



Regione Molise

GIUNTA REGIONALE

Mod. D
atto che non
comporta impegno
di spesa

An. 6 Form. Prof. (16)

821

Seduta del 29 SET. 2011

Deliberazione n. _____

OGGETTO:

Deliberazioni di Giunta Regionale n. 752 del 15/07/2008 e n. 859 del 28/07/2008: Repertorio delle Professioni del Sistema Regionale delle Competenze Professionali – Approvazione del Sistema Regionale delle Competenze Professionali per il Comparto Socio-Assistenziale.

LA GIUNTA REGIONALE

riunitasi il giorno 29 SET. 2011 nella sede dell'Ente con la presenza dei Sigg.:

- | | | |
|---------------|----------------|-----------------|
| 1) IORIO | Angelo Michele | Presidente |
| 2) PIETRACUPA | Mario | Vice Presidente |
| 3) CAVALIERE | Nicola | Assessore |
| 4) DI SANDRO | Filoteo | " |
| 5) FUSCO | Angiolina | " |
| 6) MARINELLI | Franco Giorgio | " |
| 7) MUCCILLI | Salvatore | " |
| 8) VELARDI | Luigi | " |
| 9) VITAGLIANO | Gianfranco | " |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
X	
X	
X	
X	
X	
	X

Atto da pubblicare	
Integralmente	<input checked="" type="checkbox"/>
Per estratto	<input type="checkbox"/>
Sul sito Web	<input checked="" type="checkbox"/>
Il Dirigente del Servizio (nome cognome a stampa e firma)	

SECRETARIO: Laura de SANTIS

HA DECISO

quanto di seguito riportato sull'argomento di cui all'oggetto (facciate interne):

Campobasso, _____

Il Responsabile dell'istruttoria

Il Direttore Generale
(Art.2 comma 2 lett. a) DGR 25/4/07)
Dott. Antonio FRANCIONI

Il Responsabile del Servizio
Dott. Vincenzo ROSSI

LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio concernente l'argomento in oggetto e la conseguente proposta dell'Assessore alla Formazione Professionale;

PRESO ATTO, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento interno di questa Giunta:

- a) del parere di legittimità e di regolarità tecnico-amministrativa espresso dal Dirigente del Servizio e della dichiarazione che l'atto non comporta impegno di spesa;
- b) del parere del Direttore Generale in merito alla coerenza della proposta con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione medesima;



VISTA la legge regionale 8 aprile 1997, n. 7 e successive modificazioni e la normativa attuativa della stessa;

VISTO il regolamento interno di questa Giunta;

SU PROPOSTA dell'Assessore alla Formazione Professionale;

UNANIME DELIBERA

- 1) di fare proprio il documento istruttorio e la conseguente proposta corredati dei pareri di cui all'art. 13 del Regolamento interno della Giunta che si allegano alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale, rinviando alle motivazioni in essi contenute;
- 2) di approvare il "Sistema Regionale delle Competenze Professionali per il Comparto Socio Assistenziale" con l'integrato Repertorio, con le 16 figure professionali così come ridefinite nel Repertorio stesso - Allegato "1" alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale delle stessa;
- 3) di disporre che il Repertorio delle Professioni per il Comparto Socio Assistenziale sostituisca ed integri l'intera area professionale n. 23 del Sistema Regionale delle Competenze Professionali approvato con D.G.R. n. 752 del 15 luglio 2008 e D.G.R. n. 859 del 29 luglio 2008, già modificata dalla D.G.R. n. 243/2010 da "Servizi Assistenziali" in "Servizi Socio-Sanitari e Assistenziali";
- 4) di approvare le 16 figure professionali inserite nel Repertorio delle professioni per il Comparto Socio-Assistenziale, ai fini sia dell'organizzazione di percorsi di formazione professionale sia dei titoli finali e/o delle certificazioni conseguibili, così come previsto nelle schede di riferimento delle singole figure professionali inserite nel Repertorio medesimo.



ALLEGATI ATTI
IL SEGRETARIO

[Handwritten signature]

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

ALLEGATO ALLA DELIBERA
n. 821 del 29 SET 2011

Oggetto: Deliberazioni di Giunta Regionale n. 752 del 15/07/2008 e n. 859 del 29/07/2008: Sistema Regionale delle Competenze Professionali – Approvazione del Sistema Regionale delle Competenze Professionali per il Comparto Socio-Assistenziale.



- VISTA** la Legge Regionale 7 gennaio 2000, n. 1, recante “Riordino delle attività socio-assistenziali e istituzione di un sistema di protezione sociale e dei diritti sociali di cittadinanza;
- VISTE** le disposizioni di cui al capo II della Legge 8 novembre 2000, 328, recante “Assetto istituzionale e organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, ed in particolare l’art. 12 che introduce le “Figure professionali sociali”, nonché il capo III della legge medesima recante “Disposizioni per la realizzazione di particolari interventi di integrazione e sostegno sociale”;
- VISTE** le Delibere di G.R. n. 752 del 15 luglio 2008 e n. 259 del 29 luglio 2008, che hanno approvato il “Sistema Regionale delle Competenze professionali e l’integrato “Repertorio delle Professioni”, mediante il quale la Regione Molise ha provveduto a declinare n. 100 profili professionali definiti “trasversali”, con l’intento di supportare le funzioni di governo, nonché di programmare le politiche attive per il lavoro, in modo tale da facilitare la comunicazione tra gli attori del sistema istruzione-formazione-lavoro, utilizzando le risorse pubbliche al fine di provvedere alla tutela ed allo sviluppo professionale e lavorativo dei lavoratori, con evidente vantaggio per questi ultimi, in tema di riconoscimento delle loro acquisizioni professionali, contrastando qualsiasi forma di discriminazione e facilitando, altresì, attraverso una costante revisione dei profili professionali, le richieste delle imprese e dei lavoratori medesimi di aggiornamento professionale;
- VISTI** gli obiettivi strategici posti dalla Strategia di Lisbona, i quali richiedono di realizzare “una crescita economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale, puntando sulla conoscenza, creando blocchi e infrastrutture del sapere, incentivando la formazione permanente”;
- VISTE** le “Linee Guida per la Formazione 2010”, nelle quali, tra l’altro, si ribadisce l’importanza del metodo di apprendimento per competenze, “in grado di garantire ai cittadini la spendibilità delle proprie competenze ovunque acquisite”;
- CONSIDERATO** che l’approvazione di un Sistema Regionale delle Competenze per il Comparto Socio-Assistenziale può rivelarsi utile ai fini dell’attivazione di tavoli di confronto con i diversi attori della filiera formativo-lavorativa per una definizione completa e condivisa delle politiche formative, che sia in grado di connettersi in maniera più efficace al quadro regionale di “governance” per il lavoro e l’occupazione;
- CONSIDERATO** altresì che l’approvazione di tale Sistema Regionale delle Competenze per il Comparto Socio-Assistenziale può essere in grado di eliminare l’eterogenea



proliferazione delle figure professionali che, frammentando la filiera delle professioni socio assistenziali, rendono poco visibile il comparto ai fini del suo riconoscimento sociale, nonché di istituzionalizzare le figure professionali socio-assistenziali di raccordo tra i sistemi del welfare, e di costruire intese organiche tra Regione, Istituti scolastici ed Università per il raccordo e lo scambio di esperienze, titoli e qualifiche;

RITENUTO di dover provvedere alla approvazione del “Sistema Regionale delle Competenze per il Comparto Socio-Assistenziale”, che declina le competenze professionali di n. 16 figure socio assistenziali di “comparto, distinguendole in figure di base, intermedie e complesse, recependo, per alcune figure professionali, precisamente quelle di “Assistente familiare”, “Mediatore Penale”, “Operatore Socio Sanitario” ed “Operatore Socio Sanitario con Formazione Complementare in Assistenza Sanitaria” quanto già sancito dalle Delibere di G.R. che hanno introdotto tali figure professionali (D.G.R. n. 243 del 09 aprile 2010; D.G.R. n. 307 del 20 aprile 2010; D.G.R. n. 413 del 31 maggio 2010), nonché le rispettive Schede di riferimento;

RITENUTO altresì di dover inserire nel Sistema alcune figure che, allo stato, sono in uscita dallo stesso, in quanto sono in procinto di essere assorbite da altre figure professionali più complesse (ad es. Addetto all’Assistenza di Base-Operatore Socio Sanitario);

TUTTO CIO’ PREMESSO, SI PROPONE ALLA GIUNTA REGIONALE:

1. di approvare il “Sistema Regionale delle Competenze Professionali per il Comparto Socio Assistenziale” con l’integrato Repertorio, con le 16 figure professionali così come ridefinite nel Repertorio stesso – Allegato “1” alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale delle stessa;
2. di disporre che il Repertorio delle Professioni per il Comparto Socio Assistenziale sostituisca ed integri l’intera area professionale n. 23 del Sistema Regionale delle Competenze Professionali approvato con D.G.R. n. 752 del 15 luglio 2008 e D.G.R. n. 859 del 29 luglio 2008, già modificata dalla D.G.R. n. 243/2010 da “Servizi Assistenziali” in “Servizi Socio-Sanitari e Assistenziali”;
3. di approvare le 16 figure professionali inserite nel Repertorio delle professioni per il Comparto Socio-Assistenziale, ai fini sia dell’organizzazione di percorsi di formazione professionale sia dei titoli finali e/o delle certificazioni conseguibili, così come previsto nelle schede di riferimento delle singole figure professionali inserite nel Repertorio medesimo.

Campobasso, li _____

L’Istruttore

Il Dirigente del Servizio
(Dott. Vincenzo ROSSI)



ALLEGATO ALLA DELIBERA
n. 821 del 29 SET 2011

PARERE IN ORDINE ALLA LEGITTIMITA' E ALLA REGOLARITA' TECNICO-AMMINISTRATIVA

Ai sensi dell'art. 13, comma 2, del Regolamento interno della Giunta, si esprime parere favorevole in ordine alla legittimità e alla regolarità tecnico-amministrativa del documento istruttorio e si dichiara che l'atto non comporta impegno di spesa.

Campobasso, li _____

Il Dirigente del Servizio
(Dott. Vincenzo ROSSI)



ALLEGATO ALLA DELIBERA
n. 821 del 29 SET 2011

PARERE DI COERENZA E PROPOSTA

Il Direttore Generale della Giunta Regionale Dott. Antonio FRANCIONI,
visto il documento istruttorio, atteso che sull'atto è stato espresso il parere di legittimità e di regolarità tecnico-amministrativa ESPRIME parere favorevole in ordine alla coerenza dell'atto proposto con gli indirizzi della politica regionale e gli obiettivi assegnati alla Direzione medesima e, pertanto,

PROPONE

all'Assessore alla Formazione Professionale l'invio all'esame della Giunta Regionale per le successive determinazioni.

Campobasso, li _____

Il Direttore Generale
(Dott. Antonio FRANCIONI)

Di quanto sopra si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto come appresso:

IL SEGRETARIO
F.to de Santis

IL PRESIDENTE
F.to Angelo Michele Iorio

Per copia conforme all'originale, in carta semplice per uso amministrativo.

Campobasso, li 30 settembre 2011



IL SEGRETARIO
Laura de Santis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Laura de Santis", written over a horizontal line.

Per copia conforme all'originale, in carta semplice per uso amministrativo.

Visto: IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO

Campobasso, li _____



ALLEGATO ALLA DELIBERA
n. 821 del 29 SET 2011

REGIONE MOLISE

PROGRAMMA FSE 2007-2013
LIFELONG LEARNING PROGRAMME - LLP



SISTEMA REGIONALE
DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI
PER IL COMPARTO SOCIO-ASSISTENZIALE

METODOLOGIA E STRUTTURAZIONE

SETTEMBRE 2011

1	DIMENSIONI SOCIO-ASSISTENZIALI	▪ SCENARIO
---	--------------------------------	------------

Analizzando le trasformazioni che concernono i *player* del sistema socio-assistenziale (oggi “sociale”), sarebbe riduttivo sostenere che l’impianto stia cambiando per le *sole* trasformazioni dei ruoli/autonomie e condizioni nei trasferimenti economici.

