

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 1 di 28

FUNZIONIGRAMMA

N. REV	DATA REV.	DESCRIZIONE MODIFICA		
00	03/03/2025	Prima emissione		
Preparato: Responsabile RU – Paola Lucchini		Verificato e controllato: Luigi Saita-Direttore Sanitario	Approvato: Valentina Monzani-Direttore Amministrativo	Adottato: Legale Rappresentante-Gino Gumirato
03/03/2025		04/03/2025	05/03/2025	06/03/2025
Cod.: DOC 13				

QUESTO DOCUMENTO È DI ESCLUSIVA PROPRIETÀ ALLUNEED SPA E NON PUÒ ESSERE RIPRODOTTO E/O DIVULGATO A TERZI SENZA AUTORIZZAZIONE SPECIFICA.

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 2 di 28

Sommario

1.	PREMESSA E SCOPO	4
2.	ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E DI CONTROLLO	4
1.1.	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	4
1.2.	LEGALE RAPPRESENTANTE.....	5
1.3.	RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP).....	6
1.4.	RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (RLS)	7
1.5.	ORGANISMO DI VIGILANZA	8
1.6.	MEDICO DEL LAVORO.....	8
3.	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	10
3.1.	SISTEMI INFORMATIVI	11
3.2.	CONTABILITÀ.....	12
3.3.	RISORSE UMANE	14
3.3.1.	FORMAZIONE SCIENTIFICA	15
3.4.	RESPONSABILE ACQUISTI, BENI E SERVIZI.....	15
3.4.1.	ADDETTO MAGAZZINO	17
3.5.	DEBITO INFORMATIVO E FLUSSI SOCIO - SANITARI	17
3.6.	VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	18
4.	DIREZIONE SANITARIA.....	19
4.1.	COORDINAMENTO DELLE PROFESSIONI SANITARIE	21
4.2.	FIGURE PROFESSIONALI SANITARIE	22
4.2.1.	MEDICI.....	22
4.2.2.	INFERMIERE	23
4.2.3.	FISIOTERAPISTA.....	23
4.2.3.	PSICOLOGO	23
4.2.4.	OPERATORI SOCIO SANITARI	24
4.2.5.	ALTRE FIGURE.....	24
4.2.6.	MEDICO PALLIATIVISTA.....	24
4.2.7.	DIETISTA	24
4.2.8.	ASSISTENTE SOCIALE	25
4.2.9.	CASE MANAGER E CARE MANAGER.....	25
4.3.	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	26

Sede operativa - Via Amedeo Modigliani, 45, Segrate (MI) da lunedì a venerdì: 9.00 - 13.00/14.00-17.00

Tel. 02 81284010 - mail: info@alluneeedcare.it sito: www.alluneeedcare.it

C.F. /P.IVA 05362380288

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 3 di 28

4.4. REFERENTE PER RAPPORTI CON UFFICI DELLE AZIENDE SANITARIE LOCALI	27
4.5. REFERENTE PER RAPPORTI CON UFFICI DI PROTEZIONE GIURIDICA DEI SERVIZI SOCIALI	27

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 4 di 28

1. PREMESSA E SCOPO

Il presente documento descrive la struttura organizzativa della Società ALLUNEED ed individua gli ambiti di competenza e definisce in modo esemplificativo i principali compiti e le responsabilità attribuite alle diverse unità organizzative aziendali. Il personale è tenuto a rispettare nello svolgimento delle proprie mansioni le disposizioni contenute nel presente funzionigramma, oltre che nelle leggi di riferimento, nello Statuto, nei contratti vigenti (compresi quelli di lavoro), nelle procedure operative interne ed eventuali altre disposizioni emanate dai vertici aziendali.

I responsabili di ciascuna articolazione organizzativa ed operativa assicurano l'efficienza delle funzioni ed il rispetto delle procedure operative interne e delle altre disposizioni tecniche e comportamentali tramite l'esercizio dei poteri di guida e di supervisione loro attribuiti. Eventuali cambiamenti nelle attribuzioni di compiti e responsabilità stabilite dal presente funzionigramma, che dovessero rendersi necessari per motivi di efficacia ed efficienza organizzativa, dovranno essere approvati dai vertici aziendali e recepiti nel presente documento attraverso appositi ordini di servizio.

Si precisa altresì che per ogni unità organizzativa aziendale si riporta un elenco esemplificativo delle mansioni attribuite ad ogni unità organizzativa aziendale, considerando che mansioni di pari grado benché non previste analiticamente nel mansionario ben possono essere richieste.

Il presente documento, così come l'Organigramma, è soggetto a mutazione ed aggiornamenti nell'arco del tempo.

2. ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E DI CONTROLLO

1.1. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione svolge un ruolo centrale nella guida strategica della Società e nella supervisione della complessiva attività di impresa. E' l'organo di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Definisce gli obiettivi ed i programmi di attività e di sviluppo e verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

In particolare, al Consiglio di Amministrazione sono riservate le seguenti funzioni:

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 5 di 28

- amministrare la società ed operare al fine di conseguire gli obiettivi indicati nei documenti strategici;
- definire gli obiettivi, priorità, piani e programmi per l'azione amministrativa e gestionale;
- individuare ed assegnare le risorse umane, materiali ed economico-finanziarie agli organi di direzione per il perseguimento dei fini istituzionali;
- approvare i budget ed i bilanci consuntivi;
- verificare l'efficacia della azione amministrativa e della gestione e dei relativi risultati ed adottare i provvedimenti conseguenti;
- adottare e modificare i regolamenti interni;
- curare lo sviluppo di nuove opportunità di business finalizzate all'ampliamento delle attività aziendali;
- adottare gli adeguamenti del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 e s.m.i. ed attiva la struttura per i conseguenti adempimenti.

1.2. LEGALE RAPPRESENTANTE

Il Legale Rappresentante è la persona che si occupa di dirigere l'azienda e ha responsabilità sulle procedure e sull'andamento dell'impresa. E' la figura a cui sono ricondotte le decisioni principali ed è il punto di riferimento tra i diversi comparti dell'azienda.

Il Legale Rappresentante gestisce la politica aziendale, prende parte al CdA ed è ritenuto il principale responsabile dei risultati aziendali.

Poiché al Consiglio di Amministrazione spetta la facoltà di delegare importanti scelte strategiche e di controllo ad un singolo soggetto, il Legale Rappresentante, appunto, viene considerato la figura centrale dell'azienda a livello decisionale e di responsabilità.

