



TERME DI
COMANO

AZIENDA CONSORZIALE TERME DI COMANO

Rev.:
07 del 01.05.2024

DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA

Approvato Del. C.d.A. N.
38 del 14.09.2023

DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA

Indice

1. PREMESSA	1
2. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	1
3. FUNZIONI AZIENDALI.....	2
4. DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA DEI REPARTI	11
5. COMITATI	27
6. INDICAZIONI FINALI	27

1. PREMESSA

Il presente documento definisce l'articolazione organizzativa dell'Azienda Consorziale Terme di Comano. Obiettivo strategico che l'Azienda si è posta è costruire un'organizzazione sostenibile, autonoma ed efficiente: l'implementazione di una struttura con ruoli, compiti e relazioni chiari e condivisi ne rappresenta il primo fondamentale passo.

Il presente documento quindi definisce l'organizzazione aziendale, illustrando responsabilità e compiti delle varie funzioni fermo restando il principio di collaborazione tra le stesse, necessario data la sinergia tra le varie attività aziendali e per far fronte ad eventuali priorità che potranno emergere nell'attività.

Rimane competenza dei singoli responsabili di ciascuna funzione ripartire l'attività tra i collaboratori in organico secondo i principi di parità e pari opportunità, trasparenza, valorizzazione delle professionalità, flessibilità e conciliazione.

Eventuali integrazioni o variazioni al documento saranno recepite attraverso revisioni approvate dal Consiglio di Amministrazione o dalla Direzione a seconda della portata e dell'importanza delle stesse sull'organizzazione.

2. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione esercita le attività di programmazione, controllo gestionale e di alta amministrazione dell'azienda.

I compiti ed il funzionamento del Consiglio di Amministrazione sono stabiliti e disciplinati dallo Statuto (artt. 19-27). Più nel dettaglio, in via sintetica, le attribuzioni del Consiglio di Amministrazione riguardano:

- la definizione degli obiettivi e della strategia aziendale
- la definizione delle risorse umane, finanziarie e strumentali aziendali

- la gestione straordinaria
- i rapporti istituzionali
- la vigilanza ed il controllo in merito all'organizzazione, all'attività ed all'operato dell'azienda.

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da 2 membri, i sig.ri Roberto Filippi e Elena Andreolli.

Presidente: rag. Roberto Filippi

Le attribuzioni del Presidente sono definite dall'art. 27 dello Statuto.

Il Presidente è Datore di Lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008. Collaborano con il Datore di lavoro in materia di salute e sicurezza sul lavoro:

- il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione: ing. Piero Mattioli (QSA S.r.l.)
- il Dirigente per la Salute e Sicurezza sul lavoro e delegato del Datore di Lavoro: geom. Fabio Bonetti
- il Medico Competente: dott. Gianpiero Girardi
- il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza: rag. Daniel Rigotti.

L'organigramma inerente al Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro è allegato al sistema.

Il Presidente ha inoltre delegato le seguenti funzioni:

- Responsabile in materia di privacy: geom. Fabio Bonetti
- Responsabile Prevenzione corruzione e Trasparenza: geom. Fabio Bonetti
- Responsabile in materia ambientale: geom. Fabio Bonetti

Consigliere Delegato: ing. Elena Andreolli

L'Assemblea, attraverso la Delibera n. 11/2020, ha attribuito al Consigliere Delegato, ai sensi dell'art. 25 dello Statuto, deleghe nei seguenti ambiti:

- innovazione del prodotto termale
- ricerca e rapporti con IGB Mattei
- rapporti e rappresentanza in Associazione Terme del Trentino
- riorganizzazione delle funzioni aziendali in termini gestionali e di funzione
- organizzazione e rafforzamento dell'ufficio aziendale di marketing
- nuove politiche di gestione della struttura alberghiera a seguito degli investimenti in wellness
- sviluppo e lancio sul mercato della nuova linea cosmeceutica.

Segretario del Consiglio di Amministrazione: geom. Fabio Bonetti

Revisore dei Conti: dott. Francesco Salvetta

I compiti del Revisore dei Conti sono definiti dagli artt. 29-30 dello Statuto aziendale.

DPO: Sicurdata s.r.l. – sig. Tommaso Pancani

Organo di Vigilanza: sig. Agostino Oliveri

3. FUNZIONI AZIENDALI

L'organizzazione aziendale mira a mettere al centro l'offerta aziendale vista come un'unica proposta centrata sul concetto di benessere della persona attraverso l'acqua termale e la natura (parco) di Comano. In particolare, la proposta al cliente si fonda sui trattamenti termali per la cura ed il benessere della persona attraverso l'acqua termale di Comano in tutte le sue forme, anche cosmetica e sull'esperienza offerta dal parco termale, offerti in primo luogo dalle strutture aziendali (centro termale, hotel) e proseguibili a casa

dalla clientela per mezzo dei prodotti cosmetici.

L'hotel ha la connotazione di centro esperienziale per sperimentare il benessere termale di Comano a 360°, prima di tutto per i relativi ospiti ma anche per quelli esterni che usufruiscono dei servizi proposti (ristorazione, bar, SPA, ecc.).

Obiettivo della nuova organizzazione è uscire dalla divisione per specificità di attività finora utilizzata per lavorare per processi e, quindi, costituire funzioni aziendali che concorrono, rispetto ai propri obiettivi peculiari, alla realizzazione della proposta di valore al cliente definita. Tutte le funzioni aziendali concorrono al raggiungimento degli obiettivi aziendali in termini di obiettivi strategici, di risultato economico e di costo.

L'organizzazione aziendale si articola come da descrizione seguente e da organigramma allegato.

Il modello organizzativo aziendale prevede che dal Consiglio di Amministrazione dipendano:

- l'Area Tecnico-Amministrativa (funzione trasversale all'attività operativa aziendale);
- l'Area Prodotto;
- l'Area Ospitalità Terme;
- l'Area Ospitalità Hotel;

che rappresentano le aree di business alle quali compete lo sviluppo del prodotto e l'organizzazione dell'attività operativa aziendale per il cliente.

Oltre a ciò, dipendono dal Consiglio di Amministrazione:

- il Servizio Marketing, che fa riferimento operativo all'Area Prodotto e alle Aree Ospitalità;
- il Servizio Sviluppo del business.

Compito del Consiglio di Amministrazione, anche attraverso la figura del Consigliere Delegato, è la definizione delle politiche generali aziendali, lo sviluppo della strategia globale aziendale ed il coordinamento generale delle funzioni aziendali da esso stesso direttamente dipendenti. Il coordinamento delle sopra indicate funzioni è affidato al Consigliere Delegato.