E’ questa una fase in cui, invece, si mischiano scenari che racchiudono intricati fuochi problematici sostanzialmente collegati alla *multidimensionalità* dei bisogni sociali che impongono, da un lato, risposte intersettoriali da parte delle amministrazioni e dei servizi, dall’altro, il coordinamento degli interventi tra le diverse *zone* delle politiche sociali.¹

Tra queste:

- i cittadini/clienti, divenuti sempre più attenti e consapevoli dei propri diritti, amplificano criticità/aspettative verso un miglioramento complessivo della qualità dell’assistenza, in un’ottica di recupero di efficienza e soluzioni *custom*;
- la *customer care* che portando in primo piano la persona nella sua singolarità-globalità, mira a non separarla dal proprio ambiente, nel qual caso gli ambiti assistenziali si collocano a pieno titolo nella rete dei servizi territoriali, da considerarsi quali “domicili allargati”;
- la modellizzazione del *network* socio-assistenziale che collegando in maniera flessibile le organizzazioni pubblico-private presenti sui territori, mira a far sinergicamente interagire competenze/strumenti ed offrire servizi che si avvalgono dell’integrazione verticale-orizzontale delle strutture socio-sanitarie-assistenziali.

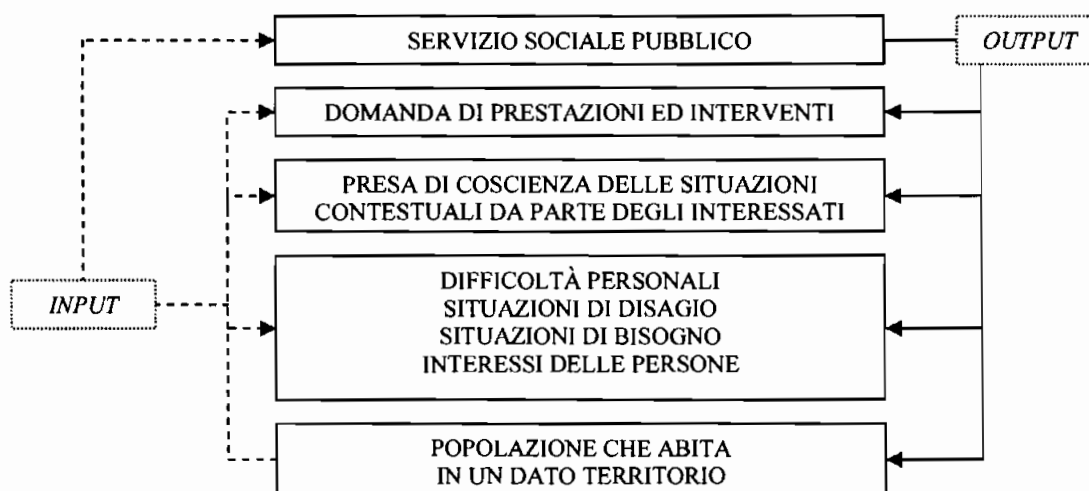
Ma la *complessificazione* si combina ulteriormente con:

- le richieste di accesso alle informazioni che provengono dai fruitori dei servizi socio-assistenziali e dallo stesso management pubblico;²
- l’aumentare di competenze, interventi, ruoli e funzioni che attengono - nel loro insieme - alla “ricalibratura” istituzionale, normativa, funzionale, distributiva delle politiche socio-assistenziali: *welfare-market* e *net widening* (in questo caso, azioni/comportamenti in cui più *cose* sono *catturate* ovvero raccolte durante i processi operativi).³

¹ I servizi socio-assistenziali-sanitari coniugano altri settori (istruzione, formazione, lavoro, casa, tempo libero, trasporti, comunicazione), in quanto i servizi *solo-sociali* non possono svolgere *in proprio* azioni correlate alle progressive specializzazioni della società post-moderna contraddistinta da appartenenze fluide ed identità fragili/vulnerabili. Del resto la stessa definizione di politica sociale appare *intrecciata*: “*Insieme più o meno coerente di principi e di azioni che determinano la distribuzione e il controllo sociale del benessere per via politica, il che non significa che il benessere venga assicurato direttamente dalla politica, né tanto meno dal sistema politico, ma che necessita della mediazione simbolica della politica, intesa come modalità normativa di perseguire e regolare le relazioni fra le persone in quanto cittadini*”. (Cfr. P. Donati “Le frontiere della politica sociale” Milano, Angeli, 1985).

² E’ appena il caso di rilevare che le informazioni, in termini metabolizzazione e scambio, fanno parte di un più ampio processo socio-tecnico, in cui i fruitori, *spingendo* per il miglioramento della qualità dei servizi offerti, hanno bisogno di saper trovare e saper leggere le informazioni per poter esercitare/declinare a pieno titolo diritti e richieste. D’altro canto, la parte pubblica ha bisogno proprio dei dati relativi ai comportamenti/esigenze degli utenti (saper trattare le informazioni) per poter pianificare efficaci servizi socio-assistenziali.

³ *Net widening*, a similitudine della “rete da pesca”: *maggiore* è la rete, *maggiore* è la quantità del pescato. Nel nostro caso il socio-assistenziale molisano deve - “*widening the access to Lifelong Guidance*” - saper essere un sistema integrato di interventi e servizi (L.n. 328/2000): a) - producendo razionalizzazione nel sistema dei servizi/interventi sociali; b) - ponendo al centro la persona e il suo diritto all’aiuto ed al sostegno in stato di bisogno; c) - promuovendo responsabilità, solidarietà e *attività* delle comunità locali; d) -



Fonte: R. Maggiani / *servizi socio-assistenziali*, Roma, Carocci, 2001

Anche dal versante normativo la *complessificazione* socio-assistenziale è chiara, dal momento che la Legge-quadro n. 328/2000 (per molti versi normativamente svuotata dalla riforma del Titolo V della Costituzione che attribuisce ulteriori poteri alle regioni anche in materia di servizi sociali) ha:

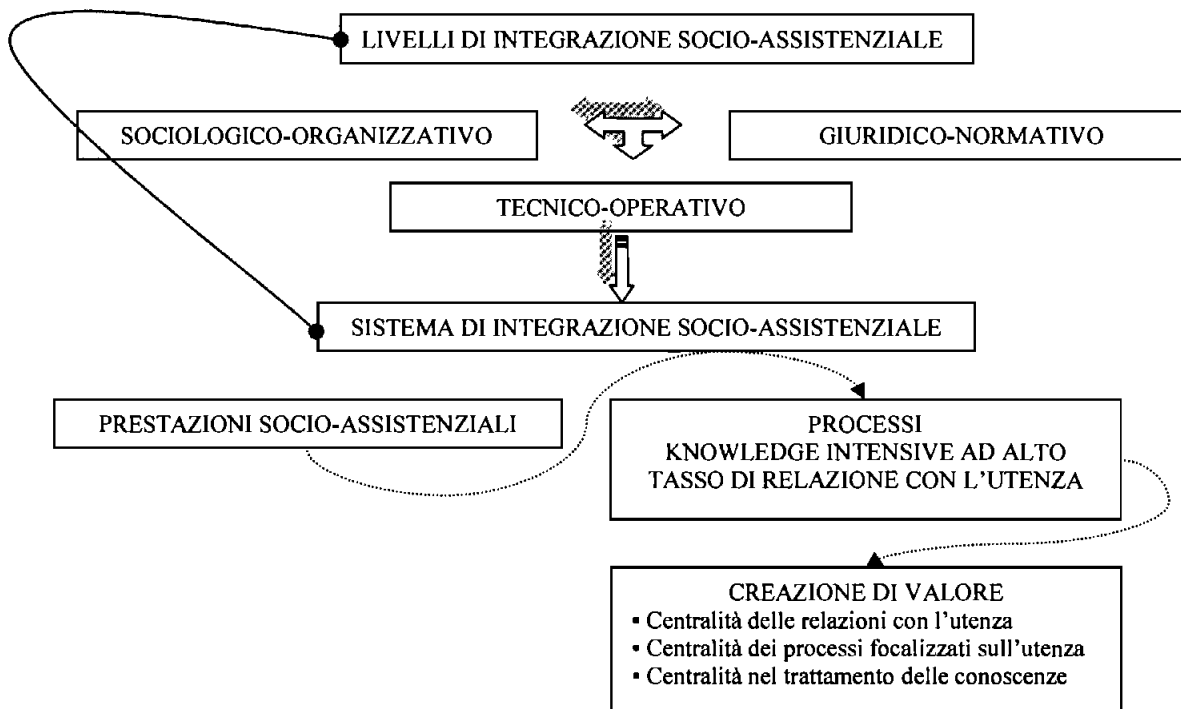
- *ri_posizionato* il comparto socio-sanitario sistemandolo al centro di un più vasto *lay-out* organizzativo volto a garantire/promuovere la tutela/cura della persona;
- *ri_composto* il “sociale” - nella sua più vasta accezione - con l'intento di promuovere attività volte a garantire le pari opportunità ed i diritti di cittadinanza, eliminando/riducendo le condizioni di disabilità, bisogno, difficoltà (individuale-familiare), disagio sociale e perdita di autonomia;
- *ri_diffuso* logiche e competenze, tutte insieme finalizzate a *ri_definire* l'insieme “integrato” degli interventi e dei servizi sociali.

Volendo riassumere, i meta-obiettivi della *ri_composizione* socio-assistenziale interessano:

- a) - la ridefinizione del ruolo dei soggetti istituzionali titolari delle competenze socio-assistenziali;
- b) - la ripartizione del ventaglio delle funzioni;
- d) - la rimodifica del ruolo operativo dei cd. “*soggetti di presidio*”.

garantendo equità nell'accesso alle prestazioni socio-assistenziali; e) - valorizzando e sostenendo la famiglia e le reti sociali; f) - perseguendo la qualità dei servizi anche attraverso adeguate modalità di selezione dei soggetti erogatori dei servizi stessi; g) - sostenendo la sussidiarietà verticale-orizzontale attraverso una efficace integrazione tra i diversi soggetti pubblici e privati.

Volendo riassumere i meccanismi socio-assistenziali molisani si può dire che per quanto concerne le funzioni *legislative*, la Regione → adotta i Piani socio-assistenziali a carattere triennale, comprendenti i piani annuali di attuazione, → provvede ad emanare gli atti di indirizzo-coordinamento nonché le linee guida, per garantire l'omogeneità sull'interno territorio regionale. Per quanto concerne le funzioni *amministrative*, la Regione → provvede a verificare l'attuazione dei Piani da parte dei soggetti pubblico-privati, con riferimento agli obiettivi, priorità, stato dei servizi, qualità degli interventi, sistema informativo, ricerca, progetti sperimentali. Per quanto concerne le funzioni di *indirizzo e coordinamento*, la Regione → provvede soprattutto attraverso gli atti di indirizzo e le linee guida alla definizione degli assetti organizzativi e di gestione della materia socio-assistenziale, nonché alla definizione degli ambiti territoriali per la gestione dei servizi di carattere socio-sanitario.



-- CONNESSIONI DI INPUT --

1. Visione integrata delle problematiche socio-assistenziali regionali.
2. Concezione bilanciata del welfare-mix (efficace interazione tra attori istituzionali e sociali *versus* improprie esternalizzazioni/deleghe di gestione).
3. Reticolo degli attori di sistema e legittimazione (riconoscimento delle specificità e valorizzazione dei contributi/costruzione di fiducia/cooperazione).
4. Procedure per il controllo dei rapporti tra costi (contributi richiesti) e benefici (ricadute attese).

-- PRODUZIONI DI OUTPUT --

1. Percorsi di integrazione tra → i diversi punti e le → diverse funzioni dei percorsi "di servizio" socio-assistenziali regionali.
2. Produzione di → valore aggiunto in termini di *governance* delle relazioni socio-assistenziali → presenza di soggetti, istituzionali e non → attenzione prioritaria ai risultati.
3. Realizzazione della coesione sociale a presidio dell'esigibilità dei diritti → verso un modello sociale regionale che vada dalla → tutela dei rischi → ad un welfare delle opportunità → dall'assimilazione → alla valorizzazione delle differenze.

