



**AVVISO DI INDIZIONE DI UNA PROCEDURA COMPARATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 7, COMMA 6, DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 MARZO 2001, N. 165 E S.M.I. PER UN INCARICO DI COLLABORAZIONE ESTERNA INERENTE LA MANSIONE DI N. 1 COORDINATORE NEL PROGETTO "CURARE CON CURA" – AZIONE SPERIMENTALE DI SISTEMA AD ELEVATA INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA VOLTA ALLA DEFINIZIONE DI INTERVENTI INNOVATIVI A FAVORE DI PERSONE DISABILI NON COLLABORANTI**

In attuazione di quanto previsto dalla normativa vigente ed in esecuzione alla deliberazione n. 39 adottata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 4 giugno 2015 è indetta una procedura comparativa per il conferimento di un incarico di attività professionale esterna per la mansione di coordinatore delle attività sociali nell'ambito di un progetto sperimentale (da attuarsi attraverso una collaborazione tra la scrivente IRAS e la ASL Roma C), denominato "Curare con cura".

Tale progetto è destinato a creare un percorso di assistenza socio sanitaria per persone disabili non collaboranti all'interno del Poliambulatorio "Santa Caterina della Rosa".

Il professionista individuato per tale ruolo deve avere le necessarie competenze professionali e spiccate abilità personali dovendo rappresentare il "*trait d'union*" tra la componente sociale e quella sanitaria, tra la parte sociale e l'utente e, all'interno dell'ambulatorio, tra il sociale e i diversi professionisti/specialisti impegnati nel processo di cura. Il Coordinatore selezionato avrà, pertanto, specifiche abilità sia di tipo clinico-relazionale che metodologiche-gestionali, e nello specifico dovrà:

- Tenere rapporti interpersonali con l'utenza destinataria del servizio
- Essere l'interfaccia tra il servizio, l'utente e l'Azienda Sanitaria RMC
- Interagire con le altre figure professionali interessate nel processo di cura
- Operare per qualificare l'immagine del servizio
- Condividere, con i *patient manager* Aziendali e le altre figure professionali, le decisioni inerenti allo svolgimento del servizio partecipando attivamente alle riunioni di *équipe*
- Avere competenze che permettano una relativa facilità di interpretazione dei dati clinici



- Collaborare nell'analisi dei bisogni e nella programmazione degli interventi con i relativi responsabili dell'Azienda Sanitaria RMC
- Cogliere esigenze informative e usare strumenti per gestire le informazioni
- Utilizzare indicatori di processo e di risultato garantendo la qualità e l'appropriatezza degli interventi
- Gestire con altre professionalità rapporti "educativi" nei confronti di particolari categorie di utenza
- Collaborare nella formazione degli operatori

La presente procedura è regolata dalla normativa vigente e dalle disposizioni regolamentari in vigore. L'incarico sarà di prestazione professionale per la durata di sei mesi, eventualmente rinnovabile; l'onorario, per l'intera durata del contratto sarà pari ad € 17.733,00, oltre Cassa ed IVA di legge e verrà liquidato dall'Ente in rate mensili posticipate, previa presentazione di fattura ai sensi di legge.

L'IRAS si riserva piena facoltà di prorogare, sospendere, modificare e revocare il presente avviso a suo insindacabile giudizio, qualora ne rilevasse la necessità ed opportunità per ragioni di pubblico interesse, escludendo per i candidati qualsiasi pretesa o diritto. Si garantisce la pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro ai sensi della legge 10.04.1991 n. 125, nonché ai sensi dell'art. 35 del D. lgs n. 165/01 e s.m.i.

Possono partecipare alla suddetta selezione coloro che siano in possesso dei seguenti requisiti generali e specifici :

- a) Cittadinanza italiana, salve le equiparazioni stabilite dalle leggi vigenti, o cittadinanza di uno dei Paesi dell'Unione Europea;
- b) Età non inferiore agli anni 18 e non superiore a quella prevista dalle vigenti disposizioni di legge per il conseguimento della pensione di vecchiaia;
- c) Incondizionata idoneità fisica alle specifiche mansioni accertata ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche;
- d) godimento dei diritti politici anche negli Stati di appartenenza o provenienza;



- e) possesso del diploma di laurea in Medicina. Per i cittadini degli Stati membri dell'Unione Europea è richiesto il possesso del titolo di studio equipollente a quello italiano. Tale equipollenza dovrà risultare da idonea certificazione rilasciata dalle competenti autorità;
- f) Esperienza, almeno triennale, nella Direzione di servizi di Assistenza Sociale o Socio-sanitaria svolta per Enti Pubblici e/o privati (anche del privato sociale);

I requisiti prescritti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nel bando per la presentazione della domanda di ammissione.

Non possono accedere agli impieghi coloro che siano stati esclusi dall'elettorato attivo, nonché coloro che siano stati dispensati dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione per aver conseguito l'impiego stesso mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile.

La domanda di partecipazione rivolta al Presidente dell'IPAB IRAS, redatta secondo lo schema allegato al presente bando, nonché la documentazione ad essa allegata, deve essere trasmessa a mezzo di servizio pubblico postale con A.R. o consegnata direttamente all'Ufficio Protocollo dell'IPAB al seguente indirizzo: "IPAB IRAS – Via M. Caetani, 9 – 00186 ROMA"

La domanda, unitamente alla documentazione allegata, dovrà pervenire entro e non oltre il giorno 30 giugno 2015 **Il termine fissato per la presentazione delle domande e dei documenti è perentorio e non si terrà in alcun modo conto delle domande, dei documenti e dei titoli pervenuti dopo la scadenza del termine stesso.**

Per i titolari di posta elettronica certificata, che volessero trasmettere la domanda e la documentazione da allegare alla stessa con questa modalità, l'indirizzo è il seguente: ipabromacapitale@pec.it. La validità dell'invio mediante P.E.C. è subordinata all'utilizzo da parte dei candidati di casella di posta elettronica certificata personale. La domanda, debitamente sottoscritta, con allegati in formato PDF, dovrà essere inoltrata inserendo il tutto in un unico file. La domanda si intende considerata sottoscritta se prodotta nel rispetto dell'art. 65 del D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale). Non verranno prese in considerazione domande inoltrate ad altro indirizzo di posta elettronica ordinaria

Si precisa inoltre che, ai fini della presentazione a mano delle domande, l'orario di accesso all'ufficio protocollo è dal lunedì al venerdì, escluso i festivi, dalle ore 9.00 alle ore 12.00.