In particolare, il Legale Rappresentante di ALLUNEED sono riservate le seguenti funzioni:

- prendere le decisioni generali che determinano lo svolgimento dell'attività e che influiscono sui ricavi aziendali, e ne stabilisce determinati obiettivi;
- individua gli obiettivi e le politiche di indirizzo;

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 6 di 28

- distribuire le risorse all'interno dell'azienda, valuta eventuali accordi con altre aziende, acquisizioni o scissioni;
- progettare l'organizzazione definendola in termini di budget, investimenti, mercati, partnership;
- orientare la politica aziendale.

1.3. RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è una persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32 designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi (art.2 del D.Lgs. 81/08). E' una figura che svolge un ruolo cruciale per garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori all'interno dell'azienda.

Nel caso di ALLUNEED il compito di RSPP è ricoperto da un consulente esterno.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione partecipa assieme al Medico Competente e al Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza alle riunioni indette dal Datore di Lavoro e collabora con le figure professionali per la realizzazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). La valutazione dei rischi è la valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza.

Nello specifico, il Servizio di Prevenzione e Protezione si occupa di:

- individuare i fattori di rischio, valutare i rischi e individuare le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e i sistemi di controllo di tali misure;
- elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori, sensibilizzando tutto il personale sanitario sui rischi specifici del settore e sulle misure di sicurezza da adottare;

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 7 di 28

- partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alle riunioni di cui sopra;
- supervisiona l'efficacia delle misure di sicurezza implementate e apporta modifiche se necessario;
- elabora e coordina misure di emergenza per affrontare situazioni critiche.

1.4. RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (RLS)

Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) è una persona scelta dai lavoratori dell'azienda con il compito di controllare e stimolare il rispetto delle regole in materia di sicurezza dei lavoratori da parte del datore di lavoro.

Tramite questa figura, i lavoratori di ALLUNEED hanno la possibilità di partecipare attivamente al sistema di valutazione e prevenzione dei rischi dell'ambiente in cui lavorano.

Nello specifico, i principali compiti del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza sono i seguenti:

- essere consultato in modo preventivo e tempestivo riguardo a valutazione dei rischi, individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione nell'azienda;
- essere consultato per designare il responsabile e gli addetti al servizio di prevenzione, all'attività di prevenzione incendi, al pronto soccorso, all'evacuazione dei lavoratori;
- essere consultato in merito all'organizzazione della formazione degli incaricati all'attività di pronto soccorso, lotta antincendio ed evacuazione dei lavoratori;
- ricevere le informazioni provenienti dai servizi di vigilanza;
- promuovere l'elaborazione, individuazione e attuazione delle misure di prevenzione idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori;
- fare proposte in merito all'attività di prevenzione;
- avvertire il responsabile dell'azienda dei rischi individuati;

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 8 di 28

- fare ricorso alle autorità competenti se ritiene che le misure di prevenzione e protezione dai rischi adottate dal datore di lavoro e i mezzi impiegati per attuarle non siano idonee.

1.5. ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza è l'organo deputato a vigilare sulla responsabilità degli enti nell'ambito di reati commessi per portare vantaggio agli enti stessi. Il suo ruolo dunque è quello di sorvegliare e verificare la conformità del Modello Organizzativo 231, di segnalarne eventuali anomalie e violazioni o di aggiornarlo laddove necessario.

Nel caso della società ALLUNEED l'Organismo di Vigilanza coincide con una società esterna.

Nello specifico, l'Organismo di Vigilanza svolge le seguenti funzioni:

- verificare e vigilare sul Modello di Organizzazione, verificandone l'adequatezza del Modello e la sua idoneità a prevenire comportamenti illeciti nonché l'effettività dello stesso;
- proporre gli adattamenti e aggiornamenti del Modello;
- gestire e monitorare le iniziative di formazione e informazione per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello da parte dei relativi destinatari;
- esaminare e valutare tutte le segnalazioni e informazioni ricevute e connesse rispetto al Modello nonché segnalare agli organi competenti le eventuali violazioni del Modello ed i soggetti responsabili, proponendo la sanzione ritenuta più opportuna.

1.6. MEDICO DEL LAVORO

Il medico del lavoro effettua le visite mediche per assicurarsi che all'interno dell'attività non vi sia il rischio di malattie causate dalle mansioni ricoperte dal lavoratore. Possiede quindi delle competenze differenti, volte a individuare i probabili rischi per la sicurezza nell'ambiente di lavoro.

Nello specifico, il medico del lavoro svolge le seguenti funzioni:

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 9 di 28

- programma misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori, organizza un servizio di primo soccorso considerando i particolari tipi di lavorazione ed esposizione e le peculiari modalità organizzative del lavoro. Collabora inoltre alla attuazione e valorizzazione di programmi volontari di «promozione della salute», secondo i principi della responsabilità sociale;
- programma ed effettua la sorveglianza sanitaria attraverso protocolli sanitari definiti in funzione dei rischi specifici e tenendo in considerazione gli indirizzi scientifici più avanzati;
- aggiorna e custodisce, sotto la propria responsabilità, una cartella sanitaria e di rischio per ogni lavoratore sottoposto a sorveglianza sanitaria.
- consegna al datore di lavoro, alla cessazione dell'incarico, la documentazione sanitaria in suo possesso, nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, e con salvaguardia del segreto professionale;
- invia all'ISPESL, esclusivamente per via telematica, le cartelle sanitarie e di rischio nei casi previsti dal presente decreto legislativo, alla cessazione del rapporto di lavoro, nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. Il lavoratore interessato può chiedere copia delle predette cartelle all'ISPESL anche attraverso il proprio medico di medicina generale;
- informa ogni lavoratore interessato dei risultati della sorveglianza sanitaria e, a richiesta dello stesso, gli rilascia copia della documentazione sanitaria;
- comunica per iscritto al datore di lavoro, al responsabile del servizio di prevenzione protezione dai rischi, ai rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, i risultati anonimi collettivi della sorveglianza sanitaria effettuata e fornisce indicazioni sul significato di detti risultati ai fini della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori;
- visita gli ambienti di lavoro almeno una volta all'anno o a cadenza diversa che stabilisce in base alla valutazione dei rischi; la indicazione di una periodicità diversa dall'annuale deve essere comunicata al datore di lavoro ai fini della sua annotazione nel documento di valutazione dei rischi;
- partecipa alla programmazione del controllo dell'esposizione dei lavoratori i cui risultati gli sono forniti con tempestività ai fini della valutazione del rischio e della sorveglianza sanitaria;

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 10 di 28

- comunica, mediante autocertificazione, il possesso dei titoli e requisiti al Ministero della salute entro il termine di sei mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.