-- LIVELLI DI INTEGRAZIONE INPUT ↔ OUTPUT --

1. Coordinamento delle linee d'azione tra i diversi enti pubblici → integrazione tra i soggetti istituzionali per la coerenza del sistema.
2. Integrazione delle politiche e degli interventi → per i problemi socio-assistenziali multidimensionali → integrazione operativa tra i servizi e gli operatori.
3. Interventi multidisciplinari di équipe di servizio integrate → integrazione delle diverse professioni nell'ambito di uno stesso intervento.

-- STRUMENTI DI INTEGRAZIONE INPUT ↔ OUTPUT --

1. Diagnosi sociali condivise.
2. Programmazione negoziata e progettazione partecipata → sviluppo dei processi deliberativi.
3. Costruzione di partenariati per specifici programmi d'intervento.
4. Strategie e strumenti di comunicazione/gestione.
5. Raccordi tra le dimensioni organizzative → amministrative → gestionali degli interventi.
6. Valutazioni incrociate da parte dei diversi attori del sistema.
7. Costante ridisegno delle reti per apprendere dagli errori, dai successi e per imitare/produrre buone prassi.

Anche se il quadro normativo (e così non è) fosse *esente da critiche* (non a caso nell'ambito della stessa legge n. 328/2000 ci sono stati molti *appunti* sul fatto che le regioni sarebbero più attente alla gestione che alla programmazione), *rappresentare* i nodi del sistema del settore socio-assistenziale regionale appare come un'azione complessa, soprattutto se si affrontano le classificazioni e le attività che ricadono (*dentro-fuori*) il settore citato e che si collegano - per l'appunto:

- alle trasformazioni del sistema dei servizi socio-assistenziali;
- ai modelli integrati di gestione fra pubblico e privato;
- alla contrazione delle risorse economiche ed alle osservazioni prodotte dal Libro Bianco sul Welfare:
 - a) - sulla definizione del ruolo e delle funzioni degli enti locali e dei soggetti "sociali" intesi come pilastri per la realizzazione del welfare municipale-comunitario;
 - b) - sulla necessità che si sviluppino iniziative dei cittadini, per lo svolgimento di attività di interesse generale (cfr. nuovo art. 118 Cost. comma 4);
 - c) - sul posizionamento, al centro del welfare, della "*persona che cerca prima di tutto di potenziare le proprie risorse per rispondere al bisogno di vivere in maniera responsabile la propria libertà e la ricerca di risposte alle proprie insicurezze*".

Questione di parole, differenze di accento, forse anche di sostanza, ma l'oggetto del "contendere" - il sistema socio-assistenziale - è sempre quello, il denominatore comune, le criticità le stesse, tutto quanto c'è di buono, anche.

Considerate le caratteristiche del welfare ↔ renderlo funzionale alle persone.

In questo quadro composito anche in Molise si registrano complicazioni (soprattutto collegate alla scarsità delle risorse economiche), nel *registrare* il cruscotto socio-assistenziale.

Sono, ad esempio, evidenti le difficoltà di integrazione del comparto socio-assistenziale con quello sanitario, se non altro perchè la combinazione degli interventi che appartengono sia al socio-assistenziale che a quello propriamente sanitario, riguardando diversi ambiti istituzionali, *scontano* una certa difficoltà nella definizione dei livelli di corresponsabilità/coordinamento e di imputazione di spesa per gli interventi stessi, a fronte di una differenza di approccio ai problemi da parte proprio dei due comparti (il sanitario ha modelli standardizzati, mentre l'erogazione dei servizi sociali avviene secondo modalità flessibili).

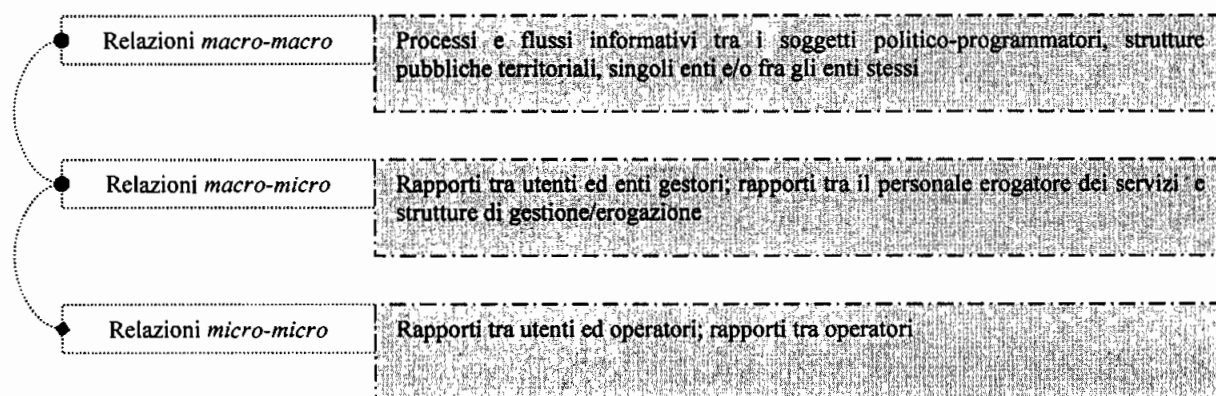
In ogni caso, è possibile affermare che, sostanzialmente, la Regione Molise *sostiene* il mantenimento/erogazione delle prestazioni sani-socio-assistenziali, pur scegliendo di non adottare strategie meramente deregolative, quelle - per intendere - che lasciano al mercato la risoluzione dei problemi collegati alle criticità socio-assistenziali.

Registrandosi il cruscotto, quello che la Regione Molise vuole per il proprio sistema di integrazione-funzionamento socio-assistenziale - "*going from concept to system*" - è *spingere* sulla filigrana territoriale delle politiche socio-assistenziali:

- accrescendo l'efficienza-efficacia degli strumenti di protezione sociale;
- strutturando sulle domande piani-progetti flessibili ed articolati.

In altri termini, l'*inside/outside vision* socio-assistenziale regionale, superandosi la “separazione” delle politiche di settore,⁴ deve essere in grado di:

- declinare un vero e proprio eco-sistema basato sull’equa-chiara ripartizione degli interventi socio-assistenziali non duplicabili (abbattendo concorrenzialità e costi non più sostenibili);
- recuperare, nel quadro delle priorità, l’efficacia delle funzioni-interventi socio-assistenziali;
- definire il quadro “distintivo” delle specificità operative socio-assistenziali (che rappresenta il valore aggiunto delle politiche socio-assistenziali), in maniera tale da comporre il *lay-out* degli interventi basandoli sul principio dell’inter-settorialità a cui concorrono le diverse strutture operative;
- aggiornare il sistema dei meccanismi reticolari esistenti (macro-macro/macro-micro/micro-micro), tra i soggetti pubblico-privati, operatori, utenza, in quanto la catena di valore degli interventi socio-assistenziali non può prescindere dai ruoli abilitanti e dagli scambi collaborativi che appartengono al *network* sociale e da un approccio comune ai problemi.



La Regione Molise è, quindi, impegnata a dotarsi, per il socio-assistenziale, di un “*customer eco-system*” termine che si adatta alla complessità della materia e che include i principali *player* del sistema, vale a dire i soggetti programmatori, i soggetti locali, i soggetti fornitori di servizi, le professionalità di ruolo, gli utenti.

A regime, superando l’attuale gerarchia della programmazione e degli interventi, il “*customer eco-system*” regionale dovrebbe produrre:

- la massimizzazione dei benefici strutturali attraverso il coinvolgimento “reticolare” di tutti gli attori della filiera coinvolti nella catena di valore degli interventi socio-assistenziali, in grado di attivare il valore prodotto;
- la massimizzazione dei benefici sociali attraverso il raggiungimento degli obiettivi di integrazione sociale.



⁴ Fermo restando che i servizi sociali rappresentano il complesso delle “attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento ovvero di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno/difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia” (cfr. Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n. 112, recante “Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59”), le politiche socio-assistenziali, per essere *cluster* del più ampio “processo culturale”, vanno inglobate nel contesto “integrato” delle politiche regionali per lo sviluppo e l’occupazione per meglio affrontare - confronto e scambi complementari - la complessità dei bisogni e la scarsità delle risorse economiche.

2	PROFESSIONI SOCIO-ASSISTENZIALI	• DOTAZIONI
---	---------------------------------	-------------

Se, per quanto detto, le interazioni tra tutti i *player*, possono/devono produrre cooperazione/connotazione, il modello regionale di “*customer eco-system*” non può prescindere dall’aver - per quanto possibile - un quadro “standardizzato” e “sistematico” di profili professionali socio-assistenziali di riferimento, sia “semplici” che ad “elevata integrazione di competenze”.

In questo senso, la costruzione di un “Repertorio” per le professionalità socio-assistenziali, nel quadro della *governance* regionale delle professioni sociali, serve a *bypassare* alcuni elementi di forte criticità attualmente presenti nel “*customer eco-system*” dei lavoratori socio-assistenziali eliminando, prima di tutto, l’eterogenea proliferazione delle figure professionali che, pur nella dinamicità del sistema, frammentando la filiera delle professioni socio-assistenziali, rendono “poco visibile” il comparto come riconoscimento sociale e *public image*.⁵

D’altronde la Regione Molise con l’approvazione, attraverso i Deliberati di Giunta Regionale n. 752 del 15 luglio 2008 e n.859 del 29 luglio 2008, del “Sistema Regionale delle Competenze Professionali” (repertorio “trasversale” di 100 profili professionali), nel quadro nazionale e comunitario dell’attuale e pieno dibattito sulla trasparenza delle qualifiche e definizione di un sistema nazionale di standard di competenze e certificazione, ha voluto:

- a) - collegare i risultati “certificatori” dell’apprendimento *linkando* i sistemi dell’istruzione, formazione e lavoro e declinando le procedure per certificare le competenze comunque acquisite;
- b) - creare una *Knowledge Zone* (K.Z.) sulle professioni (*skill-profile*) caratterizzata dalla disponibilità di un impianto-dispositivo finalizzato a definire il sistema delle competenze professionali, con i relativi standard e criteri, con modalità e procedure per il riconoscimento e la certificazione delle competenze acquisite, sia attraverso percorsi formativi che nell’ambito di contesti lavorativi.⁶



⁵ La “visibilità” del “lavoratore sociale” appare contrassegnata da fattori critici che interessano, con modalità differenti, proprio i diversi livelli delle professioni sociali (di base, intermedie, apicali). Come significativamente sottolineato da Simone Casadei, ricercatore ISFOL, per l’Area politiche sociali e pari opportunità, “l’assenza di standard formativi definiti a livello nazionale e di sistemi interregionali di “equivalenza” dei profili di uscita ha certamente favorito la diffusione di curricula formativi fortemente eterogenei che si riverberano in profili e figure professionali variamente denominate con la conseguente dequalificazione del lavoro sociale e la difficoltà ad assicurare adeguati standard professionali di qualità nei servizi ed interventi sociali territoriali”. Inoltre “la costruzione di sistemi di welfare locale nei quali le politiche sociali, classicamente intese, si integrano con le politiche sanitarie, educative e del lavoro, implica un sostanziale mutamento nel sistema di ruoli e forse anche nell’identità di molti operatori del sociale, un allargamento della prospettiva professionale che si traduce in una maggiore onerosità dell’attività svolta cui tuttavia non corrisponde un adeguato riconoscimento ed una adeguata visibilità sociale. Valorizzare il lavoro e le professionalità del sociale diviene quindi una condizione necessaria per consolidare sistemi di welfare locale maggiormente inclusivi”. (Cfr. Simone Casadei “Competenze e Profili professionali sociali”. <http://www.mater.it/competere/documenti/casadei.pdf>).

⁶ La K.Z serve sostanzialmente a costruire efficaci processi di *governance* setto-territoriale rispetto ai quali i livelli di *government* costituiscono lo “sfondo integratore” ed a facilitare la declinazione di percorsi di apprendimento integrati tra i sistemi educativi e lavorativi, definendo le modalità di passaggio tra un sistema e l’altro.