La busta contenente la domanda dovrà riportare la seguente dicitura: CONTIENE DOMANDA DI AMMISSIONE ALLA PROCEDURA COMPARATIVA PER IL “CONFERIMENTO DI UN INCARICO DI COORDINATORE DEL PROGETTO CURARE CON CURA”.

Alla domanda, esente da bollo, dovranno essere allegati:

- *curriculum* formativo e professionale, redatto tassativamente in formato europeo, datato e firmato;
- elenco in carta semplice dei documenti e titoli presentati;
- fotocopia documento di identità in corso di validità

Alla domanda di partecipazione può, inoltre, essere allegata la documentazione relativa ai titoli che il candidato ritenga opportuno presentare agli effetti della valutazione di merito.

I titoli possono essere prodotti in originale o in copia autenticata ai sensi di legge, ovvero autocertificati nei casi e nei limiti previsti dal D.P.R. n. 445/2000.

In particolare ed a pena di esclusione il *curriculum* dovrà evidenziare in merito a ciascuna esperienza lavorativa:

- il soggetto pubblico o privato presso il quale ogni esperienza è stata maturata
- la tipologia giuridica del rapporto instaurato
- la data di inizio e fine di ogni esperienza
- tipologia delle attività e le principali mansioni

In particolare ed a pena di esclusione il curriculum dovrà evidenziare in merito a ciascuna esperienza lavorativa in corso:

- il soggetto pubblico o privato presso il quale l'attività viene svolta
- la tipologia giuridica del rapporto instaurato
- la data di inizio del rapporto
- tipologia delle attività e le principali mansioni

Le dichiarazioni sostitutive devono contenere tutti gli elementi e le informazioni previsti dalla certificazione che sostituiscono. Non saranno oggetto di valutazione da parte della commissione esaminatrice le dichiarazioni sostitutive rese in modo non corretto od incomplete.

In particolare, le dichiarazioni sostitutive rese per attestare i servizi prestati devono contenere, pena la non valutazione, l'esatta denominazione del datore di lavoro, la qualifica o il profilo professionale, il



tipo di rapporto di lavoro (a tempo determinato o indeterminato, a tempo pieno o parziale, con indicazione dell'impegno orario settimanale), la natura del rapporto (dipendente o autonomo), le date di inizio e fine del servizio e le eventuali interruzioni (indicando giorno, mese ed anno). Relativamente ai corsi di aggiornamento è necessario indicare l'ente che ha organizzato il corso, l'oggetto e la data di svolgimento dello stesso, l'eventuale superamento di esame finale. Il concorrente assegnatario dovrà altresì produrre idonea dichiarazione in merito ai propri impegni professionali già in corso.

Le pubblicazioni devono essere edite a stampa e devono essere prodotte in originale o in copia legale o autenticata ai sensi di legge, ovvero in copia non autenticata, purché nella domanda sia resa la dichiarazione sostitutiva di conformità all'originale.

La eventuale riserva di invio successivo di documenti è priva di effetto. E' obbligo dei candidati comunicare i cambiamenti di indirizzo.

L'Amministrazione declina ogni responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendenti da inesatta indicazione del recapito da parte del concorrente, oppure la mancata o tardiva comunicazione del cambiamento di indirizzo indicato nella domanda, nonché eventuali disguidi postali o imputabili a terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

La persona portatrice di handicap che intende partecipare al concorso ai sensi della legge 104/92, deve specificare nella domanda l'ausilio necessario, in relazione al proprio handicap, per lo svolgimento delle prove, nonché l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi.

Per la valutazione dei *curricula* la Commissione dispone di 80 punti, così ripartiti:

- qualificazione professionale (ivi compresi i titoli di studio posseduti): considerando migliore il profilo professionale che presenta la più elevata corrispondenza con l'oggetto dell'incarico (massimo 30 punti)
- esatta percezione delle mansioni e del contenuto professionale dell'affidando incarico: considerando migliore il profilo professionale che presenta pregresse esperienze di direzione di servizi di assistenza sociale o socio sanitaria svolta all'interno di Enti Pubblici e Enti Privati con la più elevata coerenza con le mansioni relative all'affidando incarico (massimo 30 punti);
- esperienze già maturate nel settore di attività di riferimento e grado di conoscenza delle normative di settore: considerando migliore il profilo professionale con esperienze professionali e/o formative nelle materia oggetto dell'incarico (disabilità grave) per un massimo 20 punti;



Al termine della valutazione effettuata su base curricolare i candidati che avranno ottenuto un punteggio minimo pari a 50/80 saranno sottoposti a colloquio orale come di seguito specificato.

Ai fini dell'assegnazione dell'incarico gli aspiranti di cui al comma precedente, sono convocati, se in possesso dei requisiti di ammissione, all'espletamento del colloquio la cui data verrà comunicata sul sito dell'Ente e che verterà sulle tematiche inerenti la tipologia dell'attività dell'incarico da conferire.

La commissione avrà a disposizione fino ad un massimo di 20 punti da attribuire all'esito del colloquio, che sarà suddiviso in due aree di valutazione ispirate all'allegato B del presente avviso: massimo 10 punti per n. 2 domande sorteggiate e massimo 10 punti in merito all'approccio metodologico ed operativo che il candidato intende proporre.

L'IRAS si riserva comunque la facoltà di non procedere all'espletamento del colloquio in presenza di una sola richiesta di partecipazione.

L'IRAS provvederà a comunicare mediante pubblicazione sul sito dell'Ente, [www.ipabromacapitale.it](http://www.ipabromacapitale.it), l'elenco dei candidati ammessi al colloquio, nonché le convocazioni degli candidati ammessi con indicazione del giorno, dell'orario e della sede di svolgimento del colloquio. Tale comunicazione avrà valore di notifica a tutti gli effetti.

