

Disposizioni concernenti le modalità organizzative e gli standard formativi essenziali per la formazione del personale delle imprese che esercitano l'attività funebre.

L. R. 10 agosto 2012, n. 41.

ALLEGATO come parte integrante alla del-
berazione n. 598 del 12 AGO. 2013

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
(*Dot. Walter Gattani*)



La presente copia, composta di
n. facciate, è conforme all'o-
riginale esistente in questo Ufficio.

Walter Gattani



PREMESSA

La Legge regionale 10 agosto 2012, n. 41, "Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria", definisce e disciplina l'attività funebre in Abruzzo.

L'esercizio di detta attività è subordinata al possesso ed al mantenimento, da parte delle imprese esercenti, dei requisiti di cui all'articolo 35 "Attività funebre", tra cui quelli sub comma3 lettera b) punti 3 e 4 e comma 4, tra cui quelli riferiti al personale per il quale si richiede il possesso di conoscenze teorico-pratiche, attinenti alle proprie mansioni.

La formazione è obbligatoria per tutte le imprese e per tutte le categorie di soggetti operanti nell'impresa funebre.

La prevista formazione obbligatoria si rivolge sia alle imprese che svolgono il servizio di attività funebre nella sua completezza (disbrigo pratiche amministrative inerenti il decesso, fornitura di articoli funebri, trasporto della salma) che a quelle che svolgono esclusivamente il servizio di trasporto funebre.

In particolare la formazione è richiesta per:

- 1) responsabile della conduzione dell'attività funebre;
- 2) operatore funebre/necroforo;
- 3) addetto alla trattazione degli affari (nel caso di ulteriori sedi commerciali).

.1.Soggetti attuatori.

Sono soggetti attuatori delle attività formative di cui al presente atto i soggetti accreditati nella Regione Abruzzo, ai sensi della D.G.R. 20 luglio 2009, n. 363, recante "Accreditamento delle sedi formative ed orientative della Regione Abruzzo, a norma del D.M.25 maggio 2001, n. 166: Approvazione nuovo Disciplinare.", pubblicato sul BURA 7 agosto 2009, n. 33 Speciale Formazione, per la macrotipologia "formazione continua".

.2.Requisiti per l'accesso ai percorsi formativi.

I percorsi formativi sono rivolti a cittadini italiani e a stranieri regolarmente presenti sul territorio italiano, in possesso dei seguenti requisiti:

- aver compiuto 18 anni al momento dell'iscrizione al corso
- diploma di scuola secondaria di I° grado, ovvero avere assolto l'obbligo formativo
- diploma di scuola secondaria di II° grado (percorso per responsabile della conduzione dell'attività funebre e/o addetto alla trattazione degli affari)

Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero devono presentare una dichiarazione di valore che attesti il livello di scolarizzazione (documento rilasciato dalla rappresentanza diplomatico-consolare italiana nel paese al cui ordinamento appartiene la scuola che ha rilasciato il titolo).

Per gli stranieri è inoltre indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo. Tale conoscenza deve essere verificata tramite un test di ingresso.

.3.Modalità di valutazione.

Al termine del percorso formativo viene effettuata una prova di verifica, mediante la somministrazione di un test predisposto dai docenti del corso (formulazione quesiti, criteri di correzione, predisposizione griglia valutazione, della soglia minima di profitto), nonché un colloquio orale interdisciplinare sulle materie oggetto del corso, finalizzata ad accertare l'apprendimento delle conoscenze e l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali.

Sono ammessi alla prova di verifica coloro che hanno frequentato almeno il 90% delle ore di formazione previste; superano la prova di verifica coloro che raggiungono un giudizio complessivo "sufficiente" nel test e nel colloquio.

.4.Titolo rilasciato.

A coloro che superano la prova di verifica, rispetto alle prefissate soglie minime di frequenza e profitto, viene rilasciato un "Certificato di frequenza":



- certificato di frequenza per Operatore funebre/Necroforo;
- certificato di frequenza per Responsabile conduzione attività funebre
- certificato di frequenza per Addetto alla trattazione degli affari.