Ai direttori sono affidate le competenze relative all'organizzazione, alla gestione ed al controllo dell'attività e dei processi. In particolare, ciascun direttore è:

- responsabile dell'attuazione delle strategie e delle direttive del Consiglio di Amministrazione per le funzioni coordinate e del coordinamento con gli altri settori aziendali;
- responsabile del coordinamento e del controllo delle funzioni aziendali e del personale assegnato;
- responsabile dello sviluppo e della formazione del personale assegnato;
- responsabile del raggiungimento degli obiettivi e del budget delle funzioni coordinate;
- responsabile della definizione, dell'applicazione e del rispetto delle procedure e dei regolamenti aziendali nonché della normativa di riferimento per l'ambito di competenza;
- responsabile della corrispondenza e della documentazione del settore di riferimento;
- propositore di strategie di miglioramento per l'ambito di competenza.

Di seguito si riassume la finalità e l'attività principale delle cinque funzioni aziendali sopra indicate.

AREA PRODOTTO	
Obiettivo:	Sviluppa e cura l'implementazione operativa del prodotto (inteso come proposta di valore al cliente, comprensivo quindi della parte fisica e materiale, del servizio e della componente esperienziale) secondo gli obiettivi strategici aziendali e i bisogni rilevati dal mercato, con particolare riferimento all'offerta cosmetica e a quella termale, sia di cura che di benessere.
Attività principali:	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo, realizzazione e commercializzazione del prodotto cosmetico (con riferimento anche al processo regolatorio, al controllo qualità, ai processi e procedure di riferimento, alla definizione e attuazione delle politiche tariffarie, all'analisi della concorrenza, al controllo/gestione dei Fornitori/Terzisti per ottimizzazione costi, tempi e qualità) • sviluppo, cura e monitoraggio dei canali commerciali del prodotto cosmetico (B2C on/offline, B2C business, distributori, farmacie, professional, ecc.) • sviluppo del prodotto termale (curativo e benessere) e relativo supporto all'implementazione e al monitoraggio • supervisione e coordinamento tecnico dei progetti di ricerca e sviluppo aziendali (in collaborazione con l'IGB Mattei o altri partner) • supporto alla gestione della produzione (diretta ed indiretta) e della logistica legata al proprio settore • Gestione ed organizzazione dei negozi aziendali • rapporto con enti di riferimento settore • formazione tecnica interna ed esterna • supervisione dell'area dedicata al benessere: creazione e studio di metodiche beauty professionali e di programmi di trattamento e massaggio univoci - controllo dell'immagine e della procedura di accoglienza sia riferita agli operatori che alle cabine. • supervisione relativa al rispetto delle norme (GMP) e alle procedure di qualità che regolano il riempimento di acqua termale spray • attuazione, gestione e controllo dell'organizzazione e dell'operato, nel proprio campo di competenza, ai fini del rispetto della normativa vigente, dei regolamenti aziendali e dei processi di certificazione.
Direttore:	dott.ssa Sabrina Bonazza, Direttore Prodotto (Product Manager)
Dipende da:	Consiglio di Amministrazione
Collaboratori:	Cinzia Luchesa, Paola Pasquali, Marlene Perini, addette SHOP, magazziniere

AREA OSPITALITA' TERME	
Obiettivo:	Sviluppa, attua e monitora la proposta di valore (prodotto, pricing, revenue, canali commerciali, promozione) al cliente del centro termale – cura, salute, benessere e centro sanitario – gestendo l'organizzazione operativa dei reparti aziendali.
Attività principali:	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo e attuazione della proposta di valore al cliente, in collaborazione con l'Area Prodotto • sviluppo del mercato termale (curativo, benessere, sanitario) • coordinamento, gestione e sviluppo del personale operativo per l'attuazione dell'offerta aziendale • definizione, implementazione e monitoraggio dei processi operativi volti all'ospitalità del cliente. • attuazione, gestione e controllo dell'organizzazione e dell'operato, nel proprio campo di competenza, ai fini del rispetto della normativa vigente, dei regolamenti aziendali e dei processi di certificazione.
Direttore:	dott. Alessandro Bazzanella, Direttore Centro termale
Dipende da:	Consiglio di Amministrazione
Coordina:	<ul style="list-style-type: none"> • Direzione Sanitaria per la parte operativa • Reparto Accoglienza termale • Reparto Cure termali • Reparto Pulizie termali • Reparto Guardaroba termale • Reparto Benessere termale • Reparto Acquisti e magazzino terme

AREA OSPITALITA' HOTEL	
Obiettivo:	Sviluppa, attua e monitora la proposta di valore (prodotto, pricing, revenue, canali commerciali, promozione) al cliente dell'hotel, gestendo l'organizzazione operativa aziendale.
Attività principali:	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo e attuazione della proposta di valore al cliente, in collaborazione con l'Area Prodotto • sviluppo del mercato della ricettività (hotellerie) • coordinamento, gestione e sviluppo del personale operativo per l'attuazione dell'offerta aziendale • definizione, implementazione e monitoraggio dei processi operativi volti all'ospitalità del cliente. • attuazione, gestione e controllo dell'organizzazione e dell'operato, nel proprio campo di competenza, ai fini del rispetto della normativa vigente, dei regolamenti aziendali e dei processi di certificazione.
Direttore:	dott. Christopher Sanchez, Direttore d'Hotel
Dipende da:	Consiglio di Amministrazione
Coordina:	<ul style="list-style-type: none"> • Reparto Ricevimento hotel • Reparto Prenotazioni hotel • Reparto Cucina Hotel • Reparto Sala e bar hotel • Reparto Governanti hotel • Reparto Benessere e SPA hotel • Reparto Acquisti e magazzino hotel

