuazione dei 	<ul style="list-style-type: none"> · elementi e principi generali di gestione contabile · indicazioni normative e metodologiche per la prevenzione ed il trattamento di situazioni di urgenza o emergenza · metodologie per la predisposizione di piani e programmi di lavoro in strutture/servizi socio- sanitari · normativa relativa alla gestione ed il trattamento dei dati sensibili · Normative e tecniche relative alla gestione di audit interni e di soggetti terzi (Commissione di Vigilanza e controllo, Enti certificazione qualità, etc.) · normative tecniche per la manutenzione di immobili, impianti e risorse tecnologiche presenti in una struttura socio- sanitaria e/o utilizzate nei servizi · principi e tecniche per il monitoraggio dei processi e la gestione di non conformità · sistemi operativi per la gestione informatizzata delle diverse tipologie di dati
-----	---	---	---	---

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

N.4	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	<ul style="list-style-type: none"> · collaborare con la direzione dell'organizzazione nella definizione e gestione di convenzioni con Enti Pubblici · coordinare l'attuazione delle procedure di inserimento e dimissioni degli utenti e la gestione dei piani assistenziali personalizzati · coordinare la gestione dei rapporti con i Servizi Pubblici e le risorse della comunità territoriale · gestire il trattamento dei reclami · sovrintendere alla gestione del sistema di comunicazione interno e con l'esterno · supportare la direzione 	<ul style="list-style-type: none"> · elementi di diritto amministrativo su convenzioni e appalti pubblici · elementi di diritto civile e normativa regionale su famiglia, diritti e tutela di minori, persone disabili o non autosufficienti, responsabilità di tutori e affidatari · elementi di psicologia dello sviluppo, geriatria, di psicologia della disabilità, di psichiatria · metodologie per la gestione dei piani assistenziali personalizzati in base alle diverse tipologie di utenza del/la servizio/struttura · normativa regionale e territoriale sulle procedure in presa in carico, gestione dell'intervento personalizzato e dimissioni degli assistiti ed i loro diritti · principi e tecniche del lavoro di rete nei servizi socio- sanitari · principi e tecniche di gestione della comunicazione al cliente
-----	---	---	---	---

N.5	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	<ul style="list-style-type: none"> · collaborare all'analisi dei bisogni del territorio e della popolazione di riferimento della struttura/del servizio con la direzione della propria organizzazione · collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione della politica per la qualità e il piano della qualità (obiettivi ed indicatori) · collaborare con la direzione della propria organizzazione nella definizione di procedure e protocolli contenenti gli standard operativi · contribuire alla stesura del piano economico- finanziario preventivo della struttura/del servizio con la direzione della propria organizzazione · individuare gli indirizzi delle politiche settoriali, i requisiti strutturali, organizzativi e gestionali che interessano la struttura/il servizio nel quale si va ad esercitare la funzione di responsabile · partecipare alla stesura del progetto tecnico- organizzativo della struttura/servizio 	<ul style="list-style-type: none"> · elementi di sociologia e psicologia delle organizzazioni nel settore sociosanitario · metodi e strumenti di lettura del profilo di salute e dell'evoluzione dei bisogni di cittadinanza, assistenza e cura nel territorio di riferimento · modelli e sistemi di welfare, metodi e strumenti di indirizzo delle politiche sociali e socio-sanitarie regionali e territoriali, leggi nazionali e delibere regionali che disciplinano sui parametri assistenziali nei confronti di minori, persone non autosufficienti o con disabilità · modelli organizzativi di strutture e servizi sociali e socio- sanitari per tipologia di utenza e di intervento · 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.) · nozioni di base su formazione e lettura del bilancio sociale; principi e meccanismi di composizione della spesa relativamente alla strutturazione delle tariffe e del costo del lavoro del personale · politica per la qualità, sistemi di gestione qualità e modelli applicativi nel settore socio-sanitario
-----	--	---	---	---

3. ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

3.1 Indicazioni generali sul percorso

Durata complessiva (ore)	500
Requisiti e numero risorse professionali impiegate	3- Docente laureato con grande esperienza nel settore socio-sanitario ed educativo (educatori, assistente sociale, psicologo, pediatra, esperto legale, esperto di sicurezza, etc.). 1-Tutor diplomato
Metodologia didattica	Lezioni in aula con l'ausilio di videoproiettori e diapositive. Verranno effettuate anche simulazioni pratiche in aula atte a migliorare e far comprendere al meglio al discente tutte le problematiche che si possono incontrare durante lo svolgimento del lavoro.
Tecnologie, attrezzature, strumenti, materiali didattici	-Videoproiettore - Diapositive - Slides - Banchi e sedie -Sedie con ribaltina -Schermo proiezione -Computer Videoproiettore -Cattedra -Software specifici
Durata delle attività di aula e laboratorio (ore)	260
Durata delle attività relative alle KC (ore)	40
Durata delle attività di stage (ore)	200
% FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	-----

<p>Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti</p>	<p>Qualificazioni professionali attestanti il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale. I candidati che abbiano conseguito detti titoli in un ordinamento estero devono inoltre possedere l'attestato di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito diploma di scuola secondaria di primo o secondo grado presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione.</p>
<p>Requisiti didattici comuni a tutte le UF</p>	<p>Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante laboratori pratici.</p>
<p>Requisiti di risorse professionali e strumentali</p>	<p>3 Docenti laureati, per almeno il 50% provenienti dal mondo del lavoro e in possesso di documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Il Corso sarà svolto da docenti con grande esperienza nel settore socio-sanitario ed educativo (educatori, assistente sociale, psicologo, pediatra, esperto legale, esperto di sicurezza, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> 1-Tutor diplomato -Videoproiettore - Diapositive - Slides - Banchi e sedie -Sedie con ribaltina -Schermo proiezione -Computer Videoproiettore -Cattedra -Software specifici
<p>Requisiti di valutazione degli apprendimenti</p>	<p>Verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF e prove di valutazione finale mediante prova pratica in situazione (reale o simulata).</p>

3.2 Sequenza delle UF e dei moduli

UF 1	Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura e/o del servizio
UF 2	Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del/la servizio/struttura
UF 3	Coordinamento delle politiche di gestione del personale del/la struttura/servizio
UF 4	Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders
UF 5	Pianificazione tecnico- organizzativa e finanziaria del/la struttura/servizio

Modulo 1	competenze sociali e civiche
Modulo 2	competenze sociali e civiche
Modulo 3	competenza digitale
Modulo 4	comunicazione nelle lingue straniere
Modulo 5	competenze sociali e civiche

3.3 Dettaglio UF e moduli

Modulo/UF N 1	Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura e/o del servizio
Titolo UC univoca corrispondente (solo per le UF)	Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura e/o del servizio
Durata (ore)	60

Descrizione modulo/UF	<p>Il seguente modulo tratterà i sotto-indicati argomenti: Configurazione dei servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> definire le caratteristiche distintive dei servizi core, stabilendone le peculiarità, il livello di qualità erogata e il target del cliente/utente identificare le modalità e le azioni necessarie a differenziare e caratterizzare la gamma dei servizi, la varietà delle prestazioni, la diversificazione geografica e per target determinare gli strumenti di pianificazione, riprogrammazione e controllo dei servizi erogati, i parametri di prestazione previsti e i risultati attesi prefigurare le attività complementari e di supporto ai servizi core funzionali al funzionamento delle attività principali e al soddisfacimento della domanda
Durata FaD (ore e incidenza % sul modulo/UF)	n.a.
Descrizione delle eventuali attività erogate in	n.a.
Requisiti e numero risorse professionali impiegate	<p>2 Docente laureato con grande esperienza nel settore socio- sanitario ed educativo (educatori, assistente sociale, psicologo, pediatra, esperto legale, esperto di sicurezza, etc.). 1 Tutor Diplomato</p>
Metodologia didattica	<p>Lezioni in aula con l'ausilio di videoproiettori e diapositive. Verranno effettuate anche simulazioni pratiche in aula atte a migliorare e far comprendere al meglio al discente tutte le problematiche che si possono incontrare durante lo svolgimento del lavoro.</p>
Modulo/UF N 2	Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del/la servizio/struttura
Titolo UC univoca corrispondente (solo per le UF)	Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del/la servizio/struttura
Durata (ore)	60

