

Il mansionario è un documento aziendale il cui scopo è quello di ufficializzare ed evidenziare in forma scritta funzioni e compiti a cui sono preposte le singole unità operative dei servizi organizzati e gestiti da **Labirinto Cooperativa Sociale**. In questo modo l'organizzazione del lavoro non è resa casuale, ogni singolo operatore/trice si occupa costantemente di determinati compiti e responsabilità.

NORME DI ACCESSO

L'inquadramento del profilo alla mansione ed il relativo trattamento economico è quello previsto dall'ex CCLN Coop Sociali - Area /categoria D - Posizione economica D1 e D2

Valutazione conoscenza di una o più lingue veicolari utili (come richiesto/previsto dal capitolato di appalto), attraverso la competenza del personale che effettua audit di processo.

Titolo di studio:

DIPLOMA DI SCUOLA MEDIA SUPERIORE (come previsto dai Regolamenti attuativi della L.R. 20/2000 e/o L20/2002 e s.m.)/PREFERENZA PER LAUREATI IN EDUCATORE PROFESSIONALE O SCIENZE UMANISTICHE O L19

ESPERIENZA - (come previsto dai Regolamenti attuativi della L.R. 21/2016 e s.m. TOT 3 ANNI DI ESPERIENZA NEL SETTORE

FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO interna gestita da Coordinatore/trice e Responsabile di Settore entro il periodo di prova previsto dal CCNL.

RESPONSABILITÀ ED INCARICHI:

Accoglienza di beneficiari o altre casistiche legate ai decreti ministeriali

Obiettivi principali:

- garantire misure di assistenza e di protezione della singola persona;
- favorirne il percorso verso la (ri)conquista della propria autonomia.

I servizi garantiti nei progetti territoriali sono:

- assistenza sanitaria;
- assistenza sociale;
- attività multiculturali;
- inserimento scolastico dei minori;
- mediazione linguistica e interculturale;
- orientamento e informazione e supporto legale;
- servizi per l'alloggio;
- servizi per l'inserimento lavorativo;
- servizi per la formazione;
- documentazione delle attività;
- progetti educativi individualizzati;
- organizzazione e conduzione delle routine quotidiane;
- aiuto all'ospite in tutte le operazioni della vita quotidiana;
- partecipazione a momenti formativi organizzati per il servizio;
- partecipazione in merito alle necessità legate alla gestione del servizio/struttura.

La relazione operatore/utente:

Gli operatori rivestono un ruolo fondamentale nel percorso di accoglienza e di integrazione di ogni singolo beneficiario e titolare di protezione internazionale.

Durante il periodo di accoglienza l'operatore accompagna e affianca il beneficiario per risolvere le questioni della quotidianità (sulla base dei servizi garantiti dai progetti SIPROIMI/SPRAR, come sopra indicati) e diventa un "ponte" per la conoscenza del territorio e della comunità locale.

Il rapporto tra operatore e utente si caratterizza pertanto come una relazione di fiducia reciproca, attraverso la quale l'operatore sostiene il beneficiario nella realizzazione di un percorso di inserimento, supportandolo nel focalizzare ed eventualmente potenziare.

le proprie risorse, in rapporto al contesto sociale nel quale è inserito.

Sulla base di un rapporto di reciprocità il beneficiario diviene egli stesso protagonista del progetto di inserimento, collaborando direttamente con l'operatore.

Al fine di instaurare una relazione di fiducia efficace, è importante che l'operatore metta in gioco alcuni elementi, fondamentali nella gestione delle relazioni interpersonali.