3. DIREZIONE AMMINISTRATIVA

ALLUNEED è guidata da un Direttore amministrativo, una figura dirigenziale, che si rapporta direttamente con la Direzione e si occupa di supervisionare, organizzare e coordinare le funzioni amministrative, finanziarie e contabili dell'azienda.

Il Direttore Amministrativo sovrintende a tutte le attività di ALLUNEED avvalendosi del supporto del Responsabile delle Risorse Umane. Mantiene inoltre una comunicazione diretta con il Responsabile dei Sistemi Informativi.

Il Direttore Amministrativo è garante della corretta applicazione dello Statuto e dei Protocolli, coadiuvato dal Direttore Sanitario, tiene i collegamenti e i rapporti istituzionali con enti, consorzi e altri soggetti presenti sul territorio.

Il Direttore Amministrativo, infine, gioca un ruolo fondamentale nel migliorare l'efficienza aziendale, assicurandosi che l'azienda impieghi in modo economico le proprie risorse necessarie per realizzare e ottenere le attività previste dagli obiettivi aziendali.

Nello specifico il Direttore Amministrativo svolge le seguenti funzioni:

- Adempie alle funzioni che gli spettano per legge in materia di rappresentanza e di firma sociale;
- Propone iniziative in attuazione a quanto previsto dal piano strategico annuale di ALLUNEED;
- Cura le attività gestionali generali;
- Cura i rapporti con gli Enti pubblici e Privati esterni;
- Individua gli obiettivi e le politiche di indirizzo;
- Approva il piano strategico, i piani operativi, il budget ed i progetti di attuazione;
- Coordina l'uso efficiente delle risorse finanziarie, umane e materiali, assicurandosi che ogni risorsa sia utilizzata al meglio;

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 11 di 28

- Implementa sistemi di controllo di gestione per monitorare le performance aziendali e identificare aree di miglioramento;
- Approva l'assunzione o il licenziamento del personale in coordinamento con il Responsabile della Gestione delle Risorse Umane;
- Supervisiona le aree contabilità, acquisti e magazzino;
- Supervisiona i processi tecnologici in collaborazione con il CTO.

3.1. SISTEMI INFORMATIVI

È il responsabile della gestione, manutenzione ed esercizio dei Sistemi Informativi dell'organizzazione all'interno della quale opera. Nel caso della società ALLUNEED, il responsabile dei sistemi informativi è un consulente esterno all'organizzazione.

Identifica esigenze organizzative e di gestione delle informazioni, pianifica e controlla progetti di miglioramento dei sistemi ICT (Tecnologie della Formazione e della Comunicazione), garantisce una buona operatività del sistema informativo nel rispetto dei requisiti di legge e di qualità validi nel contesto in oggetto.

Nello specifico il sistema informativo aziendale svolge le seguenti funzioni:

- analizza la strategia, l'organizzazione e le opportunità e la gestione dei Sistemi Operativi, organizza la struttura IT, ne misura i benefici per l'azienda facendo corrispondere le esigenze aziendali alle opportunità tecnologiche;
- valuta i progetti di intervento sul Sistema Informativo come: organizzare l'attivazione del sistema, organizzare le attività di collaudo, analizzare e confrontare ipotesi alternative di svolgimento dei progetti (aspetti tecnici e metodologici), valutare il successo dei progetti già conclusi;
- essere in grado di definire il livello di servizio dell'infrastruttura IT come: identificare l'infrastruttura IT, i servizi e le architetture di aree più adatti all'organizzazione, valutare le diverse soluzioni e tecnologie di comunicazione in rete, aiutare gli utenti a comprendere le caratteristiche del Web, definire le condizioni ottimali di erogazione dei servizi IT;
- essere in grado di gestire l'integrazione, la sicurezza e gli aspetti economico-finanziari dell'infrastruttura IT, come: organizzare l'infrastruttura IT utilizzando al meglio le risorse disponibili, analizzare i rischi e gestire la sicurezza dei dati,

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 12 di 28

gestire l'uso integrato di software gestionale, software di produttività personale, software di sistema e servizi di rete.

Il Responsabile Sistemi informativi lavora in stretta collaborazione con il Data Privacy Officer (DPO) ovvero un professionista esterno all'azienda che ha competenze giuridiche, informatiche, di risk management e di analisi dei processi e si occupa di vigilare sul Nuovo Regolamento della Privacy GDPR 679/2016.

3.2. CONTABILITÀ

L'Ufficio Contabilità si occupa di verificare le informazioni e i dati predisposti dalla Direzione Amministrativa e contenuti nel bilancio. Si accerta, infatti, della conformità del bilancio aziendale alle norme di legge, alle risultanze dei libri e delle scritture contabili, alla documentazione dei fatti di gestione, alle risultanze degli accertamenti fatti.

Più nel dettaglio, svolge le seguenti funzioni:

- Gestisce la cassa economale
- Gestisce i veicoli aziendali, limitatamente al pagamento della tassa di proprietà e della assicurazione RC Auto e delle revisioni periodiche di legge
- Dispone la liquidazione delle fatture
- Provvede alla tenuta ed all'aggiornamento dell'Albo Fornitori aziendale;
- Monitora l'andamento dei consumi
- Gestisce e riesamina le Non Conformità di forniture
- Rileva i dati relativi ai costi e ricavi per singoli centri di costo e determina/verifica i risultati raggiunti mediante lo strumento della contabilità analitica
- Predisporre i report della gestione destinati alla Direzione Amministrativa, al Consiglio di Amministrazione e ai Responsabili dei servizi
- Gestisce la tesoreria, il monitoraggio dei flussi di cassa
- Si occupa della contabilità economico-patrimoniale con la rilevazione in partita doppia di tutti gli eventi di gestione e tenuta dei registri previsti dalla legge (libro giornale, libro inventari, registro beni ammortizzabili, registri IVA)
- Gestisce il programma cespiti ammortizzabili