I candidati ammessi al colloquio dovranno presentarsi muniti di un valido documento di riconoscimento.

Il candidato che non si presenti, per qualsiasi motivo, al colloquio nel giorno e nell'ora stabiliti, sarà considerato rinunciatario e verrà escluso.

I candidati hanno la facoltà di esercitare il diritto di accesso agli atti del procedimento concorsuale, ai sensi delle legge 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni.

La Commissione giudicatrice procede alla formazione di una graduatoria dei concorrenti idonei nella seduta in cui hanno termine le prove di esame o in altra apposita, da tenersi nei giorni immediatamente successivi.

La graduatoria è unica e formata secondo l'ordine decrescente del punteggio totale.

Essa è approvata con provvedimento dell'organo competente e pubblicata nell'Albo Pretorio dell'Ente per 30 giorni, e nel sito dell'Ente, dalla data di pubblicazione decorre il termine per eventuali impugnative.



L'Organo competente adotta la deliberazione di approvazione degli atti della graduatoria e dei nominativi degli idonei e l'assunzione avverrà previa sottoscrizione del contratto di lavoro.

Il concorrente vincitore avrà l'obbligo di:

- iniziare puntualmente, nel termine che verrà notificato, l'attività che verrà affidata;
- svolgere l'attività connessa all'oggetto dell'incarico secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione dell'Ente e dal Comitato di Progetto;

Propedeuticamente all'atto di conferimento dell'incarico il concorrente assegnatario, oltre ad ogni eventuale ed ulteriore documentazione prevista dalla normativa vigente, dovrà altresì produrre idonea dichiarazione resa ai sensi della normativa vigente in merito agli adempimenti di cui al D.lgs. 33/2013 e al D.lgs. 39/2013.

Il concorrente assegnatario dovrà altresì produrre idonea dichiarazione in merito ai propri impegni professionali già in corso

Il rapporto sarà di natura autonoma e professionale, a norma degli artt. 2222 e successivi del Codice Civile, senza alcun vincolo di subordinazione e senza inserimento nell'organizzazione dell'Ente. Per la collaborazione, il titolare dell'incarico utilizzerà le attrezzature ed i materiali messi a disposizione dall'IPAB IRAS, impegnandosi a non modificarli e a non farne un uso improprio. Il collaboratore, nell'esercizio della sua attività, è tenuto all'esecuzione contrattuale secondo buona fede e con la massima diligenza ai sensi dell'art. 1375 del Codice Civile.

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 si comunica che i dati personali riguardanti il/la concorrente (es. cognome, nome, codice fiscale, residenza, dati di nascita ecc.) dichiarati nella domanda o allegati alla medesima, sono oggetto di trattamento da parte dell' IRAS.

Finalità e modalità del trattamento cui sono destinati i dati:

- i dati sono raccolti e trattati per l'esecuzione degli adempimenti e delle procedure relative al presente avviso, per l'utilizzo della relativa graduatoria per eventuali ulteriori incarichi, per il diritto di accesso ai documenti amministrativi ai sensi della legge 241/1990;
- i dati sensibili sono trattati in base alla Autorizzazione Generale del Garante per la Protezione dei dati personali;
- il trattamento dei dati avviene con procedure manuali e/o informatiche atte a garantire la sicurezza;



- il trattamento riguarda qualsiasi operazione e complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distribuzione dei dati anche se non registrati in una banca dati.

La natura del conferimento dei dati, esclusi quelli sindacali e relativi allo stato di maternità, è obbligatoria.

Conseguenze dell'eventuale rifiuto a rispondere e conferire i dati: mancata ammissione del/la concorrente alla selezione per oggettiva impossibilità di verificare gli obblighi requisiti previsti dall'Avviso e di svolgere le relative procedure.

I dati possono essere utilizzati e comunicati per fini istituzionali dell'IRAS, all'interno dell'ente tra incaricati del trattamento ed all'esterno per gli adempimenti relativi alla procedura quali la pubblicazione dell'elenco dei nominativi degli ammessi e della graduatoria, la pubblicazione degli incarichi conferiti e relativi compensi, l'applicazione del diritto di accesso agli atti amministrativi ai sensi della legge 241/1990, per eventuali ricorsi.

Il/la concorrente ha accesso ai suoi dati personali e può chiedere l'applicazione dei diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/2003. per l'esercizio dei propri diritti il/la concorrente potrà rivolgersi all'ufficio segreteria dell'Ente.

Titolare del trattamento dei dati personali sono gli "Istituti Riuniti di Assistenza Sociale – Roma Capitale" con sede amministrativa in Roma, Via M. Caetani, 9.

Responsabile del trattamento dei dati personali è la Sig.ra Valentina Bonaldi.

Questo Ente si riserva la facoltà per motivi legittimi, di prorogare, sospendere, modificare o revocare il presente avviso.

Responsabile Unico del Procedimento è la Sig.ra Valentina Bonadi.

Per ulteriori informazioni gli interessati potranno rivolgersi a: Sig.ra Valentina Bonaldi, 066785883 [info@ipabromacapitale.it](mailto:info@ipabromacapitale.it)

IL PRESIDENTE  
f.to Dott. Massimiliano Monnanni





All. "A"

*Fac-simile di domanda*

**Al Presidente**  
**Istituti Riuniti di Assistenza Sociale "Roma Capitale"**  
Sede operativa: Via Michelangelo Caetani 9  
00186 Roma

Il sottoscritt \_\_\_\_\_, nat\_ a \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_,

**CHIEDE**

Di partecipare alla selezione comparativa per l'incricco di "COORDINATORE" nel progetto "Curare con Cura"