<p>Descrizione modulo/UF</p>	<p>Il seguente modulo tratterà i sotto-indicati argomenti: Organizzazione dei servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prefigurare le risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie all'erogazione del servizio e funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici definiti • definire il processo di erogazione dei servizi, le componenti organizzative e professionali di contatto direttamente visibili al cliente/utente (front office), le risorse operative e strumentali, tenendo presente il peso che queste ricoprono nella percezione e valutazione del cliente • determinare le caratteristiche tecniche principali e le prestazioni interne che si intendono fornire (technical core e back office) in coerenza con gli standard di qualità previsti • prevedere modalità e procedure per la gestione dei disservizi e dei reclami in una logica di risoluzione dei problemi segnalati dal cliente
<p>Durata FaD (ore e incidenza % sul modulo/UF)</p>	<p>n.a.</p>
<p>Descrizione delle eventuali attività erogate in FaD</p>	<p>n.a.</p>

Requisiti e numero risorse professionali impiegate	<p>2 Docente laureato con grande esperienza nel settore socio-sanitario ed educativo (educatori, assistente sociale, psicologo, pediatra, esperto legale, esperto di sicurezza, etc.).</p> <p>1 Tutor Diplomato</p>
Metodologia didattica	<p>Lezioni in aula con l'ausilio di videoproiettori e diapositive. Verranno effettuate anche simulazioni pratiche in aula atte a migliorare e far comprendere al meglio al discente tutte le problematiche che si possono incontrare durante lo svolgimento del lavoro.</p>

Modulo/UF N 3	Coordinamento delle politiche di gestione del personale del/la struttura/servizio
Titolo UC univoca corrispondente (solo per le UF)	Coordinamento delle politiche di gestione del personale del/la struttura/servizio
Durata (ore)	60
Descrizione modulo/UF	<p>Il seguente modulo tratterà i sotto-indicati argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> -norme sulla sicurezza dei luoghi di lavoro per assicurare un contesto lavorativo corretto e professionalmente qualificato - principi di etica professionale per le professioni assistenziali e sanitarie - Elementi di informatica - elementi di diritto del lavoro, Contratti collettivi nazionali di lavoro, normativa e tecniche organizzative dei turni di lavoro.
Durata FaD (ore e incidenza % sul modulo/UF)	n.a.
Descrizione delle eventuali attività erogate in FaD	n.a.

Requisiti e numero risorse professionali impiegate	2 Docenti laureati con grande esperienza nel settore socio- sanitario ed educativo (educatori, assistente sociale, psicologo, pediatra, esperto legale, esperto di sicurezza, etc.). 1 Tutor Diplomato
Metodologia didattica	Lezioni in aula con l'ausilio di videoproiettori e diapositive. Verranno effettuate anche simulazioni pratiche in aula atte a migliorare e far comprendere al meglio al discente tutte le problematiche che si possono incontrare durante lo svolgimento del lavoro..

Modulo/UF N 4	Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders
Titolo UC univoca corrispondente (solo per le UF)	Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders
Durata (ore)	60

Descrizione modulo/UF	<p>Il seguente modulo tratterà i sotto-indicati argomenti:</p> <p>Posizionamento dei servizi nel sistema di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificare il mercato/sistema di riferimento in cui collocare e consolidare l'offerta di servizi esaminando le caratteristiche dei soggetti che influenzano lo scenario competitivo • interpretare le dinamiche evolutive e le tendenze del mercato/sistema di riferimento • intercettare esigenze e fabbisogni emergenti prefigurando modelli di servizio innovativi coerenti con l'immagine che si vuole trasmettere • individuare nuove e potenziali fasce di mercato al fine di valutare opportunità di sviluppo e riposizionamento • Lingua straniera
Durata FaD (ore e incidenza % sul modulo/UF)	n.a.
Descrizione delle eventuali attività erogate in FaD	n.a.
Requisiti e numero risorse professionali impiegate	2 Docenti laureati con grande esperienza nel settore socio- sanitario ed educativo (educatori, assistente sociale, psicologo, pediatra, esperto legale, esperto di sicurezza, etc.). 1 Tutor Diplomato

