



Coordinatore di Servizio

Dove e come lavora

Il Coordinatore di Servizio o di Centro o, ancora, di Unità Operativa si inserisce nell'Area Operativa in cooperative sociali (di tipo A) di qualsiasi dimensione nelle quali opera sotto la direzione del Responsabile d'Area. In particolare, il Coordinatore sovrintende e verifica le specifiche attività svolte all'interno di una struttura o le specifiche attività legate ad un servizio che afferisce ad una specifica area di intervento.

Tale figura è presente in tutte le cooperative sociali, anche se, spesso, può essere ricoperta direttamente dal Presidente, dal Direttore o dal Responsabile di Area, ma anche, a seconda della tipologia del servizio erogato, da un Educatore Professionale con esperienza, dallo Psicologo, dallo Psicoterapeuta, dallo Psichiatra o dall'Assistente Sociale.

Cosa fa

Il Coordinatore di Servizio ha la responsabilità del coordinamento e della supervisione del servizio o della struttura di competenza (servizio o struttura che fa parte dell'area di intervento che definisce la fascia di popolazione a cui sono rivolti i servizi).

In particolare, il Coordinatore di Servizio:

- gestisce la progettazione e l'organizzazione degli interventi del servizio o della struttura (Progetti individualizzati) raccordandosi con il Responsabile di Area;
- gestisce l'archivio delle cartelle degli utenti e di tutta la documentazione prodotta dagli enti committenti, le famiglie e i servizi;
- individua i bisogni formativi delle risorse umane afferenti al servizio/struttura sottoponendoli al Responsabile di Area;
- gestisce operativamente le risorse umane afferenti al servizio/struttura anche ai fini della rendicontazione ore per le relative retribuzioni e tutti gli aspetti contrattuali secondo gli specifici inquadramenti;
- gestisce le comunicazioni e le informazioni interne al servizio/struttura;
- monitora il processo di erogazione del servizio o il processo di gestione della struttura;
- valuta la professionalità degli operatori di cui relaziona al Responsabile di Area;
- coordina il lavoro del personale anche per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro (orari, turni, permessi, recuperi, straordinari, sostituzioni, documentazioni inerenti alla gestione del servizio, presenze, fondo cassa e tutti gli aspetti burocratici del servizio/sede);
- è responsabile del raggiungimento degli obiettivi del servizio e della verifica della soddisfazione degli utenti;
- sovrintende all'inserimento in struttura dei nuovi utenti e alla loro dimissione;
- gestisce le eventuali situazioni problematiche del servizio/struttura;
- è responsabile del coordinamento dei volontari e dei tirocinanti;
- è responsabile della struttura e della manutenzione degli spazi del servizio;



- è responsabile della convocazione dell'equipe di servizio e della conduzione delle riunioni a cui partecipano gli operatori del servizio;
- è responsabile dei rapporti con i servizi esterni (Aziende Sanitarie Locali, Comuni, ecc.);
- è responsabile dei rapporti con gli utenti e le loro famiglie.

Formazione

Per ricoprire la figura del Coordinatore di Servizio è necessario possedere titoli di studio differenti a seconda dell'ambito di attività in cui opera. In linea di massima è necessario possedere la laurea in Scienze dell'Educazione e della Formazione (afferente alla Scuola di Scienze Umane, Sociali e del Patrimonio Culturale), nel caso operi in ambito socio-educativo, una laurea magistrale in Psicologia e aver conseguito la specializzazione, nel caso operi in ambito socio-assistenziale, una laurea in Medicina e Chirurgia, eventualmente con specializzazione (generalmente in Psichiatria), nel caso operi in ambito socio-sanitario. È, comunque, molto importante che tale figura si tenga costantemente aggiornata frequentando specifici corsi e seminari.

Competenze tecniche

Le principali competenze tecnico-specialistiche richieste sono (a seconda dell'ambito in cui opera):

- conoscenza delle principali tipologie di utenti e delle problematiche connesse;
- conoscenza in materia di ideazione e sviluppo di progetti individualizzati specifici dell'ambito in cui opera;
- conoscenza delle teorie e tecniche educative;
- conoscenza dei principi educativi/riabilitativi specifici dell'ambito in cui opera;
- conoscenza dei principi generali della psicologia;
- conoscenza di psicologia dello sviluppo;
- conoscenza di psicologia sociale e dinamica;
- conoscenze delle principali psicopatologie e degli interventi farmacologici e terapeutici riabilitativi;
- conoscenza dei fondamenti neurobiologici dell'attività mentale;
- conoscenze di medicina generale;
- conoscenze di farmacologia;
- conoscenza delle varie classi di farmaci e psicofarmaci;
- conoscenza delle metodologie di valutazione di interventi in area socio-assistenziale e socio-sanitaria;
- conoscenza della rete territoriale dei servizi sociali e socio-sanitari, oltreché delle normative per il funzionamento delle stesse;
- conoscenza di principi di primo soccorso e norme sulla sicurezza negli ambienti di lavoro.



Competenze digitali e linguistiche

Per tale figura sono richieste competenze digitali da utilizzatore generico, oltreché la conoscenza della lingua inglese, non tanto per lo svolgimento delle attività quotidiane, quanto per il suo aggiornamento che, spesso, si basa su corsi, seminari e letture in lingua inglese.

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Al di là delle competenze tecnico-specialistiche per tale figura è fondamentale l'attitudine:

- ad organizzare il proprio lavoro e quello degli altri;
- a redigere progetti, rapporti e relazioni;
- alla gestione delle relazioni;
- all'ascolto, all'osservazione e alla comunicazione;
- alla negoziazione;
- al lavoro di gruppo e alla cooperazione;
- al problem solving.

Deve, infine, essere una persona mentalmente flessibile, paziente, in grado di autocontrollarsi e in grado di gestire situazioni complesse (d'urgenza, di conflitto, di aggressività, ecc.) e, in alcuni casi, stressanti.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 22/2015 "Attività e professionalità nelle cooperative sociali venete".