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 13 di 28

- Gestisce le entrate e uscite con emissione di ordini di incasso e pagamento
- Liquidando gli stipendi al personale dipendente e assimilato
- Gestisce i versamenti delle somme trattenute ai dipendenti per cessioni quinto dello stipendio e quote sindacali
- Versa le ritenute fiscali e previdenziali (F24)
- Fattura i servizi gestiti dall'Azienda: solvenza e altri minori (predisposizione e invio fatture)
- Monitora la situazione contabile dei clienti, invia solleciti di pagamento, gestisce i rapporti con il legale dell'Azienda per il recupero crediti
- Registra le fatture di acquisto. Contestualmente alla registrazione ai fini IVA attribuisce il centro di attività a cui il costo si riferisce, il periodo di competenza
- Gestisce i pagamenti per forniture di beni e servizi con verifica, ove previsto, di eventuali inadempienze del beneficiario
- Gestisce le liquidazioni mensili, la tenuta dei registri IVA e collabora con il consulente dell'Azienda per la predisposizione della dichiarazione annuale
- Collabora con il consulente dell'Azienda per la predisposizione del modello UNICO
- Collabora con l'ufficio Personale per la predisposizione del modello 770
- Predisporre le certificazioni fiscali annuali ai liberi professionisti, con successivo inoltro alle Risorse Umane per il relativo invio
- Predisporre e inviare la dichiarazione annuale relativa ai costi sanitari e non sanitari
- Predisporre il materiale necessario alle verifiche periodiche dei Revisori dei conti
- Partecipa con la Direzione Amministrativa alla predisposizione del bilancio di previsione
- Predisporre il conto consuntivo e le schede di monitoraggio dei servizi aziendali
- Gestisce le cauzioni di ingresso con emissione di relativa ricevuta

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 14 di 28

- Redige i prospetti relativi alle situazioni di cassa - sia previsionali che consuntive - con il dettaglio delle entrate e delle uscite.

3.3. RISORSE UMANE

Le Risorse Umane si occupano della gestione, selezione, formazione e sviluppo del personale dell'azienda, supportano i dipendenti della società nelle attività che riguardano il loro benessere e l'impiego nell'azienda.

Nello specifico il Responsabile delle Risorse Umane svolge le seguenti funzioni:

- Analizza il fabbisogno dell'azienda e si occupa del reclutamento, del colloquio e della selezione di nuovi candidati per posizioni aperte nell'organizzazione supervisionando gli aspetti normativi e amministrativi relativi alla gestione del personale;
- Coordina le attività di formazione per i professionisti, esegue il rilevamento annuale e in itinere del fabbisogno formativo, definisce il piano formativo annuale;
- Amministra il personale organizzando turni, ferie, occupandosi delle pratiche di infortunio;
- Gestisce gli adempimenti connessi al rapporto di lavoro del personale dipendente (dirigenti, impiegati, collaboratori) dall'assunzione alla cessazione (presenze, retribuzioni, istruttorie disciplinari, contenzioso, previdenza integrativa, benefit, etc.), nonché cura gli adempimenti inerenti i compensi in collaborazione con il consulente del lavoro;
- Analizza le presenze/assenze e le buste paghe in collaborazione con il consulente del lavoro;
- Dirige il personale a completare i propri compiti e adempiere alle proprie responsabilità. Se necessario, pianifica interventi volti a migliorare le performance lavorative dei dipendenti, interrogandoli anche sul grado di soddisfazione in azienda;
- E' coinvolto nella comunicazione aziendale moderando e condividendo le informazioni tra e verso i dipendenti;
- Garantisce l'applicazione della normativa inerente la contrattazione nazionale e aziendale;

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 15 di 28

- Attua, in collaborazione col medico competente, le misure di sicurezza ed igiene del lavoro previste dalla normativa vigente;
- Elabora i programmi di informazione e di formazione sulla sicurezza dei lavoratori;
- Assicura che la valutazione dei rischi abbia individuato nel dettaglio i fattori di rischio presenti nei luoghi di lavoro, nonché segnalare la necessità di aggiornamento della valutazione dei rischi;
- Predispone un'adeguata organizzazione della prevenzione (comprensiva anche delle misure preventive e protettive nonché dei relativi sistemi di controllo e delle procedure organizzative di riferimento), avvalendosi del servizio di prevenzione e protezione e in collaborazione con i dirigenti e i preposti, in conformità alla normativa vigente.

3.3.1. FORMAZIONE SCIENTIFICA

Il Responsabile Risorse Umane coordina le attività di formazione dei professionisti, garantendone la formazione continua prevista per legge e garantendo aspetti di validità e attendibilità della stessa.

Nello specifico, si avvale di un professionista esperto, responsabile della formazione scientifica dell'azienda, a cui è affidata la responsabilità del singolo evento e programma formativo. Insieme definiscono gli obiettivi didattici, collaborano alla progettazione dell'evento formativo con l'uso appropriato di metodologie attive/interattive.

Preparano i materiali didattici e coordinano le attività dei docenti.

3.4. RESPONSABILE ACQUISTI, BENI E SERVIZI

L'Ufficio Acquisti, Beni e Servizi si occupa di gestire l'approvvigionamento dell'azienda relativo alle merci (materie prime, prodotti ecc.) necessari alla produzione aziendale, quindi provvedere ad effettuare gli acquisti per il fabbisogno aziendale e gestire in maniera idonea le scorte di magazzino. Inoltre, un altro importante compito dell'ufficio acquisti è mantenere le relazioni con i fornitori.

In particolare:

- Definisce le caratteristiche e la quantità dei prodotti da acquistare, secondo le necessità dei reparti di produzione e vendita;

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 16 di 28

- Prevede in anticipo i tempi di esaurimento e necessario rifornimento delle scorte e a tal fine pianifica un programma periodico degli ordini di acquisto;
- Cura il reperimento e l'assortimento dei prodotti, talvolta anticipando le tendenze del mercato e i bisogni dei clienti;
- Ricerca e seleziona i fornitori più adatti agli acquisti sulla base del tipo di merce prodotta, dell'affidabilità dell'impresa e del rispetto dei tempi di consegna;
- Negozia con il fornitore il prezzo e le condizioni contrattuali (spesso in collaborazione con la Direzione Amministrativa);
- Predisporre il programma annuale delle forniture e degli acquisti;
- Gestisce il budget di spesa assegnato nel rispetto delle procedure previste nei Regolamenti aziendali;
- Svolge analisi di mercato, anche attraverso tecniche di benchmarking, finalizzate ad acquisizioni di beni e servizi alle condizioni migliori in termini di qualità e costi;
- Collabora nella revisione e nell'aggiornamento costante delle procedure informative e amministrative di propria competenza e nella progettazione di soluzioni innovative nel campo della gestione informatizzata dei dati anche ai fini dell'alimentazione della contabilità analitica;
- Monitora i tempi di consegna dei fornitori al fine di ottimizzare le scorte di magazzino e selezionare i migliori partner commerciali per gli acquisti in economia;
- Assicura una corretta gestione del magazzino con imputazione dei consumi per centri di costo.