Modulo/UF N 5	Pianificazione tecnico-organizzativa e finanziaria del/la struttura/servizio
Titolo UC univoca corrispondente (solo per le UF)	Pianificazione tecnico-organizzativa e finanziaria del/la struttura/servizio
Durata (ore)	60

Descrizione modulo/UF	<p>Il seguente modulo tratterà i sotto-indicati argomenti:</p> <p>Cura e gestione del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riconoscere le caratteristiche del cliente e comprenderne bisogni, preferenze, desideri, aspettative • prevedere le necessità del cliente al fine di identificare le azioni più funzionali a trasmettere attenzione alla sua identità e intervenire laddove le necessità siano soddisfabili • cogliere e interpretare le indicazioni e le valutazioni del cliente al fine di migliorare costantemente il servizio e soddisfare al meglio le aspettative definire azioni mirate a garantire conformità tra le aspettative del cliente circa il servizio (qualità attesa), il servizio reso (prestazione e qualità erogata) e il servizio percepito dal cliente (qualità percepita)
Durata FaD (ore e incidenza % sul	n.a.
Descrizione delle eventuali attività erogate in	n.a.
Requisiti e numero risorse professionali impiegate	<p>2 Docenti laureati con grande esperienza nel settore socio- sanitario ed educativo (educatori, assistente sociale, psicologo, pediatra, esperto legale, esperto di sicurezza, etc.).</p> <p>1 Tutor Diplomato</p>

3.4 Dettaglio Stage

Numero di allievi coinvolti:	15
Durata (ore)	200
Durata (giorni)	30
Sede stage (indicare la denominazione, la localizzazione e l'attività)	Clinica Villa Fiorita- Sede Aversa
Tutor aziendale (specificare professionalità e ruolo aziendale)	Il tutor aziendale sarà una figura altamente esperta nel settore di appartenenza con spiccate esperienze nel mondo dell'animatore sociale. Tutor Diplomato
Tutor didattico (specificare numero e professionalità)	1 tutor didattico diplomato con esperienze nel settore, proveniente dal mondo del lavoro
Descrizione dell'attività prevista e degli obiettivi da raggiungere	Lo stage rappresenterà un momento importante sia dal punto di vista dell'integrazione tra l'ambiente formativo e quello del mondo del lavoro, sia per la possibilità degli utenti di completare la loro formazione e verificare le loro potenzialità di inserimento nel contesto di riferimento acquisendo un'esperienza ampia delle realtà lavorative delle aziende del settore.
Modalità di svolgimento (indicare se in unica soluzione o in momenti diversi)	Unica Soluzione
Modalità e frequenza delle verifiche	Le verifiche saranno effettuate tramite test in loco. La frequenza sarà almeno di una alla settimana.

4. MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

<i>Titolo competenza</i>	<i>Risultato atteso</i>	<i>Oggetto di osservazione</i>	<i>Indicatori</i>
Titolo UC 1	Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura e/o del servizio. 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.	Le operazioni di analisi, valutazione e miglioramento delle performances della struttura e/o del servizio.	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>Titolo UC 2</p>	<p>Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del/la servizio/struttura. 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>
<p>Titolo UC 3</p>	<p>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.</p>	<p>Le operazioni coordinamento delle politiche di gestione del personale del/la struttura/servizio.</p>	<p>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.</p>

<p>Titolo UC 4</p>	<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>
---------------------------	---	---	--

<p>Titolo UC 5</p>	<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</p>
---------------------------	--	--	---

5. CRONOPROGRAMMA ATTIVITA' DI PROGETTO

ATTIVITA'		MESI											
Intervento n.	Denominazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Analisi, valutazione e miglioramento delle performance della struttura e/o del servizio												
2	Attuazione e monitoraggio dei processi di funzionamento del/la servizio/struttura												
3	Coordinamento delle politiche di gestione del personale del/la struttura/servizio												
4	Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders												
5	Pianificazione tecnico-organizzativa e finanziaria del/la struttura/servizio												
6	STAGE												