AREA TECNICO-AMMINISTRATIVA	
Obiettivo:	Si occupa delle attività amministrative aziendali a supporto delle aree operative (termale, cosmesi, hotel). Si occupa inoltre dell'assicurare il corretto esercizio delle strutture aziendali dal punto di vista tecnico e del facility management del patrimonio fondiario e immobiliare dell'azienda.
Attività principali:	<p>Le attività principali della funzione amministrativa sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • contabilità e gestione rapporto consulenti esterni (commercialista, consulente del lavoro, ecc.) • redazione dei bilanci aziendali • supporto e assistenza al Revisore dei Conti e all'Organismo di Vigilanza • monitoraggio continuo della situazione patrimoniale, economica e finanziaria aziendale • attività amministrative aziendali (ciclo attivo e passivo fatture, tasse e tributi, contributi, rapporti con banche) • amministrazione del personale e dei collaboratori • supporto alle Aree operative nella definizione della turnistica del personale • gestione della formazione e azioni di marketing interno (comunicazione interna a dipendenti e collaboratori) • reclutamento del personale • controllo di gestione e redazione reportistica di periodo • statistiche periodiche attività (prestazioni e fatturato) • supervisione e gestione degli adempimenti amministrativi delle varie funzioni aziendali, sia operativi che non (pagamenti a/di fornitori/clienti, insoluti, rapporti con le banche, pratiche di contributo, ecc.) • supporto alla contrattualistica • gestione delle assicurazioni aziendali • sviluppo e gestione del sistema procedurale aziendale e relativi controlli • gestione documentale e formulario dei rifiuti aziendali • aggiornamento normativo aziendale • adempimenti normativi (salute e sicurezza sul lavoro, responsabilità amministrativa, prevenzione corruzione e trasparenza, privacy, ecc.) • gestione amministrativa delle partecipate e controllate • segreteria generale a supporto delle funzioni aziendali e tecnico-amministrativa • organizzazione e gestione del sistema documentale aziendale • gestione della logistica del centro termale (sale eventi e riunioni, cancelleria, ecc.). <p>Le principali attività della funzione tecnica sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • coordinamento delle attività di sviluppo immobiliare delle strutture aziendali (compreso il parco) • gestione degli investimenti immobiliari aziendali, sia dal punto di vista della programmazione che tecnico-amministrativo (appalti) e realizzativo (gestione cantieri) • definizione, programmazione, implementazione e monitoraggio delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria

	<ul style="list-style-type: none"> • facility management (patrimonio immobiliare e fondiario) • gestione e manutenzione delle dotazioni tecniche e tecnologiche aziendali (macchinari, strumenti, magazzini, ecc.) • supporto tecnico ai vari settori di attività aziendali • supporto nella gestione delle pratiche ambientali • gestione del piano investimenti con i Comuni proprietari e la Provincia • gestione dell'organizzazione aziendale dal punto di vista ICT • raccolta e smaltimento dei rifiuti aziendali, ad esclusione di quelli sanitari, garantendo il rispetto delle normative del settore e dei protocolli Emas attuazione, gestione e controllo dell'organizzazione e dell'operato, nel proprio campo di competenza, ai fini del rispetto della normativa vigente, dei regolamenti aziendali e dei processi di certificazione.
Direttore:	geom. Fabio Bonetti, Direttore Tecnico-Amministrativo
Collaboratori:	Daniel Rigotti (contabilità, tributi e fisco), Carmela Cimarolli (risorse umane), Silvia Parolari (amministrazione e controllo di gestione, assistenza alla direzione e CdA, coordinamento attività di segreteria), Tamara Flaim (segreteria), Federica Dalponte (controllo di gestione e planning), Marilena Luchesa (area tecnica), Davide Iori (ICT e organizzazione), manutentori
Coordina:	Reparto IT, Organizzazione e Analisi Dati; Reparto Segreteria e Amministrazione
Dipende da:	Consiglio di Amministrazione

SERVIZIO MARKETING	
Obiettivo:	Si occupa delle attività di promozione e sviluppo di mercato per la proposta termale curativa e di benessere, il settore cosmesi e la ricettività in tutte le sue forme.
Attività principali:	<ul style="list-style-type: none"> • supporto allo sviluppo delle strategie di marketing • attuazione delle attività di marketing operativo • monitoraggio dell'attività e del mercato • organizzazione degli eventi aziendali • attuazione, gestione e controllo dell'organizzazione e dell'operato, nel proprio campo di competenza, ai fini del rispetto della normativa vigente, dei regolamenti aziendali e dei processi di certificazione.
Responsabile:	dott.ssa Martina Scandolari, Responsabile Marketing. Il Responsabile Marketing si coordina con il Product Manager, per la cosmesi, e con i Direttori del Centro Termale e dell'Hotel, i quali hanno la responsabilità diretta dello sviluppo dei vari mercati ed il raggiungimento dei relativi obiettivi aziendali.
Collaboratori:	Ilaria Zanfranceschi, Angela Salvaterra, Martina Massetti
Dipende da:	Consiglio di Amministrazione

SERVIZIO SVILUPPO DEL BUSINESS	
Obiettivo:	Si occupa di assicurare lo sviluppo dell'attività aziendale, con particolare riferimento all'ambito curativo, sanitario e medico-scientifico, articolando le strategie definite, e delle attività di carattere istituzionale e generale dell'Azienda.
Attività principali:	<ul style="list-style-type: none"> • curare le pratiche di accreditamento e autorizzazione sanitaria ordinaria oltre ai rapporti di carattere pratico e burocratico con l'A.P.S.S./S.S.N. allo scopo di mantenere le tipologie ed i livelli di accreditamento in corso • attuazione pratica delle opportunità di sviluppo dell'attività termale in termini di mercato e di proposta, stipulando ad esempio partnership strategiche con assicurazioni, associazioni, e altri enti, sia nazionali che esteri, e valutando e perfezionando nuove opportunità di accreditamento • ricerca e verifica di possibili strumenti di finanziamento ed agevolazione per la realizzazione di progetti di sviluppo aziendali • marketing operativo diretto verso il mondo medico per proporre e diffondere la proposta termale unitamente alla dermocosmesi, comprensivo di attività continuative di relazione tramite telefono e strumenti tecnologici, visite periodiche ed organizzazione di eventi di relazione, informazione e formazione • coordinamento pratico dell'attività ordinaria dell'istituto G.B. Mattei, in sinergia con il consigliere delegato alla quale è affidata l'attività di presidio strategico • supporto al consigliere delegato nella gestione dell'Associazione Terme del Trentino, a seguito del cambio di presidenza verosimilmente previsto per settembre 2020 • gestione dei rapporti istituzionali dell'azienda con terzi (convenzioni, contributi, sponsorizzazioni) oltre alla gestione di progetti strategici aziendali legati alla promozione istituzionale dell'azienda e delle certificazioni.
Responsabile:	dott. Giorgio Onorati, Responsabile Business Development
Collaboratori:	-
Dipende da:	Consiglio di Amministrazione

4. DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA DEI REPARTI

Ai capireparto è affidata, in stretto accordo con il direttore di riferimento, l'organizzazione operativa dell'attività aziendale. In particolare, è compito di ciascun caporeparto:

- il coordinamento ed il controllo del personale di reparto (ad esempio attraverso la definizione della turnistica, le riunioni periodiche di coordinamento, la risoluzione di problemi operativi, ecc.), compresa la formazione operativa;
- collaborare con il direttore di riferimento per la definizione dell'organigramma del reparto;
- definire degli acquisti di reparto e la relativa proposta al direttore di riferimento;
- responsabile del controllo qualità del reparto di competenza;
- cura delle attrezzature in dotazione e degli spazi di attività;
- promuovere e controllare l'applicazione ed il rispetto delle procedure e dei regolamenti aziendali di riferimento per il reparto di competenza;
- collaborare al raggiungimento degli obiettivi e del budget del reparto di competenza;
- propositore di strategie di miglioramento per il reparto di competenza.