All'uopo, sotto la propria responsabilità,

**DICHIARA**

- di essere cittadin\_ italian\_ o cittadino di uno dei paesi dell'Unione Europea, salve le equiparazioni stabilite dalle normative vigenti;
- di godere dei diritti civili;
- di essere iscritt\_ nelle liste elettorali del Comune di \_\_\_\_\_;
- di essere in possesso del seguente titolo di studio \_\_\_\_\_  
Data conseguimento \_\_\_\_\_ Votazione \_\_\_\_\_;
- di non avere precedenti né pendenze penali oppure o di avere i seguenti precedenti e/o pendenze penali \_\_\_\_\_;
- di essere nella seguente posizione rispetto agli obblighi militari \_\_\_\_\_;
- di essere in possesso della idoneità fisica incondizionata all'impiego richiesto ed essere esente da infermità o imperfezioni che possano influire sul rendimento in servizio oppure o di essere portatore delle seguenti imperfezioni o infermità \_\_\_\_\_ e di chiedere l'uso dei seguenti ausili \_\_\_\_\_;
- di non essere stat\_ destituit\_ o dispensat\_ o dichiarato decaduto da impieghi presso una pubblica amministrazione (oppure di dichiarare la causa della destituzione o dispensa \_\_\_\_\_);



- di non essere stat\_ destituit\_ decadut\_ o dichiarato decaduto dall'impiego statale, ai sensi dell'art. 127, comma 1, lettera d) del Testo Unico n. 3/1957 (oppure di dichiarare la causa della destituzione o dispensa \_\_\_\_\_) ;
- di aver preso visione delle informazioni comunicate dagli Istituti Riuniti di Assistenza Sociale "Roma Capitale" ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003.
- Al solo fine dell'esecuzione delle procedure di selezione, il/la sottoscritt\_ \_\_\_\_\_ consente il trattamento dei dati personali;
- di allegare copia di un documento di identità in corso di validità
- di allegare *Curriculum vitae* in formato europeo, datato e sottoscritto;
- di voler ricevere ogni comunicazione relativa alla presente selezione al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_

---

Firma

---

Luogo e data: \_\_\_\_\_



**All. "B"**

## **IL PROGETTO "CURARE CON CURA" - PIANO DI INTERVENTO SOCIALE**

### **Mansioni di coordinamento**

Le persone con disabilità complessa e con problemi di comunicazione o collaborazione sperimentano quotidianamente difficoltà nel ricevere un'assistenza sanitaria adeguata ai propri bisogni, pari a quella delle altre persone. Il tema dell'accesso ai servizi sanitari è sentito come particolarmente critico e non risolto da utenti, familiari e operatori, che segnalano ancora oggi numerose difficoltà.

La ricerca preliminare con persone con disabilità complessa che hanno usufruito di assistenza sanitaria con i loro familiari e gli operatori ha evidenziato la presenza di problematiche riguardanti:

- L'accesso (i tempi di attesa, le barriere architettoniche, l'accesso telefonico);
- L'accoglienza (sia dal punto di vista strutturale come pure da quello della comunicazione, dell'ascolto e dell'accompagnamento);
- La capacità di risposta (compresa la capacità di proporre soluzioni alternative nel caso il servizio non fosse in grado di fare fronte completamente ai bisogni delle persone con disabilità).

Il progetto "**Curare con cura**" mira a creare un'offerta assistenziale che, nell'intento di garantire un accesso libero, uguale e simmetrico alle cure specialistiche, abbatte le barriere conseguenti alla diseguale organizzazione dell'offerta di servizi, oggi progettati e gestiti senza tener conto dei bisogni e diritti delle persone disabili non collaboranti.

Da tali premesse, che trovano conferme dall'esperienza quotidiana di migliaia di famiglie, nasce l'idea di organizzare un Centro Polispecialistico, riservato a persone con disabilità complessa non collaboranti, in cui siano sia possibile accedere, con tempi e modalità dedicate, alle seguenti prestazioni:

- Visite specialistiche
- Indagini diagnostiche anche di tipo invasivo



- Interventi curativi di tipo chirurgico in regime di Day Surgery.

Gli obiettivi fondamentali che si intendono perseguire sono:

1. l'organizzazione di un servizio, **specificamente dedicato** a persone con disabilità complessa, che operi in maniera continuativa e sistematica per assicurare le cure e le indagini diagnostiche ritenute necessarie per i soggetti interessati.
2. offrire l'accesso a visite specialistiche alle **medesime condizioni** di tutti gli altri cittadini ma con modalità che facilitino tale accesso grazie ad una organizzazione e a medici specificamente preparati ad accogliere e comunicare con tale utenza.

Il progetto viene attuato grazie ad un protocollo di intesa tra IRAS e ASL Roma C, secondo due linee di attività, sociale (realizzata a cura dell'IRAS) e sanitaria (a cura della ASL Roma C), da intendersi comunque un continuum dello stesso percorso assistenziale.

Il **Piano di intervento sociale**, oggetto della ricerca di professionisti specializzati di cui alla presente procedura, mira a realizzare la presa in carico del paziente attraverso l'organizzazione e la pianificazione delle seguenti attività a cura di una Centrale operativa all'interno del Poliambulatorio "Santa Caterina della Rosa" :

- Analisi dei bisogni
- Prenotazione
- Accoglienza
- Accompagnamento
- Formazione degli operatori
- Soddisfazione degli stakeholder (utenti-operatori)



**AVVISO DI INDIZIONE DI UNA PROCEDURA COMPARATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 7, COMMA 6, DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 MARZO 2001, N. 165 E S.M.I. PER UN INCARICO DI COLLABORAZIONE ESTERNA INERENTE LA MANSIONE DI DUE OPERATORI DI CENTRALE OPERATIVA NEL PROGETTO "CURARE CON CURA" AZIONE SPERIMENTALE DI SISTEMA AD ELEVATA INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA VOLTA ALLA DEFINIZIONE DI INTERVENTI INNOVATIVI A FAVORE DI PERSONE DISABILI NON COLLABORANTI**

In attuazione di quanto previsto dalla normativa vigente ed in esecuzione alla deliberazione n. 39 adottata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 4 giugno 2015 è indetta una procedura comparativa per il conferimento di due incarichi di attività professionale esterna per la mansione di operatore di Centrale Operativa nell'ambito di un progetto sperimentale (da attuarsi attraverso una collaborazione tra la scrivente IRAS e la ASL Roma C), denominato "Curare con cura".

Tale progetto è destinato a creare un percorso di assistenza socio sanitaria per persone disabili non collaboranti all'interno del Poliambulatorio "Santa Caterina della Rosa".