Proprio sul Sistema Regionale trasversale delle Competenze Professionali viene incardinato il Sistema Regionale specializzato delle Competenze Professionali Socio-Assistenziali da intendersi - declinandosi il *nocciolo duro* delle figure che operano nel campo socio-assistenziale - non solo come settorializzazione del “Repertorio” delle figure professionali codificate nel citato Sistema Regionale delle Competenze Professionali, ma soprattutto come “quadro” in cui rappresentare le caratteristiche di ruolo delle professioni che interagiscono con gli scenari ed i bisogni del welfare.⁷

Il “Sistema Regionale delle Competenze Professionali Socio-Assistenziali”, oltre a rispondere alle numerose e, per certi versi, pressanti richieste di “sistemazione” delle competenze per le figure socio-assistenziali, da parte del sistema-welfare regionale, rappresenta anche un importante processo di:

- “istituzionalizzazione” delle figure professionali socio-assistenziali chiamate ad essere i “vasi comunicanti” tra i sistemi del welfare (nella prospettiva dell’*empowerment* della persona e del correlato sistema di risposte), nonché gli attori-esecutori dei servizi per quanto concerne la presa in carico, l’erogazione delle risposte, l’appropriatezza delle risposte fornite;
- “strutturazione” tra il sistema sanitario territoriale ed il sistema socio-assistenziale in cui la programmazione ed il governo del sistema dell’offerta degli interventi e servizi sociosanitari del territorio viene garantita *anche* dalla presenza delle professionalità di ruolo;
- “costruzione” di intese organiche tra Regione, Istituti Scolastici ed Università per il raccordo tra qualifiche regionali e titoli scolastico-universitari.



⁷ “Storicamente”, il concetto di “professione sociale” venne normativamente introdotto con il Decreto di conferimento delle funzioni dello Stato alle Regioni ed agli Enti locali (D.lgs 112/1998); in materia di figure professionali, all’art. 129, comma 1, si conservava in capo allo Stato la funzione di “*fissazione dei requisiti per la determinazione dei profili professionali degli operatori sociali nonché le disposizioni generali concernenti i requisiti per l’accesso e la durata dei corsi di formazione professionale*”. Al comma 2, il Decreto stabiliva che i criteri e i parametri relativi a tale regolamentazione venivano individuati dalla Conferenza Unificata.

La legge n.328/2000 che istituiva il sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali, affrontava il tema delle professioni sociali all’art. 12 rinviano ad un successivo decreto la definizione dei profili delle figure professionali sociali; il comma 2 dell’art. 12, infatti, stabilisce che “*con regolamento del Ministro per la solidarietà sociale, da emanare di concerto con i Ministri della sanità e della università e della ricerca scientifica e tecnologica e d’intesa con la Conferenza unificata, sono definiti:*

- a) *le figure professionali di cui al comma 1 da formare con corsi di laurea di cui all’art. 6 del regolamento recante norme concernenti l’autonomia didattica degli atenei, adottato con decreto del Ministro dell’università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n.509;*
- b) *le figure professionali di cui al comma 1 da formare in corsi di formazione organizzati dalle regioni, nonché i criteri generali riguardanti i requisiti per l’accesso, la durata e l’ordinamento didattico dei medesimi corsi di formazione;*
- c) *i criteri per il riconoscimento e la equiparazione dei profili professionali esistenti alla data di entrata in vigore della presente legge”.*

La modifica del Titolo V della Costituzione, annoverando le professioni tra le materie di legislazione concorrente, ne ha attribuito la potestà legislativa alle Regioni, salvo la determinazione dei principi fondamentali che resta di competenza legislativa dello Stato. Successivamente, diverse sentenze della Corte Costituzionale, hanno ribadito che nel sistema derivante dalla riforma del Titolo V della Parte II della Costituzione, nelle materie di competenza concorrente la legislazione regionale deve svolgersi nel rispetto dei principi fondamentali determinati dalla legge dello Stato.

A questo proposito, considerando che l'evoluzione degli scenari socio-assistenziali, porta ad una naturale diversificazione di profili e figure professionali che spesso, non trovando corrispondenza con i criteri definitori della normativa vigente, risultano difficilmente inquadrabili negli attuali schemi contrattuali, a fronte degli attuali processi di deregolamentazione lavorativa che mischiano i confini tra lavoro subordinato e lavoro autonomo, tra lavoro a tempo indeterminato e temporaneo, appare opportuno "saper gestire" la corretta lettura delle competenze e delle autonomie professionali, realizzando, consolidando e diffondendo la "rappresentanza attiva" di questa area professionale ai "livelli di espressione" pubblico-istituzionale, lavorativo-sociale.

Si reputa, pertanto, necessario, a latere del presente documento, cantierare un Osservatorio Regionale per le Professionalità Socio-Assistenziali, il cui allestimento sarà affidato alla Direzione Generale III, che ne assicurerà il funzionamento e le sub-articolazioni.

La composizione dell'Osservatorio si ispirerà a criteri che saranno successivamente definiti e condivisi in una logica "aperta" mettendo cioè insieme università, scuole, istituzioni pubbliche, assessorati competenti, rappresentanze sindacali ed altri soggetti di ruolo.

La sua attività, mediante iniziative di ricerca/analisi/monitoraggio, nonché attraverso la definizione e la promozione di politiche attive e di sostegno, potrà essere indirizzata verso alcune fondamentali macro-aree di interesse regionale quali, ad esempio:

- analisi della situazione del mercato del lavoro socio-assistenziale, adottando le modalità più idonee per la messa a sistema di un "osservatorio delle competenze";
- iniziative per l'occupazione socio-assistenziale;
- presidio delle competenze professionali socio-assistenziali;
- manutenzione/aggiornamento delle figure professionali;
- individuazione di nuove figure professionali significative a livello locale e nazionale.
- definizione dei sistemi di riconoscimento ed accrescimento delle competenze informali e non-formali sulla base delle esperienze professionali acquisite;
- predisposizione di strumenti e tecniche omogenee per l'analisi, la raccolta e l'organizzazione delle informazioni;
- monitoraggio dei diversi aspetti che possono incidere sul Repertorio.



In quest'ottica operativa - immediata e futura - meglio si comprendono gli obiettivi specifici del Sistema Regionale delle Competenze Professionali Socio-Assistenziali che sono:

- favorire lo sviluppo e la valorizzazione formativa intesa come funzione dedicata allo sviluppo delle risorse umane di sistema, evitando la confusione/dispersione delle iniziative formative cantierate su profili professionali non in linea con gli attuali scenari;
- assicurare agli operatori del sistema socio-assistenziale di muoversi, all'interno del sistema formativo regionale, nella logica della capitalizzazione della propria carriera professionale e nell'ottica del *lifelong learning*; ⁸
- rispondere alle esigenze dell'utenza inoccupata/disoccupata/occupata sui riferimenti indicati nel quadro dei profili professionali e delle relative certificazioni;
- fornire uno strumento informativo agli operatori pubblico-privati del settore socio-assistenziale ed alle strutture *education* in merito alle figure professionali, agli standard di competenze e ai relativi percorsi formativi.



⁸ “Non ci sono venti favorevoli per chi non sa dove andare” (Seneca). Imparare a curare la propria “impiegabilità” rappresenta la chiave per garantirsi una certa sicurezza nel M.d.L. Essere “impiegabili” significa quindi possedere ed aggiornare continuamente, *skill* nonché tutte le altre caratteristiche personali ricercate. D’altro canto, in una situazione ottimale, non dovrebbe mai mancare l’impegno nel garantire l’occupazione dei lavoratori, favorendo il mantenimento/accrescimento delle loro competenze.

3	PROFILI SOCIO-ASSISTENZIALI	• SISTEMA
----------	------------------------------------	------------------

Il Sistema Regionale delle Competenze Professionali per il Socio-Assistenziale, *raccolta organizzata* di profili professionali:

- implementa un *set* di professioni già regolamentate⁹ a livello nazionale ed in molte altre regioni oltre ad altre figure, richieste dalle dinamiche lavorative regionali;
- connota “aree di competenza” (concetto-criterio di “processo lavorativo” che costituisce l’ambito e l’oggetto dell’attività professionale), per ulteriori profili professionali operanti a diversi livelli di professionalità e/o ambiti di specializzazione;
- interfaccia il servizio delle politiche attive della Regione Molise, facilitando gli scambi e l’accesso tra l’utenza (in senso lato) ed il sistema dell’istruzione, formazione e lavoro a fronte del processo di standardizzazione della filiera per le competenze professionali socio-assistenziali;¹⁰
- supporta la “complessità sociale”, che richiede la presenza di dispositivi, reti e servizi qualificati per aiutare i lavoratori a saper gestire l’ingresso e le proprie transizioni professionali.

Ancora, il Sistema Regionale delle Competenze Professionali per il Socio-Assistenziale presenta figure in grado (ai diversi livelli) di fornire continuità assistenziale, sapendo gestire (ai diversi livelli) diversi “carichi assistenziali”, questi ultimi suddivisibili in:

- bisogni di assistenza diretta all’utenza che fanno riferimento tanto all’autonomia, quanto alla sfera cognitivo-relazionale;

⁹ Molte Regioni hanno sviluppato importanti e pregevoli lavori per la definizione delle professioni sociali. Nello specifico: a) - Toscana, Emilia Romagna e Marche, hanno avviato un percorso di regolamentazione delle professioni sociali, progettando alcune figure dal profilo *netto* (Assistente Familiare e Mediatore interculturale); b) - il Piemonte nella legge regionale n.2/2004 art.32, di riordino del settore, oltre alle figure nazionali, ha aggiunto l’Animatore Professionale socio-educativo, di cui definisce profilo e criteri di accesso; c) - l’Umbria nel 2000 ha deliberato in merito al riordino complessivo delle figure professionali sociali; d) - la Campania nel 2003, con deliberazione di Giunta Regionale, ha introdotto un nuovo Repertorio delle qualifiche sociali.

¹⁰ “L’istruzione e la formazione devono essere *più in sintonia* con i bisogni del mercato del lavoro... si devono possedere le competenze specifiche per cogliere le attuali possibilità d’impiego e le competenze generali per adattarsi a un mercato del lavoro in rapida evoluzione. Il mancato riconoscimento di competenze acquisite per mezzo di un apprendimento informale ostacola le possibilità d’impiego...” (cfr. COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI – “Un impegno comune per l’occupazione”, Bruxelles, 3.6.2009 COM(2009).

L’attuale quadro dei “lavori in corso” in cui è collocabile il presente lavoro, trova la sua connotazione innanzitutto a livello europeo, dove le problematiche legate alla coesione sociale ed alla occupazione assumono rilevanza specialmente per quanto concerne la completa realizzazione di un sistema europeo di formazione orientato al *lifelong learning*, per la competitività, lo sviluppo sostenibile e - appunto - la coesione sociale (Lisbona 2000). Per molti aspetti è possibile *linkare* il presente lavoro ai due pilastri dell’occupabilità ed adattabilità dei lavoratori (Processo di Lussemburgo). In particolare si evidenziano i seguenti documenti:

- con la risoluzione del Consiglio del 15 luglio 2003 “sul capitale sociale e umano - costituire il capitale sociale e umano nella società dei saperi: apprendimento, lavoro, coesione sociale e genere” (2003/C 175/02), si invitano gli Stati membri a prendere in considerazione gli aspetti del capitale sociale e umano in sede di programmazione, sviluppo ed attuazione delle rispettive politiche, in particolare per quanto riguarda la promozione delle competenze necessarie per la società dei saperi quali le competenze cognitive, la capacità di “apprendere ad apprendere”, il lavoro di gruppo e la soluzione dei problemi;
- con il Piano d’azione sulle competenze e sulla mobilità della Commissione europea (febbraio 2002) il tema delle competenze, della loro visibilità all’interno di percorsi formativi trasparenti e omogenei, diventa uno strumento al servizio della realizzazione di molteplici obiettivi, il primo dei quali è la libera circolazione delle persone all’interno dello spazio europeo che costituisce uno dei presupposti centrali e fondanti dell’Unione2;
- con la Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 settembre 2005 relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali (2005/36/CE) si garantisce il diritto a coloro che hanno conseguito una qualifica in uno Stato membro, di accedere alla stessa professione e di esercitarla in un altro Stato membro con gli stessi diritti di quest’ultimo.