REPARTO DIREZIONE SANITARIA

Obiettivo:	Il Direttore Sanitario è il garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate dall'azienda
Dipende da:	Area Ospitalità
Coordina:	Servizio medico Servizio Infermieri
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilità delle strutture aziendali sotto il profilo igienico-sanitario• Responsabilità del regolamento sanitario e del relativo rispetto• Responsabilità delle procedure propedeutiche allo svolgimento dell'attività sanitaria, anche a livello amministrativo• Responsabilità delle attività e delle prestazioni medico-sanitarie e della loro organizzazione• Referente aziendale Covid-19 ai sensi dell'Ordinanza del Presidente della Provincia di Trento del 15 aprile 2020, raccomandazione n. 3)• Coordinamento dello staff medico ed infermieristico• Formazione, affiancamento e valutazione del personale sanitario e formazione degli operatori termali in materie mediche, cliniche ed igienico-sanitarie• Collaborazione proattiva con la Direzione per gli adempimenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro, anticorruzione e trasparenza, responsabilità amministrativa, protezione dei dati e rifiuti per quanto concerne l'ambito medico-sanitario• Supervisione del piano di autocontrollo aziendale e valutazione del rischio di legionella;• Proposte e pareri per l'acquisto di apparecchiature e dispositivi medici• Responsabile per l'acquisto ed il controllo di farmaci• Gestione dei conflitti, dei reclami e delle vertenze medico-legali• Collaborazione con l'Ufficio Marketing per lo sviluppo di azioni rivolte al mondo medico e per la comunicazione in ambito medico• Rappresentanza a convegni/manifestazioni di carattere medico e Scientifico

	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con l'Associazione G.B. Mattei per la realizzazione di ricerche scientifiche • Rappresentanza nel comitato scientifico dell'Associazione Terme del Trentino e dell'Associazione G.B. Mattei in qualità di Direttore Sanitario • Collaborazione, anche in ottica proattiva, con il Consigliere Delegato e la Direzione per lo sviluppo e l'ampliamento dell'offerta e del prodotto sia in campo medico che di "Thermal SPA"; • Collaborare con la Direzione per l'efficientamento gestionale della parte medica • Collaborazione con il Consiglio di Amministrazione e la Direzione nei rapporti con gli Uffici provinciali competenti e l'APSS • Attuazione, gestione e controllo dell'organizzazione e dell'operato, nel proprio campo di competenza, ai fini del rispetto della normativa vigente, dei regolamenti aziendali e dei processi di certificazione. • Partecipazione alle riunioni periodiche di coordinamento
Direttore Sanitario:	dott. Andrea Flamigni

Servizio Medico

Obiettivo:	Attività medico-sanitaria relativa all'offerta aziendale
Dipende da:	Direttore Sanitario
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Visite per l'ammissione alle cure termali, di controllo e specialistiche (anche in convenzione con il SSN)• Prescrizione delle cure termali e di eventuali trattamenti aggiuntivi mirando alla migliore efficacia di cura al cliente ed alla massimizzazione della redditività aziendale• Trattamenti ed esami di carattere medico• Compilazione ed aggiornamento delle cartelle cliniche dei clienti sul programma gestionale aziendale• Relazione nei momenti educazionali per il cliente ("Scuole di Comano")• Reperibilità come previsto dalla normativa vigente• Collaborazione e confronto continuo per assicurare un servizio di alta qualità al cliente ed affrontare i casi più critici• Supervisione al personale infermieristico ed amministrativo per questioni di carattere medico• Gestione e cura delle attrezzature e delle dotazioni aziendali fornite• Collaborazione all'attività di ricerca aziendale• Partecipazione a convegni e congressi per la presentazione delle attività mediche delle Terme di Comano• Collaborazione con il Referente settore termale e con la Direzione Sanitaria per l'organizzazione dei propri turni e disponibilità;• Tempestiva segnalazione di guasti, problemi o mancanze di prodotti secondo le procedure aziendali• Supporto al Direttore Sanitario ed alla direzione aziendale per lo sviluppo dell'attività dal punto di vista medico-scientifico e la risoluzione di eventuali criticità
Responsabile:	dott. Andrea Flamigni

Servizio Infermieri

Obiettivo:	Accoglienza dei curisti al Centro Sanitario per l'avvio dei cicli di cure termali, e dei servizi diagnostici. Coordinazione ed erogazione delle cure specialistiche come ventilazioni polmonari, fototerapia, fisioterapia ed altre. Supporto a medici e specialisti nell'organizzazione degli ambulatori e delle attrezzature necessarie all'espletamento delle visite.
Dipende da:	Direttore Sanitario
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Gestione ed organizzazione dell'ambulatorio in collaborazione con il Reparto Accoglienza• Gestione e coordinamento delle attività di fisioterapia• Controllo delle attrezzature mediche, delle dotazioni mediche e dei farmaci presenti in azienda, compresa la verifica delle dotazioni delle cassette di sicurezza dei reparti aziendali ed eventuale rimpiazzo• Attività di sterilizzazione dell'attrezzatura medica• Gestione delle cure di ventilazioni polmonari e irrigazioni vaginali in collaborazione con lo staff medico• Accoglienza e preparazione del cliente per le cure di ventilazioni polmonari e irrigazioni vaginali• Informazioni al cliente per questioni inerenti la cura termale in collaborazione con lo staff medico• Realizzazione e gestione di momenti informativi ed educazionali di gruppo• Raccolta e smaltimento dei rifiuti sanitari aziendali garantendo il rispetto delle normative del settore e dei protocolli Emas• Supporto allo staff medico per trattamenti di competenza infermieristica (patch test, misurazione pressione, ecc.)• Supporto al Direttore Sanitario ed alla direzione aziendale per lo sviluppo dell'attività dal punto di vista medico-scientifico e la risoluzione di eventuali criticità• Tempestiva segnalazione di guasti, problemi o mancanze di prodotti secondo le procedure aziendali
Responsabile:	dott.ssa Marta Dalbon

