

### ***U.O. Attuazione delle riforme, Strumenti informativi e Controlli***

**Decreto Dirigenziale 22/02/2012, n. 1331**

### **“Indicazioni regionali per percorsi formativi per addetti all’attività funebre”**

[Pubblicato sul B.U.R. n. 10 del 07/03/2002]

IL DIRIGENTE DELLA U.O. ATTUAZIONE DELLE RIFORME, STRUMENTI INFORMATIVI E CONTROLLI

VISTA la legge regionale n. 19 del 6 agosto 2007 recante “Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia” ed in particolare:

- l’art. 22 che ha disciplinato le indicazioni regionali per l’offerta formativa, nel cui ambito sono specificati, in particolare, le modalità di certificazione finale ed intermedia delle competenze acquisite nonché il riconoscimento dei crediti spendibili nel sistema integrato di istruzione, formazione e lavoro;
- l’art. 25 che ha istituito, in coerenza alla vigente normativa comunitaria e nazionale, l’Albo dei soggetti accreditati per l’erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale;
- l’art. 26 che ha definito le modalità e i criteri per il rilascio dell’accreditamento;

RICHIAMATA la d.g.r. n. VIII/6563 del 13 febbraio 2008 “Indicazioni regionali per l’offerta formativa in materia di istruzione e formazione professionale (art. 22 comma 4, l.r. n.19/2007)”;

VISTO il d.d.u.o. 12 settembre 2008, n. 9837 “Approvazione delle procedure relativamente allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia”;

VISTO il regolamento regionale 9 novembre 2004, n. 6 «Regolamento in materia di attività funebri e cimiteriali», e il particolare l’articolo 32 secondo il quale «I requisiti formativi per gli addetti, (omissis) sono stabiliti dalla Giunta regionale. I corsi formativi sono svolti da soggetti pubblici e privati accreditati per erogare servizi di formazione continua e permanente, secondo la normativa nazionale e regionale vigente»;

RICHIAMATA la d.g.r. n. 20278 del 21 gennaio 2005 «Attuazione del Regolamento Regionale n. 6 in materia di attività funebri e cimiteriali. Approvazione dei contenuti formativi per gli operatori esercenti l’attività funebre (art. 32), dei modelli regionali (artt. 13-14-30-36-37-39-40 comma 6) nonché delle cautele igienicosanitarie di cui all’art. 40, comma 4» ;

VISTA la legge regionale n. 33 del 30 dicembre 2009 «Testo Unico delle leggi regionali in materia di sanità» ove è previsto che gli addetti all’attività funebre devono essere in possesso dei requisiti formativi previsti dal regolamento regionale n. 6/2004;

EVIDENZIATO che la disciplina regionale in tema di formazione professionale è stata oggetto di una generale riforma mediante l’adozione della l.r. 6 agosto 2007 n. 19 «Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia» la quale, in coerenza alla potestà legislativa ed alle funzioni attribuite alla Regione dalla riforma del Titolo V della Costituzione, delinea il nuovo sistema unitario di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia;

RAVVISATA pertanto la necessità di armonizzare la regolamentazione dei percorsi formativi per gli operatori esercenti l’attività funebre alle disposizioni introdotte con il nuovo sistema integrato di istruzione, formazione e lavoro;

VALUTATO opportuno, procedere alla definizione di nuove modalità organizzative dei percorsi formativi per operatori funebri e conseguentemente alla individuazione degli standard professionali del direttore tecnico addetto alla trattazione affari, dell’operatore funebre (necroforo), e dell’addetto al trasporto di cadavere;

RITENUTO pertanto necessario approvare i seguenti allegati tecnici:

- Allegato 1 – «Standard formativi dei percorsi per addetti all'attività funebre»;
- Allegato 2 – «Standard professionali degli addetti all'attività funebre»;
- parti integranti e sostanziali del presente provvedimento, elaborati in stretto raccordo tra le Direzioni Generali Sanità e Occupazione e Politiche del Lavoro della Regione Lombardia;

STABILITO che con l'avvio dei percorsi formativi organizzati secondo la disciplina di cui al presente provvedimento perdono efficacia le indicazioni operative in materia di percorsi di attività funebri di cui alla nota H1.2010.0004419 del 3 febbraio 2010 a cura della DG Sanità;

STABILITO che i corsi formalmente avviati e documentati nel rispetto della precedente regolamentazione, devono essere completati nei tre mesi successivi alla data di pubblicazione del presente provvedimento;

VISTA la l.r. n. 20/2008 «Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale», nonché i provvedimenti organizzativi della IX legislatura;