• bisogni di assistenza organizzativo-culturale impostati sulla centralità della persona, basati sull'integrazione dell'assistenza in termini di diritto di accesso territoriale, sociale e culturale.

A fronte dei citati *prefissi*, la macro-codificazione delle figure professionali,¹¹ riguarda sia figure *basic*, d'ingresso-operative, sia figure *specialistiche*, d'interfaccia; figure *linkate* con le riforme che attualmente coinvolgono gli impianti delle qualifiche professionali e della stessa istruzione-formazione che stanno modificando i percorsi di riconoscimento delle professioni socio-assistenziali ormai non più legate "solo" agli ordini professionali ovvero alla normativa nazionale (art.12 L.328/2000), se è vero che oggi i riconoscimenti interessano e passano anche attraverso accordi tra le Regioni italiane e tra i Paesi aderenti all'UE, basandosi su:

- a) - competenze articolate su più livelli (base, intermedio, specialistico);
- b) - percorsi formativi articolati per unità di competenze con certificazione finale delle stesse;
- c) - libretto formativo individuale in cui vengono registrati i percorsi professionali e formativi, inclusa la formazione sul lavoro;
- d) - interfaccia con il sistema delle Agenzie deputate a certificare le competenze.¹²

¹¹ Si è cercato, nella definizione dei "profili professionali" di: a) - accorpare titoli e qualifiche simili, evitando sovrapposizioni e ridondanze, ostacolo alle identità professionali; b) - raccordare figure professionali e tipologie di servizi; c) - declinare figure professionali polivalenti, per aumentare lo spazio occupazionale di ciascuna e la possibilità di interscambio nei servizi; d) - puntare sulla convergenza delle piste di sviluppo seguite dalle altre Regioni per assicurare agli operatori una professionalità spendibile su tutto il territorio nazionale ovvero quanto meno comparabile con altre qualifiche regionali.

¹² In Italia non è ancora a regime il sistema di riconoscimento delle competenze mentre in Europa manca un sistema unico, anche se, sono allo studio metodi per creare uno spazio europeo di riconoscimento reciproco (ECVET - *European Credit (Transfer) System for Vocational Education and Training*). Questo è lo scenario in cui le professioni sociali devono proiettarsi e verso cui conviene muoversi. In ogni caso, per quanto detto, appare opportuno già *specificare* alcune "regole costruttive" che sono alla base del sistema regionale delle professioni socio-assistenziali molisane.

4	PROFESSIONI SOCIO-ASSISTENZIALI	• LESSICO
---	---------------------------------	-----------

Qualsiasi *output* per poter essere efficace in termini di utilizzo/interazione, deve scaturire da una base identificabile come un vero e proprio “terminale qualitativo”, in cui l’impianto/impatto delle informazioni siano condivise e - pertanto - *scansionabili* (fruibili).

Nel nostro caso, il Sistema Regionale delle Competenze Professionali per il Socio-Assistenziale, può essere considerato alla stregua di un *browser* che fornisce informazioni ma, proprio per evitare il pericolo di incappare nei rischi delle *bad interpretations*, appare opportuno - a monte - *deverbalizzare* la composizione del *browser* stesso affinché siano garantiti - a valle - significati univoci.

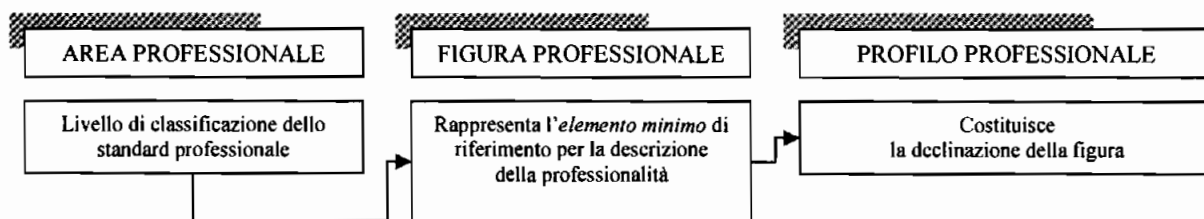
Pertanto:

- le **Aree Professionali**, rappresentano l’insieme delle specifiche lavorative che definiscono l’ambito delle professionalità riconducibili - attraverso l’analisi dei processi lavorativi - a figure professionali incentrate sulla dimensione della competenza.
- le **Figure Professionali**, sono (per esemplificare) i *mestieri* che, in termini di competenze, riguardano i processi di lavoro definiti in rapporto ad *output* riconoscibili e relativi a compiti/aree di responsabilità professionale;¹³
- il **Profilo Professionale**, rappresenta la descrizione “fine” della figura professionale ad un maggiore livello di dettaglio rispetto alle diverse modalità organizzative e/o alle specificità/caratterizzazioni territoriali del Mondo del Lavoro. In riferimento alle Convenzioni adottate in recenti Accordi sottoscritti a livello nazionale che consigliano di definire come “Figura professionale” lo standard professionale a livello di Sistema-Paese e come “Profilo” la sua declinazione a livello regionale, il Sistema della Regione Molise designa ogni aggregato auto-consistente di competenze con il termine di Profilo professionale.¹⁴
- la **Griglia** dei Profili Professionali comprende:
 1. la denominazione del Profilo.
 2. le classificazioni, vale a dire i riferimenti e le corrispondenze con i repertori ISTAT, ATECO, ISCO, ...
 3. la descrizione, che esprimere in forma sintetica l’insieme delle aree professionali distintive che definiscono il “perimetro organizzativo del profilo”.
 4. gli elementi di contesto, vale a dire i riferimenti giuridici (leggi e/o normative che riguardano direttamente il profilo professionale e che costituiscono un riferimento essenziale).
 5. i requisiti obbligatori, vale a dire gli eventuali prerequisiti formali, cioè obbligatori ai fini dell’esistenza del profilo, formativi (titoli di studio, abilitazioni, patentini, ecc.) ovvero esperienziali (esercizio di pratica professionale vincolante per l’accesso al ruolo, ecc.).

¹³ Nel Sistema, le Figure professionali vengono descritte “trasversalmente”, volendosi in tal modo: a) - rappresentare situazioni professionali valide in molteplici e diversi contesti organizzativi; b) - evitare specialismi connessi a particolari organizzazioni del lavoro e/o dei sistemi territoriali.

¹⁴ Ogni profilo professionale si caratterizza attraverso lo specifico delle proprie attività distintive.

6. i requisiti preferenziali di riferimento ad eventuali titoli di studio per l'accesso alla professione e/o a specifici prerequisiti legati alla professione stessa.



- Le **Conoscenze**, denotano prevalentemente l'avvenuta acquisizione/memorizzazione di un contenuto (fatti, concetti, regole, teorie, ecc.) e fanno riferimento alla padronanza mentale, formale, di per sé astratta dall'operatività. Attengono al *sapere*.
- Le **Abilità**, rappresentano una dimensione di carattere applicativo, sia che si tratti di abilità operative in senso stretto, sia che si tratti di abilità relazionali, sia che si tratti di abilità cognitive. Le abilità concernono l'essere in grado di utilizzare specifici strumenti operativi (procedimenti, tecniche, metodi, tecnologie ecc.) per la realizzazione di un compito. Traducono in atto una procedura formalizzata ed attengono al *saper fare*.
- Le **Relazioni**, rappresentano gli atteggiamenti, vale a dire la disposizione interna che tende a manifestarsi nei comportamenti esterni e le convinzioni, motivazioni, inclinazioni e valori, aspetti - questi ultimi - collegati da una componente affettiva (attrazione/repulsione), cognitiva (ragioni a favore/controllo), volitiva (facilità/resistenza all'impegno). Attengono al *saper essere*.
- Il **Campo Metacognitivo**, rappresenta l'acquisizione di padronanze intellettuali superiori (di analisi, sintesi, induzione, deduzione, impostazione, risoluzione di problemi, ecc.). Attiene al *saper sapere*.
- Per **Competenze** s'intendono un mix integrato di risorse di diversa natura (conoscenze, abilità, risorse personali, ecc.) che sono dinamicamente combinate dal soggetto nell'ambito delle attività che consentono di conseguire *output* significativi.
- Per **Identificazione delle Competenze** s'intende l'attività che consente di stabilire quali siano le competenze possedute dai lavoratori, dal momento che questi ultimi non sono sempre consapevoli di quelle che hanno maturato nel corso della loro esperienza di vita e professionale e - di conseguenza - non sono sempre in grado di indicarle. Le competenze passibili di "identificazione" sono quelle maturate in contesti di apprendimento formale, non formale, informale.

Apprendimenti **formali**: consentono l'acquisizione di titoli e qualifiche
 Apprendimenti **non formali**: consentono l'acquisizione/consolidamento delle competenze, attraverso le esperienze lavorativo-professionali;
 Apprendimenti **informali**: riguardano l'acquisizione delle competenze attraverso le esperienze/attività svolte nei contesti di vita personali e sociali (hobbies, attività sportive, volontariato, associazionismo, ecc.).

▪ La **Valutazione delle Competenze** si riferisce alle attività che consentono - dati degli indicatori di riferimento - di stabilire se, eventualmente, ed a quale livello di intensità le competenze siano possedute.

La valutazione può essere realizzata dalla stessa persona (auto-valutazione) oppure da un altro soggetto e può riguardare le competenze acquisite in contesti formali, non formali, informali.

La valutazione delle competenze presuppone, a differenza dell'identificazione delle competenze, l'esistenza di criteri di valutazione.

▪ La **Formalizzazione delle Competenze** si riferisce alle attività che consentono di esprimere le competenze secondo una specifica sintassi. Le competenze formalizzabili sono quelle identificate e/o valutate; la sintassi che si utilizza è di tipo convenzionale (ad esempio: la competenza può essere espressa in termini di "*essere in grado di*" + un verbo di azione all'infinito + un complemento oggetto che indichi un output identificabile e riconoscibile, scambiabile, ecc.) oppure corrisponde allo standard di riferimento eventualmente utilizzato nella valutazione (ad esempio: standard previsti nei repertori delle qualifiche regionali, standard ECDL, standard del Passaporto europeo delle lingue, ecc.).

▪ Per **Riconoscimento delle Competenze** in termini di crediti formativi s'intendono le attività che consentono ad un soggetto di vedersi "scontate" un certo numero di ore/moduli componenti un percorso formativo nel caso in cui posseda una parte, più o meno rilevante, delle competenze che il percorso formativo si propone di formare. Il riconoscimento delle competenze in termini di crediti, in particolare delle competenze di tipo non formale e informale, è agevolato nel caso in cui le competenze del soggetto siano state formalizzate.

▪ Per **Sviluppo delle Competenze** s'intendono quelle attività intenzionalmente progettate e definite che consentono ad un soggetto di accrescere le proprie competenze, attraverso acquisizione di nuove competenze, approfondimento ovvero aggiornamento delle competenze possedute. Lo sviluppo delle competenze, in particolare di quelle di tipo tecnico-professionale, può avvenire attraverso diverse modalità: per affiancamento direttamente sul luogo di lavoro, attraverso formazione, ecc..

▪ Per **Certificazione delle Competenze** s'intendono quelle attività che consentono, secondo quanto previsto dalla legislazione (utilizzando specifiche modalità di accertamento e strumenti), di accertare se un soggetto possiede determinate competenze, le quali possono essere conformi ad uno standard di riferimento (se previsto quale riferimento nell'accertamento).

▪ Per **Attestato di frequenza con profitto**, si intende una certificazione che viene rilasciata ai corsisti che abbiano frequentato il monte-ore del percorso formativo e che abbiano superato con esito positivo la relativa prova finale allestita dall'Agenzia Formativa.