Reparto Accoglienza termale

Obiettivo:	Gestione di tutte le attività di accoglienza in presenza e di accettazione amministrativa del cliente, sia per le cure termali che per il benessere. È responsabile della qualità delle relazioni con il cliente.
Dipende da:	Direttore Centro termale
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Gestione di tutte le attività di accettazione amministrativa del cliente, compresi gli adempimenti legati all'attività ambulatoriale• Punto di riferimento del cliente per informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni erogate, la struttura ed il territorio• Attività di presentazione, promozione e vendita dei servizi proposti• Prenotazione dei servizi al front-office• Coordinamento dei momenti educazionali verso il cliente• Coordinamento della attività di intrattenimento
Caporeparto:	sig.ra Sonia Capelli

Reparto Booking termale

Obiettivo:	Gestione di tutte le attività prenotazione e informazione al cliente “a distanza”, sia per le cure termali che per il benessere. È responsabile della qualità delle relazioni con il cliente in fase di prenotazione.
Dipende da:	Direttore Centro termale
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Pianificazione e gestione dei fabbisogni operativi dei vari reparti quali schemi per la prenotazione dei servizi e della redazione della turnistica di periodo (Referente Planning).• Gestione delle prenotazioni da parte della clientela, comprese quelle relative alle attività ambulatoriale• Punto di riferimento del cliente in fase di prenotazione per informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni erogate, la struttura ed il territorio• Attività di presentazione, promozione e vendita dei servizi proposti• Prenotazione telefonica, tramite e-mail e whatsapp dei servizi• Supporto alla Direzione Sanitaria nella redazione della turnistica• Redazione delle statistiche aziendali riguardanti le prestazioni eseguite• Attività di gestione amministrativa delle pratiche relative alla clientela che accede ai servizi a condizioni agevolate in forza di convenzioni
Caporeparto:	dott.ssa Erika Sansoni

Reparto Cure termali

Obiettivo:	Gestione di tutte le attività operative connesse all'erogazione delle prestazioni termali mirando alla massimizzazione della qualità del servizio percepito dal cliente
Dipende da:	Direttore Centro termale
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Accoglienza del cliente ed informazioni operative connesse all'erogazione delle prestazioni termali• Preparazione del cliente per l'erogazione delle prestazioni termali• Erogazione delle prestazioni termali e relativo monitoraggio e controllo• Predisposizione e pulizia delle attrezzature• Pulizia, ordine e sanificazione secondo i protocolli stabiliti, degli spazi di competenza• Tempestiva segnalazione di guasti, problemi o mancanze di prodotti secondo le procedure aziendali• Gestione e controllo della biancheria utilizzata• Gestione, pianificazione e controllo dell'approvvigionamento dei prodotti e della biancheria necessari all'attività
Caporeparto:	sig.ra Manuela Contrini
Coordina operativamente:	<ul style="list-style-type: none">• Reparto Guardaroba termale• Reparto Pulizie

Reparto Guardaroba termale:

Obiettivo:	Gestire tutta la biancheria afferente alle cure ed al benessere termale ed al personale.
Dipende da:	Direttore Centro termale
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Controllo in entrata, stoccaggio, custodia, gestione e distribuzione ai reparti della biancheria in entrata ed uscita dalla lavanderia esterna;• Controllo in entrata, stoccaggio, custodia, gestione e distribuzione ai reparti dei prodotti termali e di pulizia che vengono affidati al reparto guardaroba;• Tenuta del registro dei carichi e scarichi e inventari;• Lavaggio e gestione delle divise dei professionisti medici;• Approvvigionamento di biancheria e dei prodotti di pulizia in collaborazione con il Responsabile Settore Termale;• Piccoli lavori di sartoria e rammento biancheria;• Organizzazione a rotazione del lavaggio di tutti i tessuti presenti nel centro termale;• Disponibilità a coprire turni di lavoro del reparto cure;• Gestione e pulizia della chiesetta delle Terme.
Caporeparto:	sig.ra Flora Fedrizzi

Reparto Pulizie termali

Obiettivo:	Gestione e controllo della pulizia e dell'igiene dello stabilimento termale
Dipende da:	Direttore Centro termale
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Pulizia, ordine e decoro dei vari reparti e delle varie aree dello stabilimento termale• Pulizie straordinarie, sia in autonomia che secondo un calendario condiviso con la Direzione, di vetrate, arredi, tessuti e spazi o attrezzature che non necessitano di pulizia quotidiana• Controllo del decoro dei vari reparti e delle varie aree dello stabilimento termale• Tempestiva segnalazione di guasti, problemi o mancanze di prodotti secondo le procedure aziendali
Caporeparto:	sig.ra Maria Teresa Donati

Reparto benessere termale

Obiettivo:	Gestione di tutte le attività operative connesse al benessere mirando alla massimizzazione della qualità del servizio percepito dal cliente
Dipende da:	Direttore Centro termale
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Accoglienza del cliente ed informazioni operative connesse all'erogazione dei trattamenti• Preparazione del cliente per l'erogazione dei trattamenti• Erogazione dei trattamenti• Predisposizione e pulizia delle attrezzature e dei macchinari• Pulizia ed ordine degli spazi di competenza• Dimostrazione di trattamenti al cliente e consulenza personalizzata• Promozione al cliente di trattamenti e prodotti cosmetici• Collaborazione nella definizione di nuovi trattamenti• Tempestiva segnalazione di guasti, problemi o mancanze di prodotti secondo le procedure aziendali• Gestione e controllo della biancheria utilizzata• Partecipazione alle riunioni periodiche di coordinamento
Caporeparto:	sig.ra Fabiola Mazzacchi

Reparto Acquisti e Magazzino:

Obiettivo:	Gestione del processo di approvvigionamento di materie prime, prodotti e beni per il centro termale e della logistica in uscita nonché dei magazzini di riferimento, anche in ottica previsionale.
Dipende da:	Direttore d'Hotel
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Gestione degli ordini e della relativa documentazione amministrativa• Selezione dei fornitori, con particolare preferenza ai prodotti locali• Gestione dei contatti con i fornitori• Predisposizione ad inizio stagione di tutti i processi legati all'approvvigionamento di materie prime, prodotti e beni• Controllo delle merci e verifica della documentazione accompagnatoria• Resi merce in caso di non conformità• Gestione del carico e scarico delle merci compreso lo stoccaggio nei magazzini• Ordine e pulizia dei magazzini e del reparto• Controllo scadenza merci• Inventario generale mensile• Produzione di reportistica• Attività di primo controllo di gestione relativo ai costi• Gestione degli adempimenti amministrativi relativi al reparto e registrazione sul programma gestionale di riferimento• Attività di spedizione di merci e prodotti a fornitori e clienti• Archiviazione delle schede di sicurezza, dei manuali d'uso, ecc.
Caporeparto:	sig. Paolo Pichenstein
Coordina:	Magazziniere, Alessandro Romani.