I professionisti individuati per tali ruoli devono avere le necessarie competenze tecniche e relazionali per rilevare i bisogni dell'utenza e fornire una primaria risposta ad essa, raccordando il proprio l'intervento con le altre risorse professionali.

L'operatore della Centrale Operativa selezionato dovrà nello specifico:

- Assicurare immediata assistenza al malato che giunge presso il Poliambulatorio "Santa Caterina della Rosa" della Asl Rm C, anche se privo di una preliminare prenotazione
- Indirizzare alla visita medica i pazienti anche senza una preliminare analisi dei bisogni rilevati
- Indicare le priorità e l'area più adeguata di trattamento
- Ridurre i tempi di attesa per la visita medica
- Ridurre lo stato di ansia dei pazienti e delle loro famiglie
- Migliorare la qualità delle prestazioni professionali del personale presso il Poliambulatorio "Santa Caterina della Rosa" della Asl Rm C
- Valutare periodicamente le condizioni dei pazienti in attesa anche e soprattutto dal punto di vista "emozionale"



- Fornire informazioni sanitarie ai pazienti ed ai loro familiari
- Curare la messa in rete dei care giver
- Assumere la responsabilità del portale web.

La presente procedura è regolata dalla normativa vigente e dalle disposizioni regolamentari in vigore. L'incarico sarà di prestazione professionale per la durata di sei mesi, eventualmente rinnovabile per ugual periodo; l'onorario, per l'intera durata del contratto sarà pari ad € 14.016,00, oltre Cassa ed IVA di legge e verrà liquidato dall'Ente in rate mensili posticipate, previa presentazione di fattura ai sensi di legge.

L'IRAS si riserva piena facoltà di prorogare, sospendere, modificare e revocare il presente avviso a suo insindacabile giudizio, qualora ne rilevasse la necessità ed opportunità per ragioni di pubblico interesse, escludendo per i candidati qualsiasi pretesa o diritto. Si garantisce la pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro ai sensi della legge 10.04.1991 n. 125, nonché ai sensi dell'art. 35 del D. lgs n. 165/01 e s.m.i.

Possono partecipare alla suddetta selezione coloro che siano in possesso dei seguenti requisiti generali e specifici :

- g) Cittadinanza italiana, salve le equiparazioni stabilite dalle leggi vigenti, o cittadinanza di uno dei Paesi dell'Unione Europea;
- h) Età non inferiore agli anni 18 e non superiore a quella prevista dalle vigenti disposizioni di legge per il conseguimento della pensione di vecchiaia;
- i) Incondizionata idoneità fisica alle specifiche mansioni accertata ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche;
- j) godimento dei diritti politici anche negli Stati di appartenenza o provenienza;
- k) possesso del diploma di laurea almeno triennale in Scienze Infermieristiche. Per i cittadini degli Stati membri dell'Unione Europea è richiesto il possesso del titolo di studio equipollente a quello italiano. Tale equipollenza dovrà risultare da idonea certificazione rilasciata dalle competenti autorità;.
- l) Esperienza almeno biennale in servizi front-office di accoglienza ed assistenza sociale e/o o socio sanitaria svolta all'interno Enti Pubblici e/o privati (anche del privato sociale);



I requisiti prescritti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nel bando per la presentazione della domanda di ammissione.

Non possono accedere agli impieghi coloro che siano stati esclusi dall'elettorato attivo, nonché coloro che siano stati dispensati dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione per aver conseguito l'impiego stesso mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile.

La domanda di partecipazione rivolta al Presidente dell'IPAB IRAS, redatta secondo lo schema allegato al presente bando, nonché la documentazione ad essa allegata, deve essere trasmessa a mezzo di servizio pubblico postale con A.R. o consegnata direttamente all'Ufficio Protocollo dell'IPAB al seguente indirizzo: "IPAB IRAS – Via M. Caetani, 9 – 00186 ROMA"

La domanda, unitamente alla documentazione allegata, dovrà pervenire entro e non oltre il giorno 30 giugno 2015 **Il termine fissato per la presentazione delle domande e dei documenti è perentorio e non si terrà in alcun modo conto delle domande, dei documenti e dei titoli pervenuti dopo la scadenza del termine stesso.**

Per i titolari di posta elettronica certificata, che volessero trasmettere la domanda e la documentazione da allegare alla stessa con questa modalità, l'indirizzo è il seguente: ipabromacapitale@pec.it. La validità dell'invio mediante P.E.C. è subordinata all'utilizzo da parte dei candidati di casella di posta elettronica certificata personale. La domanda, debitamente sottoscritta, con allegati in formato PDF, dovrà essere inoltrata inserendo il tutto in un unico file. La domanda si intende considerata sottoscritta se prodotta nel rispetto dell'art. 65 del D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale). Non verranno prese in considerazione domande inoltrate ad altro indirizzo di posta elettronica ordinaria

Si precisa inoltre che, ai fini della presentazione a mano delle domande, l'orario di accesso all'ufficio protocollo è dal lunedì al venerdì, escluso i festivi, dalle ore 9.00 alle ore 12,00.

La busta contenente la domanda dovrà riportare la seguente dicitura: CONTIENE DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA COMPARATIVA PER IL "CONFERIMENTO DI DUE INCARICHI DI OPERATORE DI CENTRALE OPERATIVA DEL PROGETTO CURARE CON CURA".

Alla domanda, esente da bollo, dovranno essere allegati:

- *curriculum* formativo e professionale, redatto tassativamente in formato europeo, datato e firmato;
- elenco in carta semplice dei documenti e titoli presentati;



- fotocopia documento di identità in corso di validità

Alla domanda di partecipazione può, inoltre, essere allegata la documentazione relativa ai titoli che il candidato ritenga opportuno presentare agli effetti della valutazione di merito.

I titoli possono essere prodotti in originale o in copia autenticata ai sensi di legge, ovvero autocertificati nei casi e nei limiti previsti dal D.P.R. n. 445/2000.