La Regione Molise, come accennato in precedenza, ha già provveduto ad avviare una prima fase di sistemazione del proprio apparato *education* per il *lifelong learning* che, incentrato sulle “competenze”, ha fino ad ora declinato n. 100 profili professionali “trasversali”;¹⁵ le finalità del sistema regionale per il *lifelong learning* sono quelle di:

- supportare le funzioni di governo/programmazione delle politiche attive della Regione Molise, facilitandosi la comunicazione tra gli attori del sistema istruzione-formazione-lavoro;
- rispondere alla complessità sociale, che rende necessario l’attivazione e presenza di servizi qualificati per i lavoratori, aiutandoli a “saper gestire” le rispettive transizioni professionali;
- governare l’innalzamento dei livelli di complessità sociale che spiegano e legittimano l’utilizzo “finalizzato” delle pubbliche risorse per la tutela professionale-lavorativa dei lavoratori;
- riconoscere le acquisizioni professionali dei lavoratori, aiutandoli a sviluppare la propria carriera professionale, superando eventuali forme di svantaggio e contrastando qualsiasi forma di discriminazione;
- facilitare le richieste degli organismi/imprese a fronte di una costante richiesta di aggiornamento professionale dei lavoratori.

Occorre altresì rilevare che l’adozione di una prospettiva cd. “decontestualizzata” del sistema di *life-long learning* conduce spesso a riconoscere maggiore importanza all’apprendimento “in sé” e non al modo “in cui”, quest’ultimo, viene costruito e trasmesso; tutto ciò induce (erroneamente) a:

- ritenere che il sapere sia “oggettivamente neutro” privo cioè di qualsiasi altra accezione soggettivo-culturale e che ogni persona/sistema in apprendimento sia portatore di identici bisogni formativi e medesimi presupposti culturali, ambientali ed economico-sociali;
- riconoscere, pregiudizialmente, un solo tipo di apprendimento basato sull’esclusiva trasmissione di saperi codificati/codificabili e su istruzioni/procedure oggettive, tralasciando tutto ciò che risulta essere in altro modo collegato ad esperienze/contesti lavorativi.

Al contrario, invece, le competenze socio-assistenziali dei lavoratori rappresentano processi che si sviluppano ed “esplodono” in diverse direzioni/contesti, “agganciati” come sono alle dinamiche dei territori, ai Piani Sociali ed alle azioni-rete programmatiche ed inclusive; sarebbe più opportuno parlare di una prospettiva cd. “situata” del sapere, dove i contesti/esperienze acquisiscono centralità in quanto luoghi/spazi in cui il lavoratore comunque sviluppa una propria esperienza formativa ed esercita delle attività.

Non a caso, la prospettiva situata, considera sia il lavoratore che il suo contesto i quali, reciprocamente, si costruiscono e/o trasformano.



¹⁵ Cfr. Sistema Regionale delle Competenze Professionali Approvato con Delibera di G.R. n. 752/2008 e n. 859/2008.

In questo modo, volendosi declinare un modello di riferimento per le competenze comunque acquisite, è possibile:

▪ istruire:

1. Un quadro unitario dove la “visione” ed il “presidio” delle problematiche sono collegate allo sviluppo individuale dei lavoratori durante tutto l’arco della vita (trilogia del *learning society*, *life-long learning*, *cittadinanza/democrazia*);
2. Procedure finalizzate alla capitalizzazione delle esperienze realizzate, a diverso titolo, *on-the-job*, declinando i rispettivi modelli di tesaurizzazione;
3. Tavoli di concertazione attraverso cui gli attori pubblici ed istituzionali (Assessorati, Centri per l’Impiego, Soggetti *education* (istruzione e formazione), da un lato - e le imprese ed i lavoratori del settore - dall’altro - possano trattare lo scambio di informazioni e la “sistematizzazione” dei diversi contributi.

▪▪ rimandare:

1. A modelli di “riuso” dei dispositivi già “testati” altrove sulle competenze;
2. A processi di riproduzione e sostenibilità delle esperienze e degli strumenti altrove già posti e metabolizzati.

Assumendo le competenze dei lavoratori al centro del sistema per il lavoro è inoltre possibile tendere ad una migliore integrazione di “sistema” tra “i sistemi”.

A riguardo:

- i Centri per l’Impiego, disponendo di idonee Banche-dati per le competenze e sui lavoratori potrebbero qualificare ulteriormente i propri servizi, con particolare riferimento alle prestazioni di orientamento-*matching*. I servizi di mediazione domanda/offerta di lavoro (se è vero che le imprese richiedono competenze ed i lavoratori offrono competenze), potrebbero contare su strumenti di facilitazione di rappresentazione delle competenze stesse offerte/richieste sul M.d.L. e sarebbe possibile prevedere un servizio di *matching* “*competence based*” in grado di favorire la precisione delle richieste e delle offerte di competenze, accanto a quello basato sulle declaratorie delle qualifiche, dei profili, ecc. poco adatti, nella loro denominazione/strutturazione, a rappresentare la sostanza dello scambio all’interno del M.d.L.

Il progressivo sviluppo della “certificazione delle competenze” costituirebbe inoltre un ulteriore elemento di qualità per il servizio di *matching* in quanto, superandosi il livello dell’auto-dichiarazione, renderebbe “oggettiva” l’offerta professionale dei lavoratori e quindi la loro valorizzazione. D’altro canto le aziende/organizzazioni potrebbero contare su una pre-selezione altamente strutturata e validata negli esiti.

- i Soggetti del sistema *education* (istruzione e formazione) sarebbero in grado di progettare offerte formative coerenti con gli standard di competenza adottati a livello di “sistema”, garantendo trasparenza ai percorsi di apprendimento e “certificazione” degli esiti attraverso modalità e contenuti condivisi e riconoscibili.

- i lavoratori potendo contare sulla definizione delle competenze possedute e “certificate”, sarebbero agevolati nella valorizzazione della loro professionalità anche in contesti diversi da quelli di appartenenza.
- le strutture/organizzazioni socio-assistenziali potrebbero contare sulla definizione di standard di competenze definiti con il proprio contributo ed in riferimento ai propri processi di lavoro. Tale condizione garantirebbe servizi formativi a supporto del lavoro coerenti con i propri bisogni.

Per quanto detto, la pista per il riconoscimento delle competenze altrimenti acquisite dai lavoratori socio-assistenziali si basa su due *step*:

1. Strutturazione dei tavoli di interfaccia/confronto tra i diversi attori pubblico-privati del sistema socio-assistenziale regionale, che dovranno essere in grado di approvare il “modello” per la certificazione delle competenze, attraverso: a) - la condivisione delle tematiche d’interesse comune; b) - la successiva validazione dei risultati, sulla scorta di criteri concertati; c) - attivazione di ulteriori *networking* tramite la condivisione della conoscenza e l’approccio congiunto alle specifiche criticità; d) - trasferimento delle prassi di successo, con la prospettiva di innovare le politiche e rilasciare il valore aggiunto a tutti i potenziali utilizzatori.
2. Declinazione/sperimentazione dei “dispositivi”, vale a dire degli strumenti specifici per la certificazione delle competenze.

In questo senso, il Sistema regionale delle competenze professionali socio-assistenziali, contribuisce altresì alla modellizzazione di ulteriori di strategie in grado di: a) - affrontare le “esclusioni lavorative”, declinandosi processi di lettura e sviluppo delle competenze dei lavoratori; b) - fornire “oggettività” alle azioni politico-programmatiche nel momento in cui sistematizza/struttura i dispositivi per la certificazione delle competenze.

Rispetto al punto 2, la costruzione dei dispositivi prevede:¹⁶

- a) - la rappresentazione della “*filiere delle competenze*”;
- b) - la scelta dei dispositivi “*significativi*” per la valutazione delle competenze;
- c) - l’individuazione dei criteri di valutazione;
- d) - la certificazione.

Come si vede, si tratta di articolare un vero e proprio “flusso” per “saper identificare” le competenze che il lavoratore possiede; “saperle valutare” e, se necessario, “saperle misurare”; “saperle formalizzare” secondo delle regole; “saperle riconoscere in termini di crediti formativi”; “saperle sviluppare” se devono essere migliorate utilizzando diverse modalità, compresa la formazione; “saperle certificare” attraverso specifiche modalità di accertamento.



¹⁶ A riguardo, si rimanda a quanto già indicato nel Sistema Regionale delle Competenze Professionali.

6	REPERTORIO DELLE PROFESSIONI	• DISPOSITIVI
----------	-------------------------------------	----------------------

La costruzione del Sistema Regionale delle Competenze per il Socio-Assistenziale, individuando un *insieme limitato* di profili professionali, ¹⁷ è stato attivato:

■ valutando, come detto in precedenza, quanto già realizzato a livello nazionale in termini di:

- a) - classificazione e descrizione di specifiche professioni socio-assistenziali;
- b) - rappresentazione e certificazione dei percorsi di istruzione e formazione;

■ considerando:

- come *quadro*, gli obiettivi strategici posti dalla Strategia di Lisbona che richiedono di realizzare “*una crescita economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale, puntando sulla conoscenza, creando blocchi e infrastrutture del sapere, incentivando la formazione permanente*”;
- come *schema*, quanto ultimamente espresso e ribadito nelle “Linee guida per la formazione nel 2010”. ¹⁸
- come *decentramento*, in quanto, a livello locale, la responsabilità delle istituzioni porta a dover realizzare interventi sui bisogni dei lavoratori per la qualità dei servizi socio-assistenziali.

La struttura repertoriale, oltre a servire da tavolo per l’attivazione di confronti con i diversi attori della filiera formativo-lavorativa per una definizione completa e condivisa delle politiche formative (in grado di collocarsi efficacemente nel più ampio quadro regionale di *governance* per il lavoro e l’occupazione), declina le competenze - in standard minimi - per Aree di competenza che contengono un certo numero di figure di “comparto”.

L’impianto delle figure professionali mutua lo stesso funzionamento della schematizzazione *Hub-and-Spoke* (Mozzo e Raggi), ¹⁹ ponendo al centro del sistema le competenze, da cui si declinano i raggi delle:

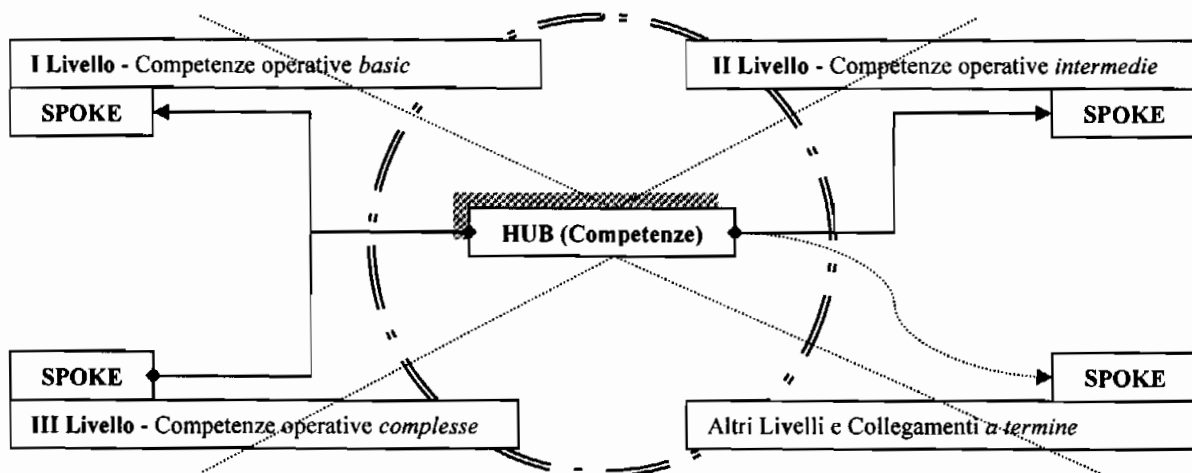
- figure professionali Basiche;
- figure professionali Intermedie;
- figure professionali Complesse.



¹⁷ La “classificazione” delle figure professionali è stata definita considerando quattro aree tipiche e fondamentali per l’erogazione dei servizi socio-assistenziali: a) - accoglienza; b) - assistenza; c) - supporti socio-educativi; d) - mediazione culturale e sociale.