Conosce le tecniche di analisi del mercato e del Marketing e possiede competenze in materia di contrattualistica commerciale e in campo amministrativo-organizzativo. In quanto Responsabile, coordina e dirige i collaboratori che operano nelle attività di acquisto all'interno dell'impresa.

A queste competenze, segue poi l'apprendimento delle attività di direzione e di gestione dei lavori, proprie di un Responsabile. Sono inoltre doti utili la capacità di iniziativa, la facoltà di analisi e confronto delle offerte e la facilità nel relazionarsi e contrattare con i fornitori concludendo affari vantaggiosi.

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 17 di 28

3.4.1. ADDETTO MAGAZZINO

L'addetto magazzino riporta al Responsabile Ufficio Acquisti e supporta il responsabile in tutte le operazioni necessarie alla gestione degli ordini di acquisto, del controllo dei materiali e dei pertinenti adempimenti amministrativi e di fornitura.

3.5. DEBITO INFORMATIVO E FLUSSI SOCIO - SANITARI

In coordinamento con le attività del Direttore Amministrativo, l'Ufficio Debito Informativo e Flussi Socio-Sanitari, grazie al supporto di un team di collaboratori, cura i rapporti e il flusso dei dati, supervisiona le procedure e verifica che tutti gli aspetti burocratici siano garantiti e rispettati. Ha inoltre il compito del controllo della documentazione dell'attività domiciliare a carattere sanitario, occupandosi anche della revisione dell'archivio delle cartelle dei pazienti in carico in collaborazione con la Direzione Sanitaria e il Coordinamento Infermieristico.

Infine si interfaccia con gli Uffici delle diverse ATS con lo scopo di mantenere un flusso continuo di informazioni, coordinare il lavoro e risolvere le eventuali problematiche.

Individua i dati e le informazioni da implementare nel sistema informativo sanitario aziendale con particolare riferimento alle principali prestazioni erogate ai cittadini al fine di delineare scenari sufficientemente completi dei consumi di tali prestazioni, in ordine ai trend temporali, alla mappatura geografica e alla descrizione per tipologia di pazienti e di patologia.

Utilizza le informazioni provenienti dalle diverse fonti a livello territoriale, ospedaliero e sociale, al fine di supportare le scelte strategiche mirate ad implementare le attività di quelle aree di assistenza in cui maggiore è la richiesta ed utili per la programmazione di concreti interventi per garantire la migliore assistenza sanitaria possibile in termini di qualità, efficacia ed efficienza delle risposte terapeutiche ai bisogni dell'utenza e per effettuare eventuali rimodulazioni dell'offerta ai fini del riequilibrio rispetto alla domanda.

Nello specifico, le principali attività sono le seguenti:

- Predisporre criteri e procedure per l'acquisizione costante ed uniforme delle informazioni relative ai flussi sanitari;
- È responsabile del debito informativo istituzionale di area sanitaria verso enti istituzionali esterni;
- Collabora alla configurazione degli archivi di base e all'ottimizzazione del data entry, sia nella strategia di implementazione e sviluppo sia nelle modalità

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 18 di 28

procedurali ed operative; al fine di garantire la coerenza con quanto previsto dai flussi istituzionali in collaborazione con la Direzione Sanitaria;

- Collabora con coloro che si occupano della Qualità e Gestione del Rischio Clinico nell'alimentazione del sistema informativo aziendale per ciò che riguarda, in particolare, i dati e gli indicatori relativi all'attività sanitaria.

3.6. VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Il Responsabile Valutazione e miglioramento della qualità esegue valutazioni settimanali sulle diverse aree di attività e mette in relazione i dati raccolti dalle differenti aree per avere un quadro generale dell'andamento dell'attività complessiva. Incontra, inoltre, i responsabili dei vari servizi per fare valutazioni in merito a possibili criticità e cerca di trovare soluzioni che migliorino la qualità dei processi.

All'interno dell'azienda questa funzione è svolta dal Direttore Sanitario stesso.

Il Direttore Sanitario, insieme all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, monitorano costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso il questionario Customer Satisfaction, consegnato al caregiver/paziente al momento della sua presa in carico, compilato in forma anonima e consegnato a fine percorso di cure. Gli esiti della Customer Satisfaction in termini qualitativi e quantitativi vengono rilevati semestralmente e condivisi con gli stakeholders aziendali istituzionali.

Oltre al questionario, ALLUNEED si avvale anche di altri strumenti per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare, si ricordano:

- L'analisi mensile della documentazione sanitaria compilata da parte dei Coordinatori Medici e Infermieristici sui pazienti dimessi
- La valutazione del paziente da parte del Coordinatore Infermieristico in modo random per valutare qualitativamente le prestazioni erogate
- Una valutazione telefonica su un campione random da parte dell'HR manager con l'obiettivo di valutare la qualità percepita dalla famiglia rispetto agli operatori sanitari e alle cure
- L'analisi di reclami ed elogi pervenuti nell'anno solare.

Il referente della qualità coordina l'utilizzo di questi strumenti di rilevazione della qualità dei servizi e del grado di soddisfazione dell'utente. ALLUNEED ha predisposto procedure a riguardo.

Queste rilevazioni sono fondamentali per migliorare la qualità dei servizi offerti, poiché permette di misurare la percezione degli utenti circa la qualità delle cure ricevute, identificando punti di forza e aree di miglioramento. Inoltre, consente di utilizzare i

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 19 di 28

feedback dei cittadini per apportare miglioramenti continui ai servizi, garantendo che le cure siano sempre allineate alle esigenze e aspettative dei pazienti. Infine, tale strumento permette di promuovere un maggiore coinvolgimento degli utenti e dei loro caregiver nel processo di cura, rendendoli parte attiva del miglioramento del servizio.

Infine, si ricorda che ALLUNEED ha elaborato il Manuale del sistema di gestione della qualità, aggiornato periodicamente, con l'obiettivo di definire il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e di fornire le indicazioni necessarie per consentirne l'applicazione, in modo da dimostrare e garantire la capacità nel gestire i processi aziendali e nel fornire un servizio conforme ai requisiti del Cliente.

4. DIREZIONE SANITARIA

Il ruolo di Responsabile di tutta l'attività sanitaria di ALLUNEED è ricoperto dal Direttore Sanitario.

Il Direttore Sanitario è una figura dirigenziale in campo medico che ricopre un ruolo di garanzia, di guida, supervisione e qualità delle prestazioni erogate dalla struttura sanitaria.