DECRETA

1. di approvare i seguenti allegati tecnici:
  - Allegato 1 – «Standard formativi dei percorsi per addetti all'attività funebre»;
  - Allegato 2 – «Standard professionali degli addetti all'attività funebre»;parti integranti e sostanziali del presente provvedimento;
2. di stabilire che i percorsi formativi per addetti all'attività funebre, a decorrere dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, potranno essere avviati unicamente in base alle prescrizioni di cui agli Allegati 1 e 2;
3. di stabilire che i percorsi formativi di cui al punto 1 possono essere organizzati esclusivamente dai soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale secondo le procedure di avvio e di svolgimento delle attività formative disposte con d.d.u.o n. 9837 del 12 settembre 2008;
4. di stabilire che i percorsi formativi devono essere caricati sul sistema informativo della Direzione Generale Occupazione e Politiche del Lavoro in analogia a quanto previsto per gli altri percorsi di formazione continua e permanente che fanno riferimento a standard regionali;
5. di stabilire che dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia:
  - perdono efficacia le indicazioni operative in materia di percorsi formativi per addetti di attività funebri di cui alla nota H1.2010.0004419 del 3 febbraio 2010 a cura della DG Sanità;
  - devono essere completati nei tre mesi successivi i percorsi formalmente già avviati e documentati nel rispetto della precedente regolamentazione;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia e sul sito delle due Direzioni competenti Occupazione e Politiche del Lavoro e Sanità.

Il Dirigente  
ADA FIORE

---

**ALLEGATO 1**  
**STANDARD FORMATIVI DEI PERCORSI PER ADDETTI ALL'ATTIVITÀ FUNEBRE**

---

### 1. Soggetti attuatori delle iniziative di formazione

Sono soggetti attuatori delle iniziative di formazione di cui al presente decreto i soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale dalla Regione Lombardia.

L'Ente di formazione pertanto deve essere iscritto all'Albo regionale dei soggetti accreditati per i servizi di istruzione e formazione professionale, ai sensi degli artt. 25 e 26 della l.r. 19/2007 e relativi atti attuativi.

Le procedure di avvio e di svolgimento delle attività formative avvengono secondo quanto disposto con d.d.u.o n. 9837 del 12 settembre 2008.

### 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:

- avere compiuto 18 anni al momento dell'iscrizione al corso
- diploma di scuola secondaria di I grado

Per l'iscrizione al percorso per “direttore tecnico addetto alla trattazione affari” occorre il possesso di:

- diploma di scuola secondaria di II grado

ovvero

- qualifica almeno triennale, anche del sistema di Istruzione e Formazione Professionale

Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore che attesti il livello di scolarizzazione.

La dichiarazione di valore è un documento rilasciato dalla rappresentanza diplomatico-consolare italiana nel paese al cui ordinamento appartiene la scuola che ha rilasciato il titolo. Non possono essere accettate eventuali dichiarazioni di valore rilasciate dalle rappresentanze straniere in Italia.

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 attraverso un test di ingresso da conservare agli atti dell'Istituzione Formativa.

Tutti i requisiti devono essere posseduti e la relativa documentazione presentata all'Ente di Formazione all'inizio della frequenza del percorso formativo. In nessun caso sono ammesse deroghe.

### 3. Tipologia e articolazione dell'offerta formativa

L'offerta formativa si compone di 4 diversi moduli (dettagliati nel successivo Allegato 2) la cui frequenza attraverso l'acquisizione delle competenze previste dallo standard professionale di riferimento, consente di conseguire l'attestato corrispondente al percorso formativo illustrato nella seguente tabella:

Percorso per	Monte ore minimo	Moduli/Competenza			
		Gestire la promozione e l'esercizio dell'attività funebre	Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente	Eseguire il confezionamento e il trasporto del feretro	Esecuzione del servizio funebre nel rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale
a. Direttore Tecnico	60	X	X	X	X
b. Operatore funebre (necroforo)	24		X		X
c. Addetto al trasporto cadavere	36			X	X

Qualora l'operatore funebre (necroforo) svolga anche la funzione di addetto al trasporto cadavere, questi dovrà acquisire la relativa competenza per un monte ore minimo di 40 ore totali.

L'articolazione didattica dovrà essere tale da garantire, sia attraverso momenti teorici, sia attraverso esercitazioni pratiche, l'acquisizione delle competenze previste dallo standard professionale di riferimento (allegato 2).

#### **4. Accertamenti finali**

Al termine del corso sono ammessi alla prova di verifica coloro che hanno frequentato almeno il 90% delle ore di formazione previste.

La prova di verifica è finalizzata a accertare l'apprendimento delle conoscenze e l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali previste dal corso.

Per tutti i profili professionali si dovrà porre particolare attenzione alla verifica dell'acquisizione delle competenze in ambito igienico-sanitario, in aderenza a quanto previsto dalla normativa specifica (vedi art. 40 del RR 6/2004 e Allegato 9 alla dgr 21 gennaio 2005, VII/20278), a tutela della salute/sicurezza del lavoratore e a garanzia del controllo della diffusione di malattie infettive e del controllo del rischio di contaminazione ambientale. La verifica delle competenze deve essere effettuata mediante una "prova scritta" e un colloquio orale interdisciplinare sulle materie oggetto del corso.

La prova di verifica deve essere organizzata e gestita secondo principi di trasparenza e tracciabilità delle procedure. Dette prove sono definite, predisposte e realizzate dall'equipe dei formatori secondo una metodologia congrua alla valutazione della acquisizione delle competenze. Deve essere assicurata la presenza del "responsabile della certificazione delle competenze".