In particolare ed a pena di esclusione il *curriculum* dovrà evidenziare in merito a ciascuna esperienza lavorativa:

- il soggetto pubblico o privato presso il quale ogni esperienza è stata maturata
- la tipologia giuridica del rapporto instaurato
- la data di inizio e fine di ogni esperienza
- tipologia delle attività e le principali mansioni

In particolare ed a pena di esclusione il curriculum dovrà evidenziare in merito a ciascuna esperienza lavorativa in corso:

- il soggetto pubblico o privato presso il quale l'attività viene svolta
- la tipologia giuridica del rapporto instaurato
- la data di inizio del rapporto
- tipologia delle attività e le principali mansioni

Le dichiarazioni sostitutive devono contenere tutti gli elementi e le informazioni previsti dalla certificazione che sostituiscono. Non saranno oggetto di valutazione da parte della commissione esaminatrice le dichiarazioni sostitutive rese in modo non corretto od incomplete.

In particolare, le dichiarazioni sostitutive rese per attestare i servizi prestati devono contenere, pena la non valutazione, l'esatta denominazione del datore di lavoro, la qualifica o il profilo professionale, il tipo di rapporto di lavoro (a tempo determinato o indeterminato, a tempo pieno o parziale, con indicazione dell'impegno orario settimanale), la natura del rapporto (dipendente o autonomo), le date di inizio e fine del servizio e le eventuali interruzioni (indicando giorno, mese ed anno). Relativamente ai corsi di aggiornamento è necessario indicare l'ente che ha organizzato il corso, l'oggetto e la data di svolgimento dello stesso, l'eventuale superamento di esame finale. Il concorrente assegnatario dovrà altresì produrre idonea dichiarazione in merito ai propri impegni professionali già in corso.





Le pubblicazioni devono essere edite a stampa e devono essere prodotte in originale o in copia legale o autenticata ai sensi di legge, ovvero in copia non autenticata, purché nella domanda sia resa la dichiarazione sostitutiva di conformità all'originale.

La eventuale riserva di invio successivo di documenti è priva di effetto. E' obbligo dei candidati comunicare i cambiamenti di indirizzo.

L'Amministrazione declina ogni responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendenti da inesatta indicazione del recapito da parte del concorrente, oppure la mancata o tardiva comunicazione del cambiamento di indirizzo indicato nella domanda, nonché eventuali disguidi postali o imputabili a terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

La persona portatrice di handicap che intende partecipare al concorso ai sensi della legge 104/92, deve specificare nella domanda l'ausilio necessario, in relazione al proprio handicap, per lo svolgimento delle prove, nonché l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi.

Per la valutazione dei *curricula* la Commissione dispone di 80 punti, così ripartiti:

- qualificazione professionale (ivi compresi i titoli di studio posseduti): considerando migliore il profilo professionale che presenta la più elevata corrispondenza con l'oggetto dell'incarico (massimo 30 punti)
- esatta percezione delle mansioni e del contenuto professionale dell'affidando incarico: considerando migliore il profilo professionale che presenta pregresse esperienze in servizi front-office di accoglienza ed assistenza sociale e/o o socio sanitaria svolta all'interno di Enti Pubblici, Enti Privati e del privato sociale, con la più elevata coerenza con le mansioni relative all'affidando incarico (massimo 30 punti);
- esperienze già maturate nel settore di attività di riferimento: considerando migliore il profilo professionale con esperienze professionali e/o formative nelle materia oggetto dell'incarico (disabilità grave) per un massimo 20 punti.

Al termine della valutazione effettuata su base curricolare i candidati che avranno ottenuto un punteggio minimo pari a 50/80 saranno sottoposti a colloquio orale come di seguito specificato.

Ai fini dell'assegnazione dell'incarico gli aspiranti di cui al comma precedente, sono convocati, se in possesso dei requisiti di ammissione, all'espletamento del colloquio la cui data verrà comunicata sul sito dell'Ente e che verterà sulle tematiche inerenti la tipologia dell'attività dell'incarico da conferire.



La commissione avrà a disposizione fino ad un massimo di 20 punti da attribuire all'esito del colloquio, che sarà suddiviso in due aree di valutazione ispirate all'allegato B del presente avviso: massimo 10 punti per n. 2 domande sorteggiate e massimo 10 punti in merito all'approccio metodologico ed operativo che il candidato intende proporre.

L'IRAS si riserva comunque la facoltà di non procedere all'espletamento del colloquio in presenza di una sola richiesta di partecipazione.

L'IRAS provvederà a comunicare mediante pubblicazione sul sito dell'Ente, [www.ipabromacapitale.it](http://www.ipabromacapitale.it), l'elenco dei candidati ammessi al colloquio, nonché le convocazioni degli candidati ammessi con indicazione del giorno, dell'orario e della sede di svolgimento del colloquio. Tale comunicazione avrà valore di notifica a tutti gli effetti.

I candidati ammessi al colloquio dovranno presentarsi muniti di un valido documento di riconoscimento.

Il candidato che non si presenti, per qualsiasi motivo, al colloquio nel giorno e nell'ora stabiliti, sarà considerato rinunciatario e verrà escluso.

I candidati hanno la facoltà di esercitare il diritto di accesso agli atti del procedimento concorsuale, ai sensi delle legge 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni.

La Commissione giudicatrice procede alla formazione di una graduatoria dei concorrenti idonei nella seduta in cui hanno termine le prove di esame o in altra apposita, da tenersi nei giorni immediatamente successivi.

La graduatoria è unica e formata secondo l'ordine decrescente del punteggio totale.

Essa è approvata con provvedimento dell'organo competente e pubblicata nell'Albo Pretorio dell'Ente per 30 giorni, e nel sito dell'Ente, dalla data di pubblicazione decorre il termine per eventuali impugnative.

L'Organo competente adotta la deliberazione di approvazione degli atti della graduatoria e dei nominativi degli idonei e l'assunzione avverrà previa sottoscrizione del contratto di lavoro.

Il concorrente vincitore avrà l'obbligo di:

- iniziare puntualmente, nel termine che verrà notificato, l'attività che verrà affidata;



- svolgere l'attività connessa all'oggetto dell'incarico secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione dell'Ente e dal Comitato di Progetto;

Propedeuticamente all'atto di conferimento dell'incarico il concorrente assegnatario, oltre ad ogni eventuale ed ulteriore documentazione prevista dalla normativa vigente, dovrà altresì produrre idonea dichiarazione resa ai sensi della normativa vigente in merito agli adempimenti di cui al D.lgs. 33/2013 e al D.lgs. 39/2013.