E' la persona responsabile del governo clinico dell'azienda, sia con riferimento alla qualità e all'efficienza tecnica ed operativa della produzione e distribuzione dei servizi sanitari, sia attraverso l'integrazione dei singoli prodotti in singole prestazioni o in programmi di assistenza.

Il Direttore Sanitario è il dirigente medico più alto in grado ed è responsabile del coordinamento del personale sanitario, del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate all'interno della struttura e della qualità delle prestazioni erogata dall'azienda. Egli ha un ruolo fondamentale nella gestione della sicurezza all'interno dell'azienda. In particolare, si accerta che l'attività sanitaria sia erogata in sicurezza, da personale sanitario con adeguata preparazione ed in condizioni igienico-sanitarie adeguate oltre che in modo conforme alle regole di deontologia professionale.

Il Direttore Sanitario è, dunque, il garante ultimo della qualità e della sicurezza delle cure fornite ai pazienti, nonché del coordinamento del personale sanitario.

Nello specifico, i compiti del Direttore Sanitario sono:

- dirigere i servizi sanitari ai fini tecnico-organizzativi ed igienico-sanitari e fornire parere obbligatorio agli organi dirigenziali sugli atti relativi alle materie di

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 20 di 28

competenza, identificando, ai fini programmatici, la domanda di assistenza sanitaria a cui dare risposta;

- delineare gli orientamenti di sviluppo strategico dei servizi sanitari, tenendo conto dell'evoluzione del sistema e del ruolo della società nella rete dei servizi territoriali;
- svolgere attività di indirizzo, coordinamento, supporto, verifica nei confronti dei responsabili dei servizi sanitari, promuovere l'integrazione dei servizi stessi, proporre le linee aziendali per il governo clinico e concorrere al governo economico dell'azienda;
- sovrintendere al funzionamento organizzativo dell'area sanitaria di ALLUNEED, nel rispetto dell'organigramma, assegnando, in collaborazione con il Responsabile delle Risorse Umane, mansioni al personale ed ai collaboratori;
- coordinare e controllare l'area sanitaria e socio-sanitaria in collaborazione con il Coordinatore delle Professioni Sanitarie;
- vigilare sull'esercizio dell'attività libero professionale di tutti i professionisti sanitari, assicurandosi che tutte le prestazioni sanitarie da loro erogate rispettino i parametri di sicurezza e professionalità necessari;
- assicurarsi del rispetto delle norme del Codice Deontologico e delle normative nazionali e regionali all'interno della struttura che dirige;
- verificare che il personale sanitario sia in possesso dei titoli e delle qualifiche necessarie a svolgere la professione e sia in grado di erogare prestazioni e documentazione sanitaria di elevata qualità;
- provvedere ai controlli igienico-sanitari e funzionali degli ambienti di lavoro, dei presidi e delle apparecchiature e dispositivi medici, anche in riferimento alla corretta conservazione di farmaci e al corretto smaltimento dei rifiuti;
- gestire e organizzare i servizi a tutela dei pazienti (es: l'Ufficio Relazioni col Pubblico, URP) e la logistica del personale non sanitario all'interno della struttura (pazienti, visitatori, fornitori);
- curare la comunicazione e i rapporti con gli organi di controllo interni ed esterni;
- curare i rapporti con le aziende sanitarie di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria;

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 21 di 28

- validare i protocolli, le procedure ed eventuali linee guida, interni alla struttura in materia sanitaria e di verificarne la corretta applicazione;
- occuparsi della sicurezza del paziente e della gestione del rischio clinico;
- sviluppare e promuovere la qualità dei servizi offerti;
- monitorare e coordinare le decisioni relative alla tutela della privacy ed al rispetto delle normative inerenti in ambito sanitario;
- vigilare sugli aspetti igienico-sanitari, sulla corretta compilazione della documentazione socio sanitaria; sulla corretta conservazione della suddetta documentazione; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi;
- vigila sull'appropriatezza clinica, ossia tiene monitorata la capacità di un intervento sanitario preventivo, diagnostico, terapeutico, riabilitativo di rispondere al bisogno del paziente (o della collettività) con un bilancio favorevole tra benefici e rischi, sulla base di modalità e standard riconosciuti. Per far ciò, il Direttore Sanitario utilizza linee guida basate su evidenze scientifiche, si accerta che il personale sanitario riceva una formazione adeguata e continua per rimanere aggiornato sulle ultime evidenze scientifiche e sulle migliori pratiche cliniche, si assicura che le decisioni cliniche vengano condivise con i pazienti in ottica di migliorare la soddisfazione del paziente e l'aderenza alle terapie, implementa i sistemi di monitoraggio e valutazione continua delle pratiche cliniche, conduce audit clinici regolari per valutare l'appropriatezza degli interventi e identificare eventuali discrepanze rispetto alle linee guida.

4.1. COORDINAMENTO DELLE PROFESSIONI SANITARIE

Il Coordinamento delle Professioni Sanitarie all'interno di ALLUNEED svolge un sostanziale ruolo di collegamento tra la parte assistenziale clinico-organizzativa e gli obiettivi aziendali.

Il Coordinatore delle Professioni Sanitarie collabora con altre figure di gestione e controllo presenti all'interno della struttura, come il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione per gli aspetti riguardanti la protezione della privacy, il Data Protection Officer per gli aspetti riguardanti la protezione della privacy, il responsabile marketing per la comunicazione e i fornitori per la gestione dei servizi e dei materiali, il Responsabile Risorse Umane per la gestione dei professionisti sanitari.

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 22 di 28

Nello specifico, colui che occupa il ruolo di Coordinatore delle Professioni Sanitarie si occupa di:

- identificare, ricercare e monitorare i bisogni espressi dalla popolazione che usufruisce dei servizi di ALLUNEED
- pianificare risposte sanitarie adeguate ai bisogni rilevati;
- identificare, sviluppare, gestire e monitorare processi di lavoro più o meno complessi, in ambito sanitario;
- identificare e far applicare protocolli sanitari in collaborazione con il Direttore Sanitario;
- verificare l'applicazione delle normative e delle legislazioni vigenti;
- pianificare la formazione del personale e la gestione dei processi di autorizzazione all'esercizio, con una particolare attenzione all'aggiornamento e alla formazione permanente obbligatoria per legge;
- gestire le relazioni all'interno di ogni singola unità operativa di ALLUNEED;
- programmare l'ottimizzazione delle risorse (umane, tecnologiche, informatiche, economiche ecc.);
- pianificare le risorse umane necessarie al funzionamento di ogni singola unità operativa, nonché collaborare alla gestione del personale;
- programmare, gestire e valutare i servizi assistenziali nell'ottica del miglioramento della qualità (programmazione, pianificazione, azione, valutazione);
- analizzare i fabbisogni e l'organizzazione dei rifornimenti di farmaci e dispositivi medici;
- analizzare, programmare e gestire i costi, i rendimenti economici e il budget aziendale per la gestione delle risorse umane e dei materiali di sua competenza.