I certificati di frequenza si conseguono frequentando percorsi formativi, approvati dalla Regione o dalle Amministrazioni Provinciali, e realizzati da Organismi formativi accreditati in Regione Abruzzo. La frequenza delle attività formative è obbligatoria.

5. Standard professionali minimi.

L'Operatore funebre/Necroforo è in grado di svolgere le operazioni preliminari ed esecutive del servizio di trasporto funebre.

Il Responsabile della conduzione dell'attività funebre è in grado di gestire l'impresa funebre come azienda commerciale nel rispetto dei principi di assistenza ai superstiti e Pietas verso i defunti.

L'Addetto alla trattazione degli affari è in grado di gestire le filiali dell'impresa funebre, curandone gli aspetti commerciali.

6. Profili professionali.

a) Responsabile della conduzione dell'attività funebre.

a1) Descrizione del profilo:

Il responsabile della conduzione dell'attività funebre è dotato di funzioni direttive; è in grado di gestire l'impresa funebre come azienda commerciale, curando gli aspetti commerciali e le relazioni di marketing, svolgendo le pratiche amministrative e gestendo, se presenti, le sedi commerciali.

Le funzioni di responsabile della conduzione dell'attività funebre possono essere assunte anche dal titolare o legale rappresentante dell'impresa funebre, previa frequenza del percorso formativo.

a2) Competenze

- Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre

Conoscenze	Abilità
Legislazione specialistica in materia funeraria Norme di regolamentazione dei rapporti di lavoro Elementi di marketing commerciale Nozioni di diritto amministrativo Nozioni di diritto commerciale	Applicare tecniche di organizzazione e gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'impresa Applicare tecniche di rilevazione Customer satisfaction Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di marketing

- Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente

Conoscenze	Abilità
Tecniche assistenza e accoglienza clienti Comunicazione empatica Tecniche di negoziazione Elementi di psicologia sociale Normativa in materia della privacy	Applicare tecniche di comunicazione efficace Applicare tecniche di ascolto attivo Applicare tecniche di comunicazione interpersonale Applicare tecniche di interazione col Cliente Applicare tecniche di accoglienza della clientela

- Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro

Conoscenze	Abilità
Elementi di legislazione in materia funeraria Tecniche di confezionamento del feretro Tecniche amministrative di autorizzazioni al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione Obblighi connessi al trasporto funebre	Applicare tecniche amministrative ed attuative del servizio funebre nel rispetto della normativa vigente Applicare tecniche di gestione con ASL e Comuni Applicare tecniche di riconoscimento del cadavere



- Eseguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale

Conoscenze	Abilità
<p>Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori</p> <p>Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione</p> <p>Nozioni sul trattamento delle salme e dei cadaveri</p> <p>Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre</p>	<p>Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre</p> <p>Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri</p> <p>Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</p> <p>Applicare tecniche di prevenzione sanitaria</p>

b) Operatore funebre/Necroforo

b1) Descrizione del profilo

L'operatore funebre / addetto al trasporto di cadavere (necroforo) si occupa della persona defunta dal momento in cui è rilasciata ai parenti per le esequie fino alla destinazione ultima; opera su richiesta dei parenti in sale del commiato, presso camere mortuarie e/o domicilio; svolge la propria attività in collaborazione con altri operatori del settore funerario e agisce su indicazioni fornite dal Direttore tecnico; è in grado di svolgere le pratiche amministrative relative all'autorizzazione al trasporto e cura l'integrità del feretro. L'operatore funebre nell'esercizio dell'attività deve porre particolare attenzione ad evitare i rischi connessi alla pratica funebre: deve quindi acquisire adeguate conoscenze ed abilità in materia di normative igienico-sanitarie a tutela della salute propria e di terzi.

b2) Competenze

- Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente

Conoscenze	Abilità
<p>Tecniche assistenza e accoglienza clienti</p> <p>Comunicazione empatica</p> <p>Tecniche di negoziazione</p> <p>Elementi di psicologia sociale</p> <p>Normativa in materia della privacy</p>	<p>Applicare tecniche di comunicazione efficace</p> <p>Applicare tecniche di ascolto attivo</p> <p>Applicare tecniche di comunicazione interpersonale</p> <p>Applicare tecniche di interazione col Cliente</p> <p>Applicare tecniche di accoglienza della clientela</p>