Il concorrente assegnatario dovrà altresì produrre idonea dichiarazione in merito ai propri impegni professionali già in corso.

Il rapporto sarà di natura autonoma e professionale, a norma degli artt. 2222 e successivi del Codice Civile, senza alcun vincolo di subordinazione e senza inserimento nell'organizzazione dell'Ente. Per la collaborazione, il titolare dell'incarico utilizzerà le attrezzature ed i materiali messi a disposizione dall'IPAB IRAS, impegnandosi a non modificarli e a non farne un uso improprio. Il collaboratore, nell'esercizio della sua attività, è tenuto all'esecuzione contrattuale secondo buona fede e con la massima diligenza ai sensi dell'art. 1375 del Codice Civile.

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 si comunica che i dati personali riguardanti il/la concorrente (es. cognome, nome, codice fiscale, residenza, dati di nascita ecc.) dichiarati nella domanda o allegati alla medesima, sono oggetto di trattamento da parte dell' IRAS.

Finalità e modalità del trattamento cui sono destinati i dati:

- i dati sono raccolti e trattati per l'esecuzione degli adempimenti e delle procedure relative al presente avviso, per l'utilizzo della relativa graduatoria per eventuali ulteriori incarichi, per il diritto di accesso ai documenti amministrativi ai sensi della legge 241/1990;
- i dati sensibili sono trattati in base alla Autorizzazione Generale del Garante per la Protezione dei dati personali;
- il trattamento dei dati avviene con procedure manuali e/o informatiche atte a garantire la sicurezza;
- il trattamento riguarda qualsiasi operazione e complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il



raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distribuzione dei dati anche se non registrati in una banca dati.

La natura del conferimento dei dati, esclusi quelli sindacali e relativi allo stato di maternità, è obbligatoria.

Conseguenze dell'eventuale rifiuto a rispondere e conferire i dati: mancata ammissione del/la concorrente alla selezione per oggettiva impossibilità di verificare gli obblighi requisiti previsti dall'Avviso e di svolgere le relative procedure.

I dati possono essere utilizzati e comunicati per fini istituzionali dell'IRAS, all'interno dell'ente tra incaricati del trattamento ed all'esterno per gli adempimenti relativi alla procedura quali la pubblicazione dell'elenco dei nominativi degli ammessi e della graduatoria, la pubblicazione degli incarichi conferiti e relativi compensi, l'applicazione del diritto di accesso agli atti amministrativi ai sensi della legge 241/1990, per eventuali ricorsi.

Il/la concorrente ha accesso ai suoi dati personali e può chiedere l'applicazione dei diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/2003. per l'esercizio dei propri diritti il/la concorrente potrà rivolgersi all'ufficio segreteria dell'Ente.

Titolare del trattamento dei dati personali sono gli "Istituti Riuniti di Assistenza Sociale – Roma Capitale" con sede amministrativa in Roma, Via M. Caetani, 9.

Responsabile del trattamento dei dati personali è la Sig.ra Valentina Bonaldi.

Questo Ente si riserva la facoltà per motivi legittimi, di prorogare, sospendere, modificare o revocare il presente avviso.

Responsabile Unico del Procedimento è la Sig.ra Valentina Bonadi.

Per ulteriori informazioni gli interessati potranno rivolgersi a: Sig.ra Valentina Bonaldi, 066785883 [info@ipabromacapitale.it](mailto:info@ipabromacapitale.it)

IL PRESIDENTE  
f.to Dott. Massimiliano Monnanni



All. "A"

**Fac-simile di domanda**

**Al Presidente**  
**Istituti Riuniti di Assistenza Sociale "Roma Capitale"**  
Sede operativa: Via Michelangelo Caetani 9  
00186 Roma

Il sottoscritt \_\_\_\_\_, nat\_ a \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

Di partecipare alla selezione comparativa per l'incarico di "Operatore di Centrale operativa" nel progetto "Curare con Cura"

All'uopo, sotto la propria responsabilità,

**DICHIARA**

- di essere cittadin\_ italian\_ o cittadino di uno dei paesi dell'Unione Europea, salve le equiparazioni stabilite dalle normative vigenti;
- di godere dei diritti civili;
- di essere iscritt\_ nelle liste elettorali del Comune di \_\_\_\_\_;
- di essere in possesso del seguente titolo di studio \_\_\_\_\_  
Data conseguimento \_\_\_\_\_ Votazione \_\_\_\_\_;
- di non avere precedenti né pendenze penali oppure o di avere i seguenti precedenti e/o pendenze penali \_\_\_\_\_;
- di essere nella seguente posizione rispetto agli obblighi militari \_\_\_\_\_;
- di essere in possesso della idoneità fisica incondizionata all'impiego richiesto ed essere esente da infermità o imperfezioni che possano influire sul rendimento in servizio oppure o di essere portatore delle seguenti imperfezioni o infermità \_\_\_\_\_ e di chiedere l'uso dei seguenti ausili \_\_\_\_\_;
- di non essere stat\_ destituit\_ o dispensat\_ o dichiarato decaduto da impieghi presso una pubblica amministrazione (oppure di dichiarare la causa della destituzione o dispensa \_\_\_\_\_);
- di non essere stat\_ destituit\_ decadut\_ o dichiarato decaduto dall'impiego statale, ai sensi dell'art. 127, comma 1, lettera d) del Testo Unico n. 3/1957 (oppure di dichiarare la causa della destituzione o dispensa \_\_\_\_\_);



- di aver preso visione delle informazioni comunicate dagli Istituti Riuniti di Assistenza Sociale “Roma Capitale” ai sensi dell’art. 13 del D. Lgs. 196/2003.
- Al solo fine dell’esecuzione delle procedure di selezione, il/la sottoscritt\_ \_\_\_\_\_ consente il trattamento dei dati personali;
- di allegare copia di un documento di identità in corso di validità
- di allegare *Curriculum vitae* in formato europeo, datato e sottoscritto;
- di voler ricevere ogni comunicazione relativa alla presente selezione al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_

---

Firma

---

Luogo e data: \_\_\_\_\_



All. "B"

## **IL PROGETTO "CURARE CON CURA" - PIANO DI INTERVENTO SOCIALE Mansioni di Operatore di Centrale Operativa**

Le persone con disabilità complessa e con problemi di comunicazione o collaborazione sperimentano quotidianamente difficoltà nel ricevere un'assistenza sanitaria adeguata ai propri bisogni, pari a quella delle altre persone. Il tema dell'accesso ai servizi sanitari è sentito come particolarmente critico e non risolto da utenti, familiari e operatori, che segnalano ancora oggi numerose difficoltà.