¹⁸ Nell’ “Ipotesi di intesa tra Governo, Regioni, Province autonome e parti sociali”, viene ribadita (tra l’altro), l’importanza del metodo di apprendimento per “competenze” ... “*in grado di garantire ai cittadini il diritto alla spendibilità delle proprie competenze ovunque acquisite*”.

¹⁹ Si tratta - come è noto - di uno schema basato sull’immagine metaforica di una ruota, con un perno centrale (*mozzo*) e componenti secondari (*raggi*) che, nel complesso, formano e sincronizzano un insieme unitario di funzionamento.

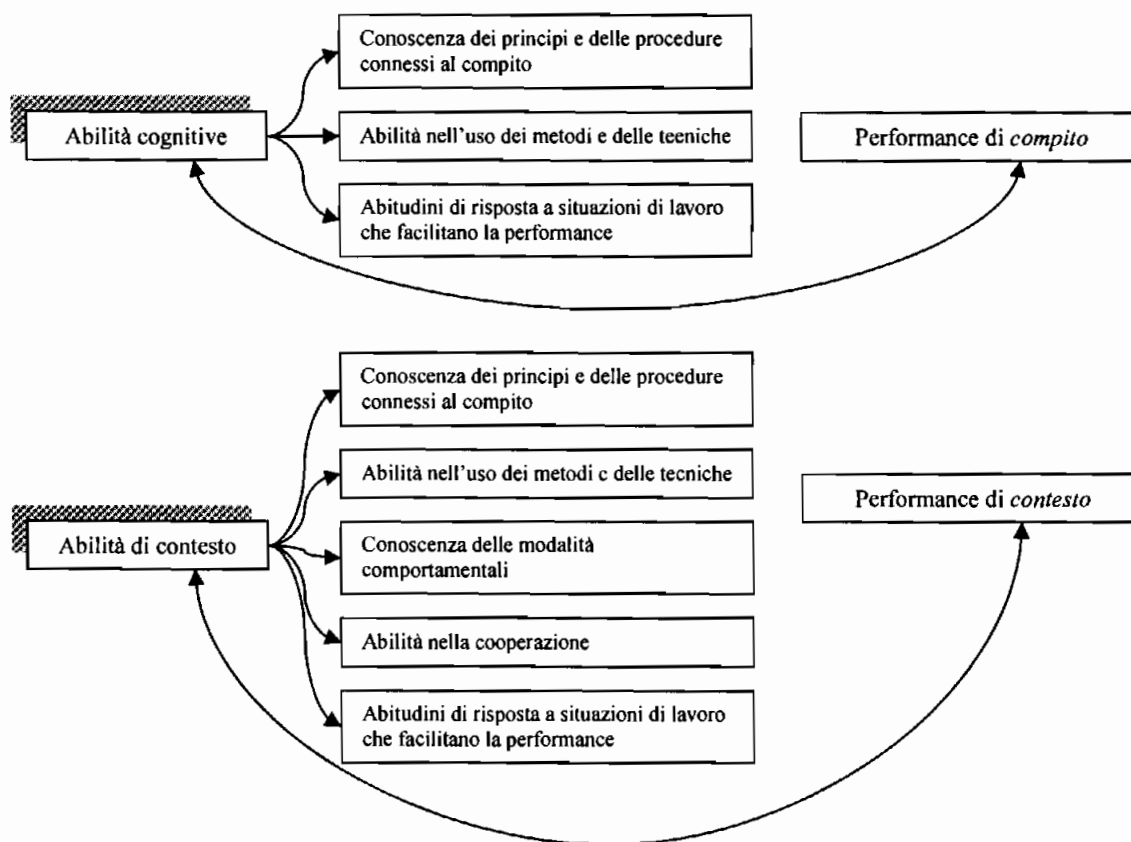


Le figure professionali appartenenti ai diversi raggi, aggregati di conoscenza e capacità, sono aggregati all'asse-competenze suddivisibili in tipologie, a seconda dell'oggetto della loro prestazione lavorativa.

E' possibile, infatti, distinguere tra performance di compito e performance di contesto.

Nello specifico:

- *performance di compito*, declina profili professionali bilanciati sui compiti;
- *performance di contesto*, declina profili professionali bilanciati sui contesti.



Il mozzo delle competenze, collegato ai profili professionali appare coerente con la realtà socio-assistenziale, caratterizzata dalla presenza di professionalità diversificate e da strutture incentrate sulle risorse umane e sulle loro capacità operative.

Lo schema *Hub-and-Spoke* permette di: a) - creare un ecosistema-iterazione, collegato/collegabile con altri eco-sistemi di competenze; b) - migliorare, essendo *rete*, l'interazione/comunicazione del Sistema Repertoriale, dal punto di vista dell'operatività-controllo-manutenzione complessiva dell'impianto, *ragionando* sulle competenze.



La ricognizione “documentale” sulla normativa regionale in vigore per il socio-assistenziale, ha permesso di accertare la “produzione” di determinate figure professionali che, allo stato, appaiono discriminanti per il corretto funzionamento delle attività di livello delle strutture residenziali e semi-residenziali accreditate e chiamate ad assicurare la corretta erogazione degli interventi di natura socio-assistenziale verso anziani, disabili, soggetti in condizioni di fragilità, minori e loro famiglie.²⁰

Nello specifico, nell’ambito dei Piani socio-assistenziali e nei Piani di Zona, per l’accreditamento della strutture residenziali e semi-residenziali, la dotazione del personale (“*standard del personale*”), si prevede la presenza, tra le tante figure di ruolo e d’équipe, dell’Assistente di Base (ADB).

Per consentire alle strutture citate di completare la propria dotazione organica in funzione delle procedure di accreditamento in corso, il Repertorio conterrà in via transitoria la descrizione operativa della suddetta figura.²¹



²⁰ L’accreditamento si identifica come strumento per rispondere alla necessità di una rete di soggetti pubblici e privati per assicurare ai cittadini l’erogazione di efficaci politiche sociali. Nell’ambito delle procedure di accreditamento per le strutture residenziali e semi-residenziali, la principale fonte normativa resta la legge 8 novembre 2000 n. 328, articolo 6, comma 3, lettera c ed articolo 11, che tuttavia non regola la materia, limitandosi ad indicare l’accreditamento come una delle modalità preferenziali per la regolazione dei rapporti tra fornitori, committenti e utenti del nuovo sistema di welfare. In Molise esiste la Deliberazione di Giunta Regionale 6 Marzo 2006, n. 203 “Direttiva in materia di autorizzazione e accreditamento dei servizi e delle strutture, con partecipazione degli utenti al costo dei servizi, rapporto tra enti pubblici ed enti gestori”.

²¹ Cfr. “Piano socio-assistenziale regionale Triennio 2004/2006”. Legge dell’8 novembre 2000, n. 328 e legge regionale del 7 gennaio 2000, n.1 Requisiti per l’autorizzazione e l’accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali - Modifiche e integrazioni” (BURM n.7 del 1 aprile 2008).

●	× TERM
Cod. 0.01 TERM - Addetto all'Assistenza di Base	

Descrizione sintetica
 L'Addetto all'Assistenza di Base, è una figura professionale che, in possesso di adeguata preparazione culturale e professionale, svolge la sua attività prevalentemente nell'assistenza diretta e di cura dell'ambiente di vita, sia a domicilio dell'utente che nelle strutture di cura residenziali. Opera in collegamento con i servizi e con le risorse sociali al fine di favorire l'autonomia personale dell'utente nel rispetto della sua autodeterminazione.

Riferimenti normativi e circolari
 Legge quadro n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
 Delibera di Giunta Regionale n. 203/2006 "Direttiva in materia di autorizzazione e accreditamento dei servizi e delle strutture, con partecipazione degli utenti al costo dei servizi, rapporto tra enti pubblici ed enti gestori".
 Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa
 L'azione formativa di qualificazione ha una durata di 600 ore, di cui 300 d'aula e 300 di tirocinio. Le esercitazioni di tirocinio sono svolte presso cooperative sociali, strutture RSA, strutture sanitarie

Requisiti in entrata

- Status di inoccupazione/disoccupazione/occupazione
- 18 anni compiuti alla data di iscrizione all'azione formativa
- Diploma di scuola secondaria di primo ciclo
- Coloro che devono assolvere il diritto-dovere come previsto dalla L. 53/2003, devono anche aver frequentato almeno un anno di percorso di Istruzione di secondo ciclo; oppure assolvimento di obbligo scolastico con licenza elementare più esperienza lavorativa triennale

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di qualificazione professionale in *Addetto Assistenza di Base*, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Crediti in entrata: esperienze lavorative pari ad almeno sei mesi di attività professionale in materia socio-assistenziale e servizi alla persona, adeguatamente comprovate, valgono 60 ore di tirocinio

Profili collegati-collegabili alla figura	
Sistema di riferimento	Denominazione
Sistema professioni intermedie ISTAT/ATECO	Cod. 85 Sanità e Assistenza Sociale
Classificazione ISFOL-ORFEO	Servizi Socio-Educativi-Servizi Educativi

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Intelaiatura giuridico-normativa	Interpretare le politiche e la legislazione sociale nazionale e regionale	Fondamenti di diritto costituzionale e pubblico
	Riconoscere le condizioni dei cittadini e la fondatezza dei rapporti tra essi e gli enti regionali-locali	Ordinamento sanitario nazionale e locale
	Interpretare le forme di organizzazione dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	Politiche e legislazione sociale
	Comprendere il sistema regionale dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	Sistema socio-assistenziale dei servizi regionali
		Elementi di diritto del lavoro
		CCNL collaborazione domestica
		CCNL cooperative di servizi
		Diritti e doveri della persona assistita e familiari
		Diritti e doveri dell'assistente familiare



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Qualità delle relazioni di assistenza ed attività di riferimento	Interpretare le problematiche dei comportamenti degli anziani in condizione di non auto-sufficienza	Elementi di psicologia relazionale con particolare riferimento alla condizione di non autosufficienza
	Gestire gli elementi inerenti la comunicazione verbale e non verbale	Tecniche di comunicazione
	Immedesimazione e/o sintonizzazione con i bisogni e difficoltà dell'anziano	Elementi di psicologia differenziale e di sociologia per operare in contesti familiari e tutelari problematici
	Attivare motivazioni, positività, stimoli e "fare insieme"	Utenza dei servizi domiciliari e tutelari Rapporto tra operatore e utente Strumenti di aiuto nel lavoro professionale Tecniche e strumenti di socializzazione con handicap Tecniche e strumenti di socializzazione con anziani Tecniche e strumenti di socializzazione, di recupero e mantenimento delle <i>life-skills</i> e di promozione dell'autonomia dell'assistito Rete dei servizi territoriali

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Sicurezza, igiene, rischi professionali	Valutare gli interventi socio-assistenziali più idonei e collaborare all'attuazione dei sistemi di verifica	Elementi di sicurezza Nozioni di pronto soccorso Nozioni sulle patologie frequenti negli anziani
	Osservare i comportamenti e curare la raccolta delle informazioni relative ai bisogni e condizioni di rischio/danno	Nozioni sulla disabilità e malattie invalidanti
	Attivare correttamente i piani d'intervento	Igiene e profilassi Cura della persona Igiene e accudimento della persona
		Igiene e cura ambiente Rischi professionali Utilizzo di prodotti per la pulizia Rischi disergonomici Movimentazione manuale ovvero con sollevatori Cambio biancheria (uso di carrelli) Rifacimento letti Pulizia di attrezzature e locali Stress (attività di gestione intrattenimento degli utenti anche con handicap) Ritmi e turni di lavoro anche notturni Rapporti con i familiari degli utenti

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Azioni di compito	Gestire le attività quotidiane e di igiene personale	Benessere della persona ed attivazione di segnalazioni in caso di necessità;
	Curare in collaborazione con l'utente, l'abbigliamento, la corretta alimentazione, le pratiche di pulizia ed il corretto bilanciamento sonno-veglia	Attività di supporto domestico (lavaggio e stiro biancheria, preparazione pasti, spesa, ecc.)
	Garantire il corretto mantenimento delle condizioni di igiene ambientale	Esecuzione pratiche burocratiche, commissioni posta, ricette, ecc.); Preparazione Pasti (elementi di dietologia e di scienza dell'alimentazione; patologie alimentari e principali dicte alimentari)
	Collaborare, con il personale di ruolo, al corretto utilizzo di attrezzature e apparecchi medicali	Predisposizione della spesa e dispensa; Lavaggio e stiratura biancheria (tecniche e pratiche) Tecniche di pulizia, gestione dei prodotti Ambiente trattato (uso e gestione di mono-spazzole, aspiratori, strumenti di pulizia, ecc.)