- Eseguire il servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale

Conoscenze	Abilità
<p>Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori</p> <p>Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione</p> <p>Nozioni sul trattamento delle salme e dei cadaveri</p> <p>Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre</p>	<p>Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre</p> <p>Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri</p> <p>Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</p> <p>Applicare tecniche di prevenzione sanitaria</p>

c) Addetto alla trattazione degli affari.

c1) Descrizione del profilo:

L'Addetto alla trattazione degli affari è in grado di gestire le filiali dell'impresa funebre, curando gli aspetti commerciali e gestendo l'accoglienza del cliente.



C2) Competenze

- Gestire gli aspetti commerciali dell'attività funebre

Conoscenze	Abilità
Legislazione specialistica in materia funeraria Norme di regolamentazione dei rapporti di lavoro Elementi di marketing commerciale Nozioni di diritto amministrativo Nozioni di diritto commerciale	Applicare tecniche di organizzazione e gestione amministrativa, contabile e fiscale dell'impresa Applicare tecniche di rilevazione Customer satisfaction Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di marketing

- Predispore e gestire l'accoglienza del cliente

Conoscenze	Abilità
Tecniche assistenza e accoglienza clienti Comunicazione empatica Tecniche di negoziazione Elementi di psicologia sociale Normativa in materia della privacy	Applicare tecniche di comunicazione efficace Applicare tecniche di ascolto attivo Applicare tecniche di comunicazione interpersonale Applicare tecniche di interazione col Cliente Applicare tecniche di accoglienza della clientela

7. Classificazioni

Area Professionale	Commercio e servizi
Sistema classificatorio ISCO	5143
Sistema classificatorio ISTAT	5.4.7.2.0.
Sistema di codifica professioni Ministero del Lavoro	555100

8. Struttura dei percorsi formativi

Percorso teorico di base: durata minima 24 ore

Percorso teorico di base (24 ore) per Operatore funebre/Necroforo

- Autorizzazioni al trasporto, alla sepoltura e alla cremazione. Attestazioni mediche
- Norme concernenti il trasporto funebre e gli obblighi dell'incaricato di pubblico servizio
- Obitorio, servizio mortuario sanitario, servizi per il commiato
- Operazioni cimiteriali, sepolture e cimiteri, cremazioni e crematori
- Norme e procedure in tema di salute e sicurezza dei lavoratori
- Procedure nel trattamento delle salme e dei cadaveri
- Norme, regolamenti, vigilanza, controlli e sanzioni
- Mezzi funebri, rimesse, sistemi di sanificazione e disinfezione.

Percorso aggiuntivo di tipo specialistico: durata minima 16 ore

Percorso aggiuntivo di tipo specialistico (16 ore) per Addetto alla trattazione degli affari. e Responsabile della conduzione dell'attività funebre.

- Le norme che regolamentano i rapporti di lavoro
- Gli obblighi del datore di lavoro in tema di salute e sicurezza dei lavoratori
- Conduzione del personale e dell'impresa
- Principi e metodi della promozione della qualità nelle imprese
- Rapporti con i familiari. Problematiche del lutto
- Qualità del servizio e cerimoniale
- Aspetti amministrativi, contabili e fiscali e formazione dei prezzi.



9. Requisiti professionali dei docenti

Il personale docente deve possedere titoli di studio adeguati e pregressa, documentata esperienza come docente in attività formative, almeno biennale, nei singoli ambiti tematici di riferimento (laurea in giurisprudenza; laurea in economia e commercio; laurea in medicina (ambiti specialistici: igiene, medicina del lavoro; medicina legale; laurea in scienze della comunicazione; tecnico della prevenzione)

10. Metodologie didattiche

- Lezioni frontali.
- Lezioni teorico – pratiche (simulazioni su manichini).
- Esercitazioni pratiche (Obitorio – Cimitero).

