



SERVIZIO SANITARIO
NAZIONALE
REGIONE PIEMONTE
AZIENDA SANITARIA LOCALE
"VC"

SCHEDA DI DESCRIZIONE
INCARICO DI ORGANIZZAZIONE

Struttura

Incarico di:

- ☒organizzazione
☐professionale

- "UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO"

Funzioni/responsabilità attribuite all'incarico

Funzioni principali:

- la responsabilità di garanzia, a livello aziendale, dell'efficiente ed efficace svolgimento dei processi che caratterizzano l'Ufficio, favorendo l'integrazione delle attività, l'utilizzo ottimale delle risorse e degli strumenti impiegati e la ricerca di modelli innovativi nell'ambito dei processi organizzativi interni;
- l'attuazione, per le materie di propria competenza, dei programmi e delle indicazioni della Direzione Aziendale;
- la funzione di assicurare - con gli strumenti e le risorse a disposizione - un'adeguata comunicazione e tutela del cittadino attraverso l'ascolto e la gestione di elogi, reclami, segnalazioni di disagi e disservizi che gli utenti possono avere incontrato nel rapporto con la struttura sanitaria;
- agevolare e facilitare la partecipazione sociale attraverso la collaborazione con le Associazioni di Volontariato, di tutela dei diritti dei cittadini e con il Comitato Consultivo Misto aziendale.

Responsabilità:

- organizza e coordina l'attività dell'Ufficio, assegnando all'interno di esso obiettivi e risorse necessarie;
- gestisce un pool di persone con qualifiche diverse, ne dispone numericamente e qualitativamente le presenze secondo le attività da erogare, ne gestisce le assenze garantendo il miglior utilizzo delle stesse;
- è garante della realizzazione degli obiettivi;
- è garante della qualità del servizio reso dall'Ufficio;
- promuove processi di miglioramento mediante il monitoraggio degli indicatori di processo e di servizio;
- valuta, in maniera costante, le esigenze formative del personale assegnato, programmando e coordinando i necessari interventi di formazione/aggiornamento;
- motiva e valorizza il personale per migliorare in modo continuo gli standard di performance, stimolando il mantenimento di un clima sereno e collaborativo;
- è responsabile del perseguimento dei risultati connessi agli obiettivi negoziati con la

Direzione Generale.

Relazioni organizzative e funzionali:

Interlocutore	Interazione
Direzione Generale, Sanitaria, Amministrativa	Si relaziona con le Direzioni e mantiene un rapporto costante e strutturato per la gestione dei processi di "segnalazioni" e "informazioni", in particolare, per la gestione e le risposte a reclami con codici gialli e rossi.
Altri referenti aziendali (Direzione del Servizio Infermieristico, Tecnico e Riabilitativo; Direzioni Area Tecnica e Amministrativa; Uffici di Staff; Direttori di Dipartimento e Unità Operativa; Coordinatori di area)	Si rapporta con i referenti principalmente per la gestione dei processi "segnalazioni" e "informazioni", modulando l'interazione in funzione della tipologia di segnalazione o del caso da approfondire.
Associazioni rappresentative dei cittadini	Cura il collegamento tra l'Azienda e le Associazioni rappresentative dei cittadini; in particolare promuove iniziative delle singole Associazioni, supportando i loro bisogni e le loro richieste (promozione di corsi di sensibilizzazione al Volontariato e di formazione per i volontari).

Requisiti professionali specifici necessari per l'accesso all'incarico:

- le ultime due valutazioni di performance positive in ordine cronologico;
- l'assenza di provvedimenti disciplinari negli ultimi due anni superiori alla multa;
- il diploma di laurea o titolo equipollente e almeno 5 anni di esperienza professionale nel profilo di appartenenza.

Categoria di personale a cui è riferito l'incarico:

Area dei professionisti della salute e dei funzionari

Fascia di appartenenza dell'incarico:

	Punteggio	Fascia economica	Indennità annua
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	55	I	8000