Reparto Ricevimento hotel:

Obiettivo:	Il Ricevimento si occupa dell'accoglienza e dell'assistenza al cliente per tutta la permanenza in hotel, con l'obiettivo di garantire un elevato livello di qualità ed esperienza percepite e la promozione dei servizi dell'hotel, con particolare riferimento al benessere. È in capo al Ricevimento il ruolo di "conierge d'hotel". Si occupa inoltre di tutte le attività e gli adempimenti amministrativi connessi al soggiorno del cliente.
Dipende da:	Direttore d'Hotel
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Accoglienza e contatto continuo con il cliente per fornire tutte le informazioni richieste, la soddisfazione dei bisogni del cliente ed assicurare la tempestiva risoluzione di problematiche e criticità• Attività di presentazione, promozione e vendita dei servizi proposti dall'hotel e dall'azienda• Upselling
	<ul style="list-style-type: none">• Gestione delle attività amministrative connesse al soggiorno del cliente (check-in/check-out, fatturazione, pagamenti, gestione cassa, tassa di soggiorno, ecc.) e relativo monitoraggio e controllo• Corretta registrazione di tutti i movimenti connessi al cliente sui programmi gestionali di riferimento ed aggiornamento continuo degli stessi• Controllo ingressi e identificazione passanti• Gestione dei facchini d'hotel• Portierato notturno• Redazione dei menù• Gestione e prenotazione dei servizi di intrattenimento dell'hotel, per quelli legati al benessere in collaborazione con il Reparto SPA• Pianificazione e gestione delle camere (planning e occupazione), in collaborazione con il Reparto• Ordine e decoro della zona hall dell'hotel• Gestione della corrispondenza relativa all'hotel• Collaborazione con i vari reparti dell'hotel al fine di garantire il massimo servizio al cliente e i livelli di qualità aziendali• Collaborazione ed aggiornamento continuo con il Reparto Prenotazioni e gestione delle telefonate di richiesta informazioni a supporto del Reparto Prenotazioni• Collaborazione nella gestione, preparazione e controllo delle sale convegni/eventi in collaborazione con il Reparto Prenotazioni• Tempestiva segnalazione di guasti, problemi o mancanze secondo le procedure aziendali• Supporto agli altri reparti dell'hotel per attività di comunicazione e stampa• Coordinamento delle attività di intrattenimento per l'hotel
Caporeparto:	dott. Cristiano Trisotto

Reparto Prenotazioni hotel:

Obiettivo:	Si occupa dell'attività commerciale dell'hotel, gestendo tutte le leve che contribuiscono allo sviluppo dell'occupazione e della redditività (politiche tariffarie, contatti commerciali, web marketing, vendita diretta, ecc.).
Dipende da:	Direttore d'Hotel
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Gestione del cliente pre e post-vendita (direct e-mail marketing)• Proposte di upselling• Gestione delle prenotazioni (front office, e-mail e telefoniche)• Partecipazione e proposta di promozioni e dei pacchetti di vendita• Gestione delle politiche tariffarie• Gestione dei rapporti con tour operator ed OTA• Gestione dei social media dell'hotel, anche in collaborazione con eventuali agenzie esterne• Creazione di contenuti volti alla promozione dell'hotel, anche in collaborazione con eventuali collaboratori esterni• Gestione dei grandi clienti• Gestione degli eventi in hotel• Supporto agli altri reparti dell'hotel per attività di comunicazione e stampa• Collaborazione con il Servizio Marketing al fine di assicurare la coerenza nella promozione e nella comunicazione aziendale
Caporeparto:	dott. Cristiano Trisotto

Reparto Governanti hotel:

Obiettivo:	Si occupa della cura delle stanze e degli spazi comuni dell'hotel secondo gli standard qualitativi aziendali (massima igiene e pulizia) e mirando alla massima soddisfazione del cliente nonché della gestione della biancheria.
Dipende da:	Direttore d'Hotel
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Pulizia e ordine delle camere dell'hotel, sia quotidianamente, compresa la pulizia delle vasche termale ed il ripasso serale, che in profondità secondo un calendario condiviso con il Direttore d'Hotel• Allestimento delle camere con accessori e dotazioni secondo gli standard definiti dalla Direzione d'Hotel• Pulizia e cura degli spazi e delle aree comuni dell'hotel e del centro benessere secondo gli standard qualitativi aziendali• Pulizie straordinarie, sia in autonomia che secondo un calendario condiviso con la Direzione, di vetrate, arredi, tessuti e spazi o attrezzature che non necessitano di pulizia quotidiana• Pulizia della biancheria curata internamente• Cura delle cose personali dell'ospite nelle camere• Fornire la biancheria da letto e bagno alle governanti per la preparazione delle camere ed i ripassi serali e gestione e controllo di tutta la biancheria in entrata ed uscita dalla lavanderia esterna• Gestire ed organizzare il servizio lavanderia per gli ospiti dell'hotel• Gestione delle divise del personale• Approvvigionamento di biancheria in collaborazione con il Reparto Economato• Piccoli lavori di sartoria e rammento per divise o tessuti degli arredi e tendaggi• Tempestiva segnalazione di guasti, problemi o mancanze secondo le procedure aziendali
Caporeparto:	sig.ra Lucia Bombarda

Reparto Sala e bar hotel:

Obiettivo:	Gestione ed organizzazione di tutte le attività connesse al food&beverage dell'hotel (sala ristorante, sala colazione, bar aziendali, servizio in camera, catering, ecc.), mirando ad un elevato livello qualitativo percepito dal cliente ed all'ottimizzazione delle risorse.
Dipende da:	Direttore d'Hotel
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Accoglienza dei clienti• Presentazione al cliente dei servizi food&beverage• Cura della mise en place• Raccolta delle ordinazioni, anche con eventuali esigenze particolari del cliente• Collaborazione con il Reparto Cucina per soddisfare le esigenze del cliente• Servizio in sala ed al bar• Promozione dei servizi e dei prodotti dell'hotel relativi alla ristorazione massimizzando l'esperienza del cliente e la redditività aziendale• Addebito delle consumazioni al cliente garantendo celerità e precisione• Gestione del materiale cartaceo di supporto alla ristorazione (menù, listini, ecc.) e stampa dei menù in collaborazione con il Reparto Ricevimento• Preparazione ed allestimento della sala e dei bar• Esecuzione delle preparazioni di competenza• Allestimento e controllo dei buffet• Gestione della cantina e del magazzino bevande• Ordine e decoro degli spazi assegnati e del proprio ordine personale• Gestione e responsabilità delle attrezzature e delle dotazioni (piatti, bicchieri, posateria, ecc.) del reparto• Tempestiva segnalazione di guasti, problemi o mancanze secondo le procedure aziendali
Caporeparto:	Sig. Federico Santus, Maitre

Reparto Cucina hotel:

Obiettivo:	Realizzare la proposta di ristorazione dell'hotel perseguendo gli standard qualitativi aziendali e la massima soddisfazione del cliente. Sviluppo della proposta ristorativa dell'hotel alla luce delle scelte strategiche di posizionamento adottate e all'ottimizzazione dei costi.
Dipende da:	Direttore d'Hotel
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Responsabile HACCP• Organizzazione dell'offerta food dell'hotel• Esecuzione della proposta ristorativa dell'hotel, sia quotidiana, che inerente eventi, anche eventualmente in localizzazioni esterne all'hotel stesso (catering)• Gestione ed organizzazione del servizio mensa per il personale• Cura delle materie prime ed approvvigionamento dai magazzini aziendali• Collaborazione con il Reparto Sala e bar per la soddisfazione delle esigenze del cliente• Ordine e decoro degli spazi assegnati• Gestione delle attrezzature del reparto• Corretto utilizzo delle divise aziendali e rispetto delle norme inerenti all'igiene• Tempestiva segnalazione di guasti, problemi o mancanze secondo le procedure aziendali
Caporeparto:	sig. Christian Venturini, Chef du cuisine

Reparto benessere e SPA hotel

Obiettivo:	Gestione di tutte le attività operative connesse al benessere mirando alla massimizzazione della qualità del servizio percepito dal cliente
Dipende da:	Direttore d'Hotel
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Accoglienza del cliente ed informazioni operative connesse all'erogazione dei trattamenti• Preparazione del cliente per l'erogazione dei trattamenti• Erogazione dei trattamenti• Predisposizione e pulizia delle attrezzature e dei macchinari• Pulizia ed ordine degli spazi di competenza• Dimostrazione di trattamenti al cliente e consulenza personalizzata• Promozione al cliente di trattamenti e prodotti cosmetici• Collaborazione nella definizione di nuovi trattamenti• Tempestiva segnalazione di guasti, problemi o mancanze di prodotti secondo le procedure aziendali• Gestione e controllo della biancheria utilizzata• Partecipazione alle riunioni periodiche di coordinamento
Caporeparto:	sig.ra Aspasia Tsouli

Reparto IT, Organizzazione e Analisi Dati

Obiettivo:	Gestione dell'infrastruttura IT, di analisi e protezione dei dati, dell'organizzazione e innovazione aziendale. Gestisce il team di assistenza informatica di primo livello, composto da figure interne dell'area termale e alberghiera. Gestisce la pianificazione e l'analisi delle campagne marketing online.
Dipende da:	Direttore tecnico-amministrativo
Attività:	<ul style="list-style-type: none">• Configurazione di macchinari, hardware e software• Consulenza in merito alla scelta degli strumenti informatici da utilizzare• Project management per i processi di installazione di nuovi software, siti e altri applicativi informatici• Verifica del funzionamento, manutenzione e risoluzione dei problemi dei sistemi informatici• Creazione di procedure standard per l'uso dei sistemi IT• Gestione dei database aziendali• Gestione del budget e delle risorse• Controllo e verifica del funzionamento dei sistemi di sicurezza informatica• Formazione e gestione del team aziendale di supporto informatico di primo livello• Identificazione delle nuove esigenze aziendali e adeguamento dei sistemi IT• Pianificazione della strategia informatica aziendale• Creazione di software di minore entità specifici per uso interno• Verifica corretta applicazione delle norme legislative riguardanti il GDPR• Raccolta dati da software, databases e web analytics• Organizzazione e strutturazione dei dati• Creazione di modelli per l'interpretazione dei dati

	<ul style="list-style-type: none">• Comunicazione dell'analisi e trasposizione grafica dei dati• Ottimizzazione dei processi aziendali• Monitoraggio dell'ottimizzazione tramite KPI• Pianificazione della strategia marketing online• Pubblicazione e analisi delle campagne di marketing online• Gestione dei budget e delle risorse• Comunicazione dell'analisi e trasposizione grafica dei dati
Caporeparto:	ing. Davide Iori

5. COMITATI

Al fine di assicurare il massimo coordinamento tra le varie funzioni aziendali, sia in ottica di efficienza ed efficacia che di qualità percepita dal cliente, sono costituiti i seguenti comitati trasversali:

- **Comitato di Direzione:** coordinato dal Consigliere Delegato, ne fanno parte il Direttore del Centro Termale, Direttore del GHT, Direttore Prodotto, Direttore Tecnico-amministrativo allo scopo di monitorare e coordinare la gestione e l'organizzazione dei settori aziendali, impostare l'attuazione delle indicazioni strategiche del Consiglio di Amministrazione e promuovere proposte organizzative e strategiche al Consiglio stesso. Al Comitato partecipa l'Assistente alla Direzione e di volta in volta sono chiamati a partecipare anche il Direttore Sanitario, il Responsabile Sviluppo del Business ed il Responsabile Marketing.
- **Comitato per il contrasto della Legionella:** coordinato dal Direttore Sanitario, ne fanno parte il Delegato del datore di lavoro in materia di sicurezza, il RLS, il Direttore del Centro Termale, il Direttore del GHT, il Direttore di Prodotto. Ai lavori del Comitato possono essere inviati a partecipare i manutentori, la responsabile del Reparto Cure termali e la responsabile del Reparto Governanti Hotel.
- **Comitato aziendale per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione COVID-19 (Comitato Covid-19):** coordinato dal Referente Covid e Direttore Sanitario e ne fanno parte il Delegato del datore di lavoro in materia di sicurezza, l'RLS, il Direttore del GHT, il Direttore del Centro Termale, il Direttore di Prodotto. Il Comitato è stato costituito ai sensi del "Protocollo condiviso di regolazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" del 24 aprile 2020 e ai lavori dello stesso è chiamato a partecipare il RSPP o suo delegato;