4.2. FIGURE PROFESSIONALI SANITARIE

4.2.1. MEDICI

ALLUNEED si avvale di un'equipe di medici specialisti che, a seconda delle diverse specializzazioni, si occupano della salute umana.

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 23 di 28

4.2.2. INFERMIERE

L'infermiere a domicilio è un professionista sanitario specializzato che interviene direttamente a casa del paziente, assicurandogli un'assistenza che annovera un'ampia gamma di prestazioni infermieristiche. Al domicilio del paziente, l'infermiere ha piena responsabilità circa l'assistenza infermieristica: si occupa, infatti, della pianificazione e gestione degli interventi e della valutazione delle condizioni del paziente e dell'intervento infermieristico in generale.

Le principali aree di intervento sono: prevenzione, cura, riabilitazione ed educazione sanitaria. L'infermiere a domicilio inoltre assicura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche.

Di seguito sono elencate in maniera dettagliata e non esaustiva le principali prestazioni sanitarie svolte dall'infermiere al domicilio:

- Esami strumentali
- Misurazione dei parametri vitali
- Fasciature semplici, bendaggi e medicazioni (semplici e complesse)
- Gestione catetere vescicale
- Gestione alvo comprese eterostomie
- Gestione nutrizione enterale (SNG/PEG) e parenterale
- Gestione ventilazione meccanica e gestione tracheostomia
- Prelievo ematico
- Terapia infusionale
- Terapie iniettive attraverso diverse vie di somministrazione
- Educazione al caregiver finalizzata al trasferimento di competenze necessarie per una corretta applicazione delle indicazioni terapeutiche.

4.2.3. FISIOTERAPISTA

Elabora ed attua gli interventi diretti alla prevenzione, alla valutazione funzionale, alla cura e alla riabilitazione di diverse condizioni muscolo-scheletriche, neurologiche e cardiopolmonari attraverso l'utilizzo di esercizi terapeutici, massaggi, mobilizzazioni articolari e altre tecniche fisioterapiche. Il loro obiettivo è quello di aiutare i pazienti a migliorare la loro funzionalità e il loro benessere generale.

4.2.3. PSICOLOGO

Svolge attività di prevenzione, diagnosi, intervento, promozione della salute, abilitazione-riabilitazione, sostegno e consulenza in ambito psicologico. Diagnostica e tratta gli stati mentali normali e patologici dei processi cognitivi, emotivi, sociali e comportamentali.

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 24 di 28

4.2.4 OPERATORI SOCIO SANITARI

Svolge attività di cura e assistenza alle persone fragili o non autosufficienti sul piano fisico anziane o malate, al fine di soddisfarne i bisogni primari e favorirne il benessere, l'autostima e l'integrazione sociale.

4.2.5 ALTRE FIGURE

In base ai bisogni del paziente possono essere necessarie altre figure quali, a titolo esemplificativo, logopedista, cardiologo ecc.

Si ricorda inoltre che la struttura ALLUNEED è accreditata sui alcuni territori anche per l'Unione Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM).

Per le Cure Palliative Domiciliari la società ALLUNEED oltre ai professionisti sopra elencati prevede anche le seguenti figure professionali:

- Medico Palliativista
- Dietista
- Assistente Sociale

A tali figure si aggiunge anche quella dei volontari, disponibili al supporto del paziente.

4.2.6 MEDICO PALLIATIVISTA

L'Unione di Cure Palliative Domiciliari prevede la presenza di medici palliativisti ovvero medici specializzati ed esperti nelle cure palliative. Il medico è parte dell'équipe multiprofessionale di cure palliative ed è responsabile delle cure palliative specialistiche. Possiede competenze cliniche, comunicative, psicologiche, organizzative. I medici palliativisti intervengono sul controllo dei sintomi della malattia avendo come obiettivo una migliore qualità di vita per il paziente e i suoi cari. Il medico palliativista lavora quindi per controllare i sintomi del paziente al fine di migliorare quanto più possibile la sua qualità di vita, alleviandone la sofferenza. Le sue scelte terapeutiche vengono costantemente rimodulate sulla base delle condizioni di salute del malato, aggiornate in tempo reale dagli altri operatori dell'équipe grazie alla cartella clinica e alle riunioni d'équipe. Ciò che interessa al medico palliativista, oltre all'anamnesi del paziente, è anche la sua consapevolezza di qualità della vita: gli aspetti clinici non vengono perciò definiti dal curante a priori, ma attraverso il confronto con la persona malata e la sua famiglia.

4.2.7. DIETISTA

Il tema della nutrizione nel fine vita è molto delicato e complesso, perché implica una serie di fattori legati all'emotività, ai ricordi, ma anche al senso di dignità e al rapporto con i propri familiari; spesso questo argomento è motivo di discussione tra la persona malata e i suoi cari, che difficilmente riescono ad accettare la sua progressiva distanza da tutto ciò che è terreno, incluso il cibo. Ecco perché all'interno dell'équipe di Cure Palliative Domiciliari è molto importante intervenire tempestivamente per poter valutare lo stato nutrizionale dei pazienti. La figura deputata a tale compito è il dietista ovvero il professionista competente per tutte le attività finalizzate alla corretta applicazione dell'alimentazione e della nutrizione.

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 25 di 28

Il dietista può elaborare, formulare e attuare le diete prescritte e ne controlla l'accettabilità da parte del paziente; collabora con altre figure al trattamento multidisciplinare del paziente e studia ed elabora la composizione di razioni alimentari atte a soddisfare i suoi bisogni nutrizionali. Inoltre, svolge attività didattico-educativa e di informazione finalizzate alla diffusione di principi di alimentazione tali da consentire il recupero e il mantenimento dello stato di salute del singolo per quanto possibile nonostante la malattia.

4.2.8. ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente Sociale è un professionista che lavora nell'ambito delle Cure Palliative Domiciliari. Generalmente il compito dell'Assistente Sociale è quello di promuovere l'autonomia e la valorizzazione delle risorse personali e sociali dei pazienti in condizione di vulnerabilità o di disagio sociale, mettendo in relazione gli utenti con le risorse istituzionali.