In particolare, l'operatore dovrà avere la capacità di:

- saper ascoltare il beneficiario e favorirlo nell'espressione dei propri bisogni;

- delimitare l'ambito del proprio ruolo professionale, riconoscendo le proprie competenze e responsabilità, nonché i limiti;
- acquisire le competenze specifiche richieste dal ruolo e ricercare occasioni di aggiornamento;
- essere consapevole dei propri limiti professionali e personali;
- assicurarsi che il beneficiario sappia come e quando può intervenire l'operatore stesso;
- saper individuare, di conseguenza, ulteriori competenze che possano rendersi complementari al lavoro dell'operatore;
- conoscere i servizi e le potenzialità del territorio;
- costruire rapporti di scambio di informazioni e di reciproca collaborazione con altri soggetti attivi sul territorio;
- favorire l'accesso dei beneficiari ai servizi individuati;
- orientare il beneficiario al servizio/operatore di cui ha bisogno;
- costruire un rapporto di reciprocità con il beneficiario, responsabilizzandolo affinché si attivi in autonomia in base alle proprie risorse individuali;
- rapportarsi con i beneficiari in relazione alle caratteristiche personali di ciascuno, senza omologare l'intervento;
- condividere il piano di intervento con gli altri operatori del servizio, affinché le azioni intraprese siano complementari fra loro e diano efficacia all'intervento nel suo complesso.

In questo senso il ruolo dell'operatore è quello di:

- avere chiari gli obiettivi del progetto e renderli espliciti al beneficiario. Impostare la relazione con il beneficiario a partire dagli obiettivi del progetto nel quale è inserito (cosa ti posso dare, cosa mi aspetto che tu faccia, ecc), avendo chiaro che il ruolo dell'operatore non consiste nel farsi carico in toto del beneficiario, bensì nel mettere a disposizione la propria professionalità a sostegno di un percorso di accoglienza e di inserimento, di cui lo stesso beneficiario rimane protagonista assoluto.
- Contestualizzare la situazione del beneficiario in rapporto ai servizi di cui può usufruire sul territorio e, in generale, in rapporto ai diritti e doveri di cui gode secondo l'ordinamento italiano. Questo ultimo punto risulta particolarmente importante al fine di evitare fraintendimenti circa la soluzione di problemi, legati soprattutto al permesso di soggiorno.
- Su tali basi, elaborare insieme al beneficiario un percorso individuale che ottimizzi le risorse e gli obiettivi della persona, in rapporto alle effettive opportunità e possibilità del territorio.

TRASPORTO:

L'educatore è autorizzato all'uso del/i pulmini di proprietà della cooperativa per uscite nel territorio e gite.

ABBIGLIAMENTO/ACCESSORI:

- Utilizzare abbigliamento comodo e consono al servizio;
- Tenere sempre con sé il tesserino di riconoscimento e renderlo visibile a richiesta;

ISTRUZIONI:

Attenersi scrupolosamente alle prescrizioni previste:

- Piano di autocontrollo settore alimentare (metodo HACCP);
- nel PIANO DI PULIZIA e SANIFICAZIONE (presente presso il servizio), ove sono indicati i prodotti da utilizzare nella lavanderia e le SCHEDE PRODOTTO, ove sono indicati i Dispositivi di Sicurezza da utilizzare (es. guanti, mascherina, ecc) e modalità d'uso.

DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE:

- Utilizzare sempre tassativamente i dispositivi individuali di sicurezza (DPI) previsti per la propria mansione dotati dalla cooperativa o da servizio (ente committente);

Istruzioni: Attenersi scrupolosamente alle prescrizioni evidenziate nella scheda rischio IRGQ10

FORMAZIONE:

- Informazione / formazione effettuata in fase di assunzione in materia di prevenzione rischi (D. Lgs 81/08), consegna delle "NORME SULLA SICUREZZA" dalla Cooperativa (utilizzo questionario di apprendimento);
- Formazione di base (NUOVO ACCORDO STATO REGIONI - Articolo 37 del D.Lgs. 81/08, effettuata in fase di assunzione entro i 60gg. e formazione su rischi specifici;
- Formazione come ADDETTO ANTINCENDIO/EMERGENZE e ADDETTO AL PRONTO SOCCORSO;
- Conosce e rispetta le istruzioni/procedure in merito alla tutela dei dati personali. È in possesso di lettera di incarico per la gestione dei dati personali ospite/cliente/utente, trattati in modalità cartacea e/o informatica. È severamente vietata la divulgazione di notizie relative a fatti personali in merito a stato di salute, scelte politiche/sindacali, scelte religiose e scelte sessuali;
- Conosce, rispetta ed utilizza le istruzioni/procedure e moduli della UNI EN ISO 9001 utili al proprio incarico e ruolo.