6. TEAM DI LAVORO

Sono istituite tre funzioni permanenti di lavoro:

- il Team Sviluppo Medico, coordinato dal Direttore del Centro Termale formato dal Direttore del Centro Termale stesso, il Direttore Sanitario e il Responsabile Servizio Sviluppo del business;
- il Team Sviluppo Prodotto, coordinato dal Direttore Prodotto, formato dal Direttore Prodotto stesso, dal Direttore d'Hotel, dal Direttore del Centro Termale e dal Direttore Sanitario;
- il Team "Terme di Comano 2040", coordinato dall'Assistente alla Direzione e composto da tutti i collaboratori che lo desiderano, al fine di discutere e definire azioni relative a tematiche di valore per il futuro dell'Azienda.

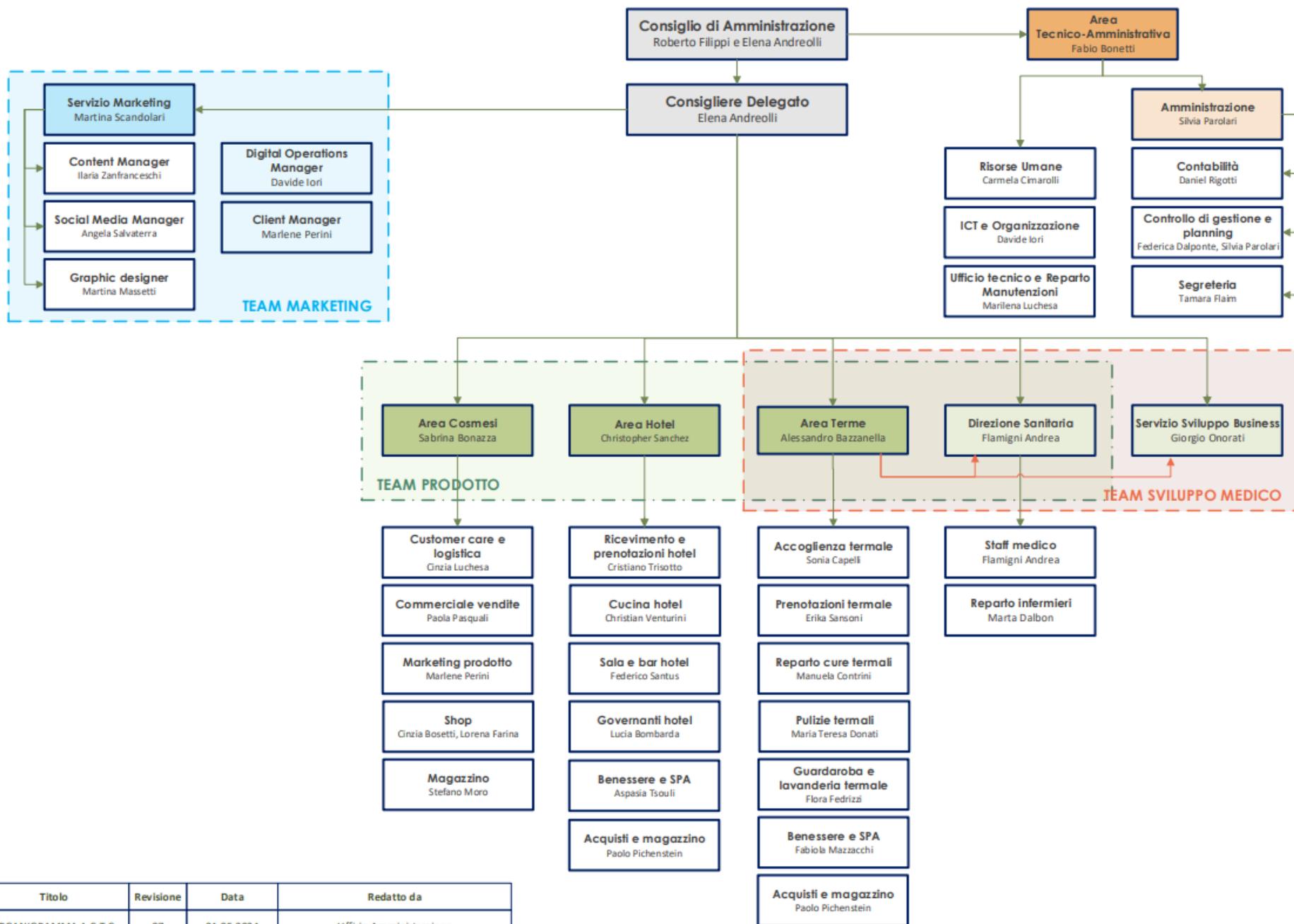
7. INDICAZIONI FINALI

I Direttori, il Direttore Sanitario, i Responsabili di Servizio e i responsabili dei reparti ricoprono il ruolo di preposto ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008.

I Direttori, il Direttore Sanitario e , i Responsabili di Servizio e i responsabili dei reparti hanno la responsabilità di rispettare e far rispettare i regolamenti e le disposizioni delle procedure aziendali, il Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, la normativa e i protocolli aziendali in materia di contrasto alla diffusione dell'epidemia da Covid-19, la normativa di cui alla Legge 190/2012 in tema di prevenzione della corruzione, la normativa di cui al Decreto Legislativo 33/2013 in tema di trasparenza e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) approvato dall'Azienda ex Decreto Legislativo 231/2001 in tema di Responsabilità amministrativa da reato e vigilare sulla corretta applicazione dei piani e procedure aziendali.

A tutti i dipendenti e collaboratori dell'Azienda è comunque richiesta la massima collaborazione interna e verso gli stakeholder dell'Azienda, nonché il pieno e massimo impegno e collaborazione personale per assicurare il rispetto dei regolamenti e disposizioni.

È inoltre richiesto un forte e continuo orientamento al raggiungimento degli obiettivi aziendali e proattività nell'esecuzione della mansione assegnata, anche ponendo in luce e riportando elementi ed azioni di miglioramento, per portare crescita e miglioramento all'azienda.



Titolo	Revisione	Data	Redatto da
ORGANIGRAMMA A.C.T.C.	07	01.05.2024	Ufficio Amministrazione