All'interno di ALLUNEED, tale figura si occupa del coordinamento delle azioni da conseguire a seguito di segnalazioni da parte del personale medico e sanitario che opera al domicilio, laddove vi fossero situazioni evidentemente problematiche sul piano sociale e socio-economico del paziente. L'assistente sociale, quindi, interviene acquisendo le specifiche necessarie e attiva relazioni con ASST, ATS e Servizi Sociali del comune o della zona di domicilio e ne segue l'andamento sino a sua risoluzione.

4.2.9. CASE MANAGER E CARE MANAGER

ALLUNEED considera la presenza nell'equipe dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari la figura del Care manager. Tale figura è responsabile del coordinamento di natura gestionale-organizzativa delle attività assistenziali sui pazienti in carico all'ente.

In particolare, il Care manager sarà il primo referente del MMG del paziente al momento della valutazione circa l'ingresso alla Rete dei Servizi Domiciliari. Sarà inoltre responsabile della raccolta e tenuta dei dati relativi ai pazienti presi in carico al fine di individuare le aree problematiche, definire gli obiettivi, pianificare gli interventi, monitorare costantemente le prestazioni erogate e valutare l'esito della presa in carico.

L'obiettivo è quello di creare un'alleanza terapeutica e definire un percorso di cura razionalizzando le sequenze di intervento cercando di prevedere le necessità future in relazione alla prosecuzione e all'evoluzione del processo di presa in carico.

Oltre al Care Manager, ALLUNEED prevede anche la presenza della figura del Case Manager.

Per ogni paziente in carico ad ALLUNEED viene individuato un Case Manager, che ha la funzione di coordinare il percorso del singolo paziente e del suo nucleo familiare, garantendo la continuità del percorso e della presa in carico.

Il Case Manager è responsabile del processo di accertamento dei bisogni, pianificazione degli interventi, facilitazione nelle comunicazioni tra erogatore, paziente e familiari/caregiver. Tale figura deve, inoltre, agevolare la risposta effettiva e percepita ai bisogni generali dell'individuo e della famiglia attraverso la comunicazione e l'ottimizzazione delle risorse disponibili al fine di promuovere outcomes di qualità con un buon rapporto costo-efficacia.

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 26 di 28

Il Case manager dovrà, dunque:

- scegliere i servizi, tra quelli appropriati e disponibili, in grado di rispondere ai bisogni individuati dal Care manager e dall'equipe assistenziale;
- garantire la personalizzazione e il coordinamento delle cure;
- agire come facilitatore dell'intero percorso di cura al fine di garantire risposte al paziente e ai suoi familiari.

Obiettivi del Case manager sono: la pianificazione degli accessi, degli interventi e dei servizi, la valutazione del contesto socio-abitativo, il monitoraggio e la valutazione dei risultati tenendo conto del punto di vista del paziente, l'aumento del coinvolgimento del paziente e del caregiver nel processo decisionale e di pianificazione, la revisione costante del piano di cura per adeguarlo all'evoluzione dei problemi e alla loro evoluzione.

4.3. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto di contatto di ALLUNEED con cittadini, imprese, associazioni, enti pubblici e privati.

L'obiettivo dell'URP è quello di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

All'URP è attribuito, in particolare, il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento della società, garantendo agli utenti le informazioni attinenti all'attività dell'azienda e consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici.

Inoltre, l'URP si pone come finalità di costruire un rapporto efficace di collaborazione con gli utenti, volto al miglioramento della qualità dell'offerta agli utenti a vantaggio della percezione dei cittadini e dell'immagine aziendale. All'interno dell'azienda, dunque, contribuisce ad acquisire la percezione della qualità e la soddisfazione dell'utente circa le prestazioni erogate, individuando idonei e adeguati strumenti per l'ascolto dell'utenza e la comunicazione con i cittadini.

In particolare, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge le seguenti funzioni:

- ascolta e orienta il cittadino, mettendolo in condizione di usufruire di tutti i Servizi dell'ente;
- fornisce informazioni di carattere generale sull'attività di ALLUNEED e sulla sua organizzazione interna;

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 27 di 28

- agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- pubblica schede informative sulle attività e i procedimenti amministrativi complete dei nominativi dei responsabili e della modulistica necessaria;
- garantisce il diritto di accesso agli atti e ai documenti amministrativi;
- raccoglie segnalazioni e reclami dei cittadini sul funzionamento e il miglioramento dei servizi. coordina e cura l'accoglienza e la gestione delle segnalazioni, degli elogi e dei reclami dei cittadini sul funzionamento e il miglioramento dei servizi. Sono state predisposte procedure a riguardo.
- si occupa della rilevazione della soddisfazione dell'utenza circa le prestazioni erogate dalla società tramite la consegna e la compilazione di un questionario, e della successiva valutazione degli stessi, in ottica di miglioramento della qualità dei servizi.
- garantisce la reciproca informazione tra l'URP e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni.

4.4. REFERENTE PER RAPPORTI CON UFFICI DELLE AZIENDE SANITARIE LOCALI

Si interfaccia con gli Uffici delle diverse aziende sanitarie locali con lo scopo di mantenere un flusso continuo di informazioni, coordinare il lavoro e risolvere le eventuali problematiche. Tale funzione è svolta dal Coordinatore delle Professioni Sanitarie.

4.5. REFERENTE PER RAPPORTI CON UFFICI DI PROTEZIONE GIURIDICA DEI SERVIZI SOCIALI

Si occupa di mantenere i rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica dei Servizi Sociali, che sono delle strutture finalizzate a promuovere o favorire i procedimenti per il riconoscimento degli strumenti di tutela delle persone incapaci e dell'amministrazione di sostegno, con l'obiettivo ultimo di promuovere il benessere e l'inclusione sociale della persona, della famiglia e della comunità.

4.6. SEGRETERIA / ACCOGLIENZA

	FUNZIONIGRAMMA	Rev.	Pagina
		00	Pagina 28 di 28

Lo Staff di Segreteria funge da mediatore tra l'esterno (i clienti) e l'interno (l'azienda) fornendo informazioni, attivando servizi e occupandosi della prenotazione di visite e/o colloqui e/o appuntamenti di lavoro presso le varie sedi operative dell'azienda.

Provvede alle seguenti operatività:

- Smistamento telefonate
- Gestione posta cartacea ed elettronica
- Redazione documenti
- Disbrigo e archiviazione di pratiche su indicazione di altri uffici
- Gestione protocollo in entrata ed in uscita
- Gestione appuntamenti e flussi di personale presso gli uffici