La ricerca preliminare con persone con disabilità complessa che hanno usufruito di assistenza sanitaria con i loro familiari e gli operatori ha evidenziato la presenza di problematiche riguardanti:

- L'accesso (i tempi di attesa, le barriere architettoniche, l'accesso telefonico);
- L'accoglienza (sia dal punto di vista strutturale come pure da quello della comunicazione, dell'ascolto e dell'accompagnamento);
- La capacità di risposta (compresa la capacità di proporre soluzioni alternative nel caso il servizio non fosse in grado di fare fronte completamente ai bisogni delle persone con disabilità).

Il progetto "**Curare con cura**" mira a creare un'offerta assistenziale che, nell'intento di garantire un accesso libero, uguale e simmetrico alle cure specialistiche, abbatte le barriere conseguenti alla diseguale organizzazione dell'offerta di servizi, oggi progettati e gestiti senza tener conto dei bisogni e diritti delle persone disabili non collaboranti.

Da tali premesse, che trovano conferme dall'esperienza quotidiana di migliaia di famiglie, nasce l'idea di organizzare un Centro Polispecialistico, riservato a persone con disabilità complessa non collaboranti, in cui siano sia possibile accedere, con tempi e modalità dedicate, alle seguenti prestazioni:

- Visite specialistiche
- Indagini diagnostiche anche di tipo invasivo
- Interventi curativi di tipo chirurgico in regime di Day Surgery.

Gli obiettivi fondamentali che si intendono perseguire sono:



3. l'organizzazione di un servizio, **specificamente dedicato** a persone con disabilità complessa, che operi in maniera continuativa e sistematica per assicurare le cure e le indagini diagnostiche ritenute necessarie per i soggetti interessati.
4. offrire l'accesso a visite specialistiche alle **medesime condizioni** di tutti gli altri cittadini ma con modalità che facilitino tale accesso grazie ad una organizzazione e a medici specificamente preparati ad accogliere e comunicare con tale utenza.

Il progetto viene attuato grazie ad un protocollo di intesa tra IRAS e ASL Roma C, secondo due linee di attività, sociale (realizzata a cura dell'IRAS) e sanitaria (a cura della ASL Roma C), da intendersi comunque un continuum dello stesso percorso assistenziale.

Il **Piano di intervento sociale**, oggetto della ricerca di professionisti specializzati di cui alla presente procedura, mira a realizzare la presa in carico del paziente attraverso l'organizzazione e la pianificazione delle seguenti attività a cura di una Centrale operativa all'interno del Poliambulatorio "Santa Caterina della Rosa" :

- Analisi dei bisogni
- Prenotazione
- Accoglienza
- Accompagnamento
- Formazione degli operatori
- Soddisfazione degli stakeholder (utenti-operatori)

L'Operatore selezionato, oltre alle indispensabili capacità tecniche, dovrà avere quelle competenze trasversali, espressive e comunicative, fondamentali per accogliere ed approcciare in modo appropriato questa tipologia di utenza. La risorsa individuata, allocata all'interno della Centrale Operativa, avrà il compito specifico di rilevare, in collaborazione con le risorse aziendali, i bisogni dei ragazzi che si presenteranno presso il presidio sanitario. La rilevazione interesserà sia i dati anamnestici che quelli clinici - informativi utili per il "censimento" dell'utenza con disabilità complessa. L'operatore, in sinergia e a supporto della parte sanitaria Aziendale, potrà intervenire nel processo di analisi iniziale delle modificazioni cliniche - comportamentali in corso con gli strumenti messi a disposizione dell'Azienda Sanitaria. E' assegnato all'operatore della CO il compito del contatto telefonico con i care giver poiché il semplice colloquio telefonico, molto spesso, è sufficiente a ridimensionare l'allarme creato dal manifestarsi degli episodi di accentuata sofferenza, riducendo conseguentemente il ricorso





inappropriato del servizio. Questo tipo di attività può essere definita come un "triage telefonico" che, oltre a fornire quelle informazioni preliminari per l'orientamento dell'offerta assistenziale, rappresenta il primo contatto con l'utenza ed è espressione indiretta della capacità di canalizzare e accogliere le domande. Sarà affidato, inoltre, all'operatore di CO la messa in rete dei care giver tramite un portale web specificatamente ideato. Per tale motivo, oltre alle competenze specifiche della mansione, è necessario che la figura individuata posseda buone conoscenze informatiche e abilità nell'utilizzo dei social network. Di seguito le attività in carico all'operatore della CO:

- Assicurare immediata assistenza al malato che giunge presso l'ambulatorio polispecialistico *Santa Caterina della Rosa Asl RMC* anche senza una preliminare prenotazione
- Indirizzare alla visita medica i pazienti secondo l'analisi dei bisogni rilevati
- Identificare le priorità e l'area più appropriata di trattamento
- Ridurre i tempi di attesa per la visita medica
- Ridurre lo stato d'ansia dei pazienti e dei loro familiari
- Migliorare la qualità delle prestazioni professionali del personale presso l'ambulatorio polispecialistico *Santa Caterina della Rosa Asl RMC*;
- Valutare periodicamente le condizioni dei pazienti in attesa anche e soprattutto dal punto di vista socio - sanitario
- Fornire informazioni ai pazienti e ai loro familiari
- Messa in rete i care giver per scambio di esperienze e condivisione dei percorsi assistenziali
- Partecipare alla realizzazione del servizio Web e mantenere aggiornati i relativi contenuti