Al fine di dare evidenza al processo di verifica sarà compilato anche un apposito verbale finale firmato dal responsabile della certificazione delle competenze e dai formatori ed esperti implicati nella fase di valutazione (punto 4.2.2. del DDUO 9837/2008).

#### **5. Titolo rilasciato**

A seguito di accertamento finale verrà rilasciato l'attestato di competenza regionale secondo il modello standard approvato con DDUO 9837/08.

Anche se viene svolto tutto il percorso formativo e vengono quindi acquisite dall'allievo tutte le competenze del profilo di riferimento, l'attestato rilasciato non è abilitante all'esercizio dell'attività in questione e non ha spendibilità su tutto il territorio nazionale.

#### **6. Professionalità del personale degli enti di formazione sui corsi**

Coordinatore del corso: Esperienza almeno triennale nel campo della formazione professionale.

Formatori: Esperienza almeno triennale nella pratica professionale o nella didattica.

L'intervento formativo deve essere erogato esclusivamente dall'ente di formazione accreditato che è l'unico responsabile nei confronti della Regione Lombardia per i servizi resi.

In casi motivati e per le sole attività di docenza, gli enti di formazione accreditati che non dispongano di professionalità con un profilo specialistico necessario ad una efficace erogazione del servizio formativo, possono ricorrere all'acquisizione di tali riconosciute professionalità presso persone giuridiche non accreditate che ne dispongono al loro interno.

In ogni caso la persona fisica che esegue la docenza è l'unico responsabile dell'attività didattica e deve firmare sul registro didattico.

Trattandosi di caso eccezionale, l'ente di formazione proponente il percorso ha l'obbligo di comunicare, al momento della trasmissione della comunicazione di avvio, previsto dal citato decreto n. 9837/2008, il coinvolgimento di eventuali professionalità specialistiche affidate a persone giuridiche e l'ambito di affidamento.

Tutte le attività non configurabili come attività di docenza non sono delegabili a nessuna persona giuridica e devono essere erogate esclusivamente dall'ente di formazione accreditato titolare del percorso formativo.

**ALLEGATO 2**  
**STANDARD PROFESSIONALI DEGLI ADDETTI ALL'ATTIVITÀ FUNEBRE**

**A. DIRETTORE TECNICO ADDETTO ALLA TRATTAZIONE AFFARI**

**Descrizione del profilo**

Il Direttore tecnico addetto alla trattazione degli affari 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 direttore tecnico possono essere assunte anche dal titolare o legale rappresentante dell'impresa funebre, previa frequenza del percorso formativo.

L'attestato rilasciato non è abilitante all'esercizio dell'attività in questione e non ha spendibilità su tutto il territorio nazionale.

**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

ESECUZIONE DEL SERVIZIO FUNEBRE NEL RISPETTO DELLE NORME DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E DI SALVAGUARDIA AMBIENTALE	
Conoscenze	Abilità
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione Nozioni sul trattamento delle salme e dei cadaveri Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre	Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature Applicare tecniche di prevenzione sanitaria

## B. OPERATORE FUNEBRE (NECROFORO)

### Descrizione del profilo

L'operatore funebre (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.

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.

L'attestato rilasciato non è abilitante all'esercizio dell'attività in questione e non ha spendibilità su tutto il territorio nazionale.

### Competenze

ESECUZIONE DEL SERVIZIO FUNEBRE NEL RISPETTO DELLE NORME DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E DI SALVAGUARDIA AMBIENTALE	
Conoscenze	Abilità
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre
Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione	Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri
Nozioni sul trattamento delle salme e dei cadaveri	Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature
Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre	Applicare tecniche di prevenzione sanitaria

  

PREDISPORRE E GESTIRE L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE	
Conoscenze	Abilità
Tecniche assistenza e accoglienza clienti	Applicare tecniche di comunicazione efficace
Comunicazione empatica	Applicare tecniche di ascolto attivo
Tecniche di negoziazione	Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
Elementi di psicologia sociale	Applicare tecniche di interazione col Cliente
Normativa in materia della privacy	Applicare tecniche di accoglienza della clientela

## C. ADDETTO AL TRASPORTO DI CADAVERE

### Descrizione del profilo

L'operatore funebre addetto al trasporto di cadavere è in grado di svolgere le pratiche amministrative relative all'autorizzazione al trasporto e cura l'integrità del feretro.

L'operatore funebre addetto al trasporto di cadavere 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.

L'attestato rilasciato non è abilitante all'esercizio dell'attività in questione e non ha spendibilità su tutto il territorio nazionale.

### Competenze

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

  

ESECUZIONE DEL SERVIZIO FUNEBRE NEL RISPETTO DELLE NORME DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E DI SALVAGUARDIA AMBIENTALE	
Conoscenze	Abilità
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività funebre, compresi i sistemi di sanificazione e disinfezione Nozioni sul trattamento delle salme e dei cadaveri Attrezzature e strumenti impiegati nell'attività funebre	Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene nell'ambito dell'attività funebre Applicare tecniche e procedure per il trattamento delle salme e dei cadaveri Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature Applicare tecniche di prevenzione sanitaria