Il/La referente/coordinatrice/tore con l'utilizzo del modulo apposito (MRF01_ formazione e addestramento candidato) forma e addestra il candidato/a operatrice/tore alle necessità della mansione svolta. Informa in seguito l'ufficio personale del risultato dei mesi/e di prova.

DOCUMENTAZIONE:

- Fare riferimento al Codice etico/Mission/Vision aziendali (pubblicati sul sito www.labirinto.coop);
- Utilizzare e consegnare entro e non oltre i primi due giorni del mese successivo il riepilogo ore effettuate, debitamente compilato e firmato.

DISCIPLINARE:

Si informano le/gli operatrici/tori che se si dovessero riscontrare delle inadempienze rispetto alle indicazioni messe in evidenza nelle istruzioni (piani di lavoro), la/il coordinatrice/tore della cooperativa è autorizzato/a ad effettuare RICHIAMO VERBALE, se si dovesse riscontrare la stessa problematica, lo stesso in collaborazione con la Responsabile delle risorse umane, è tenuto ad avviare un PROVVEDIMENTO DISCIPLINARE (come previsto dal CCNL cooperative sociali)

CONTROLLO QUALITA':

Il/la Coordinatore/trice in base al/ai piano/i di lavoro stabilito/i in collaborazione del Responsabile di Settore, effettuerà dei controlli presso il/i servizio/i ove è incaricata/o, utilizzando apposito modulo.

RAPPORTI CON LA COOPERATIVA, PARTECIPAZIONE ED AGGIORNAMENTO

L'operatore/trice incaricato/a al ruolo sopra evidenziato è tenuto/a:

- A rispettare le condizioni del suo contratto di lavoro
- A comunicare tempestivamente qualsiasi variazione nelle condizioni di lavoro al/la coordinatore/trice e/o al/la Responsabile;
- Al confronto e collaborazione con gli Utenti, le/i Colleghe/i e la/il Coordinatrice/tore e/o la/il Responsabile, i Referenti degli Enti committenti o di controllo, nonché della cittadinanza;
- A tenere rapporti cordiali con gli Utenti, le/i Colleghe/i e la/il Coordinatrice/tore e/o la/il Responsabile, i Referenti degli Enti committenti o di controllo, nonché della cittadinanza;
- A mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli Utenti, le/i Colleghe/i e la/il Coordinatrice/tore e/o la/il Responsabile, i Referenti degli Enti committenti o di controllo, nonché della cittadinanza;
- A garantire la riservatezza delle informazioni riferite a persone che fruiscono del servizio (privacy);
- A utilizzare modalità di relazione che tengano conto del rispetto della "persona" sia con gli Utenti, le/i Colleghe/i e la/il Coordinatrice/tore e/o la/il Responsabile, i Referenti degli Enti committenti o di controllo, nonché della cittadinanza;
- Ad attenersi a quanto definito nei piani di lavoro dai Coordinatori/Responsabili;
- A comunicare al Coordinatore/trice situazioni di difficoltà che non possano essere affrontate;
- A partecipare agli incontri stabiliti dal Coordinatore o Responsabili;
- A partecipare ai percorsi formativi realizzati dalla Cooperativa.

Va tenuto conto che in ogni situazione si rappresenta sempre la Cooperativa, per questo è necessario conoscere e far conoscere la sua organizzazione e le sue finalità.

Inoltre è necessario informarsi ed informare sugli strumenti che la Cooperativa mette a disposizione dei soci e di ogni operatore del settore per aiutarli a svolgere al meglio le attività (Percorsi di Formazione, Incontri tematici, incontri di settore, ecc.).

IL PIANO DI LAVORO E/O MANUALE ISTRUZIONI VIENE CONSEGNATO DAL COORDINATORE/TRICE DEL SERVIZIO

È severamente vietato effettuare attività non previste dal piano di lavoro.

Il mancato rispetto di queste indicazioni sarà oggetto di NON CONFORMITA'.

PER ACCETTAZIONE DEL MANSIONARIO

SERVIZIO/I _____

Data _____ Nome e cognome _____ (stampatello)

Firma _____

In allegato: IRGQ10 scheda rischio mansione