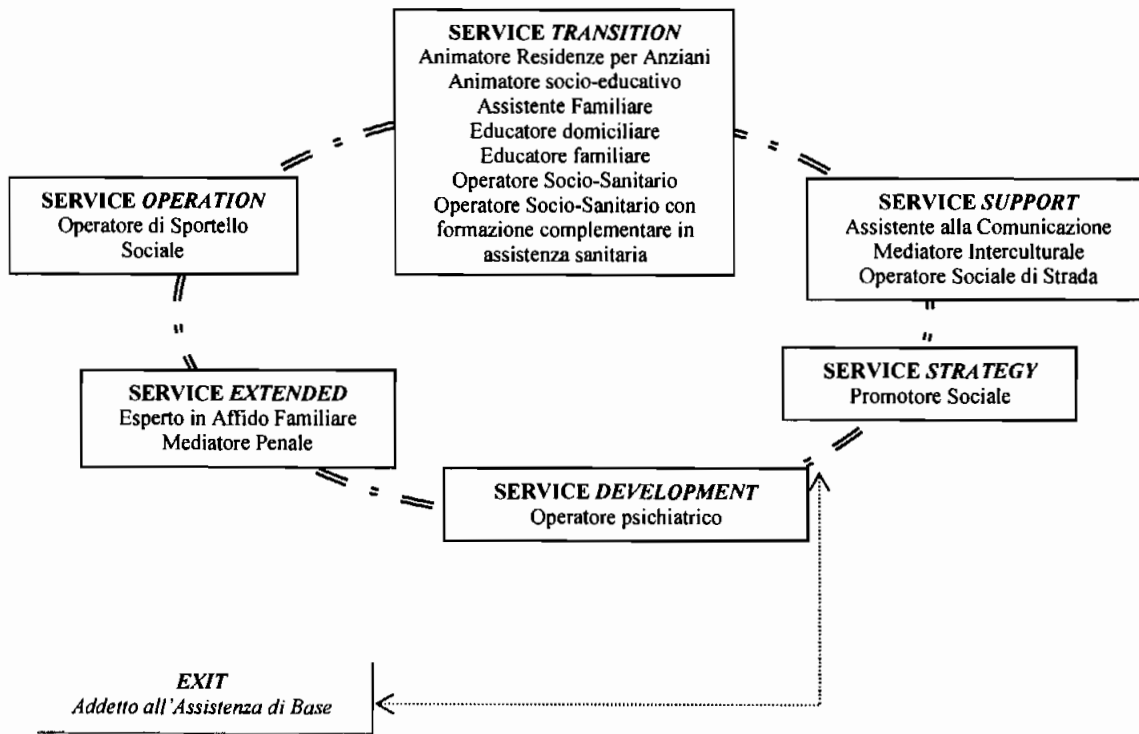


Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Norme, procedure, responsabilità	Interpretazione, applicazione, procedure di ruolo	Interconnessioni tra le dinamiche giuridico-normative socio-assistenziali ed i compiti di ruolo	Attività di applicazione, erogazione, controllo	Prova pratica in situazione
Assistenza, supporto e dialogo	Conformazione delle attività di accoglienza, ascolto, analisi e resa	Interconnessioni delle attività di ascolto, informazione, comunicazione	Attività di contatto, conduzione, controllo	
Interventi socio-assistenziali e sistemi di verifica	Piani d'intervento	Interconnessioni delle attività di assistenza	Attività di contatto, conduzione, controllo	
Cura della persona e dell'ambiente	Programma di assistenza ed espletamento delle funzioni	Soddisfacimento dei bisogni e di assistenza legate all'igiene della persona e dell'ambiente in cui vive) sicurezza, di socializzazione	Attività di contatto, conduzione, controllo	



MOTORE DEI SERVIZI							
MAP	SERVICE	LIFECYCLE	SUPPORT	SYSTEM	EXTENDED	AGG	TERM
Operatore di Sportello Sociale	↔						
Animatore di residenze per anziani							
Animatore socio-educativo							
Assistente familiare							
Educatore domiciliare							
Educatore familiare							
Operatore socio-sanitario							
O.S.S. con formaz. complementare in assistenza sanitaria							
Assistente alla comunicazione							
Mediatore Interculturale							
Operatore Sociale di Strada							
Promotore Sociale							
Esperto in Affidamento Familiare							
Mediatore Penale							
Operatore psichiatrico							
Addetto all'Assistenza di Base							



AREA DI COMPETENZA		⇔ SERVICE
FIGURA	CERTIFICAZIONE	DURATA IN ORE
Operatore di Sportello Sociale	Qualifica professionale	600 ore

AREA DI COMPETENZA		• LIFECYCLE
FIGURA	CERTIFICAZIONE	DURATA IN ORE
Assistente familiare	Qualifica professionale	200 ore
Animatore residenze per anziani	Qualifica professionale	600 ore
Animatore socio-educativo	Qualifica professionale	600 ore
Educatore domiciliare	Qualifica professionale	800 ore
Educatore familiare	Qualifica professionale	800 ore
Operatore socio-sanitario	Qualifica professionale	1000 ore
Operatore socio-sanitario con formazione complementare in assistenza sanitaria	Qualifica professionale	300 ore

AREA DI COMPETENZA		▲ SUPPORT
FIGURA	CERTIFICAZIONE	FORMAZIONE
Assistente alla comunicazione	Qualifica professionale	400 ore
Mediatore Interculturale	Qualifica professionale	600 ore
Operatore Sociale di Strada	Qualifica professionale	600 ore

AREA		⊙ SYSTEM
FIGURA	CERTIFICAZIONE	DURATA IN ORE
Promotore Sociale	Qualifica di specializz.	300 ore

AREA		► EXTENDED
FIGURA	CERTIFICAZIONE	FORMAZIONE
Esperto in Affidato Familiare	Qualifica di specializz.	300 ore
Mediatore Penale	Qualifica di specializz.	300 ore

AREA		⊘ AGG
FIGURA	CERTIFICAZIONE	FORMAZIONE
Operatore psichiatrico	Attestato di frequenza con profitto	100 ore

AREA		✕ TERM
FIGURA	CERTIFICAZIONE	FORMAZIONE
Addetto all'Assistenza di Base	Qualifica professionale	600 ore



AREE PROFESSIONALI	N	CODICI E FIGURE PROFESSIONALI
⇔ SERVICE	1	1.01 SECE - Operatore di Sportello Sociale
	7	2.01 LICY - Assistente familiare
		2.02 LICY - Animatore residenze per anziani
		2.03 LICY - Animatore socio-educativo
		2.04 LICY - Educatore domiciliare
		2.05 LICY - Educatore familiare
		2.06 LICY - Operatore Socio-Sanitario
		2.07 LICY - Operatore Socio-Sanitario con formaz. complementare in assistenza sanitaria
	3	3.01 SURT - Assistente alla comunicazione
		3.02 SURT - Mediatore Interculturale
		3.03 SURT - Operatore Sociale di Strada
	1	4.01 SYST - Promotore Sociale
	2	5.01 EXTE - Esperto in affido familiare
		5.02 EXTE - Mediatore penale
	1	6.01 AGG - Operatore psichiatrico
	1	0.01 TERM - Addetto all'Assistenza di Base



9	⇔ SERVICE
---	-----------

Cod. 1.01 SECE - Operatore di Sportello Sociale

Descrizione sintetica

L'Operatore di Sportello Sociale è un figura professionale di primo contatto (*entry-point*) e di "filtro" che possiede spiccate capacità relazionali e comunicative. E' in grado di recepire le istanze dell'utenza sapendo ascoltare-gestire le informazioni sui servizi erogati dal sistema del welfare regionale/locale, informando, smistando e/o segnalando le richieste dell'utenza ai servizi ed agli enti competenti, assumendo comportamenti/atteggiamenti improntati alla preparazione, disponibilità, cortesia, empatia. Nell'ambito dei suoi compiti di ruolo, l'Operatore di Sportello Sociale è in grado di: a) - effettuare una prima analisi dei bisogni e delle richieste dell'utenza; b) - fornire aiuto e supporto nell'individuazione delle scelte maggiormente appropriate per la risoluzione delle richieste; c) - rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati anche attraverso la predisposizione, raccolta e gestione dei reclami, segnalazioni e proposte; d) - condividere e razionalizzare il processo metodologico di lavoro degli sportelli informativi; b) - utilizzare tecnologie informatiche e telematiche avvalendosi di prodotti *web-based* per la gestione dei processi informativi.

Riferimenti normativi e circolari

Legge quadro n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di qualificazione ha una durata di 600 ore, di cui 340 d'aula e 260 di tirocinio. Le esercitazioni di tirocinio sono svolte presso strutture pubblico-private di *info-front-office*

Requisiti in entrata

- Status di inoccupazione/disoccupazione/occupazione
- 18 anni compiuti alla data di iscrizione all'azione formativa
- Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei ovvero sistema dell'istruzione e formazione professionale) oppure Formazione professionale: qualifica professionale di II livello corrispondente al profilo professionale nel settore/subsetto di riferimento

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di qualificazione professionale in *Operatore di Sportello Sociale*, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Crediti in entrata: esperienze lavorative pari ad almeno sei mesi di attività professionale svolte presso Enti pubblici e/o privati in attività di *front-office* in materia di erogazioni informative socio-assistenziale e servizi all'utenza, adeguatamente comprovate, valgono 60 ore di tirocinio.

Profili collegati-collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Codice Regione Molise	Cod. 1.01 SECE - Operatore di Sportello Sociale

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Intelaiatura giuridico-normativa	Interpretare correttamente le politiche e la legislazione sociale nazionale e regionale	Fondamenti di diritto costituzionale e pubblico Ordinamento sanitario nazionale e locale Politiche e legislazione sociale Sistema dei servizi regionali
	Riconoscere le condizioni dell'utenza e la natura dei rapporti tra essi e gli enti regionali-locali in ambito socio-assistenziale	
	Interpretare le forme di organizzazione dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	
	Comprendere il sistema regionale dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Metodologie e tecniche di informazione-assistenza	Assumere il ruolo operativo	Ruolo ed etica professionale Analisi dei bisogni Ascolto, comunicazione, informazione
	Applicare le tecniche per una corretta comunicazione/informazione socio-assistenziale	
	Applicare le tecniche ed i metodi per l'analisi dei bisogni	
	Applicare le tecniche e metodi di accoglienza, ascolto	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Informazioni per immigrati	Favorire la fruizione da parte dei cittadini stranieri dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	Conoscenza di legislazione, norme e procedure Relazioni d'aiuto, <i>counseling</i> Comunicazione interculturale Conoscenze sui paesi di origine degli immigrati e delle loro culture Ascolto attivo e linguaggio non verbale
	Strutturare in modo mirato ed efficace le informazioni per utenti immigrati	
	Conoscenze sui metodi di ascolto attivo e del linguaggio non verbale	
	Realizzare schede informative a supporto degli immigrati, con particolare riferimento alla modulistica ed alla certificazione per l'accesso ai servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Statistica, multimedia, informatica	Acquisire, organizzare, elaborare statistiche dei dati, sapendo fornire informazioni di sintesi	Gestione, organizzazione rappresentazione dei dati Fasi della comunicazione multimediale (pianificazione, definizione contenuti, mappe concettuali, preparazione oggetti multimediali, realizzazione e valutazione) Composizione HW/SW Protocolli Intranet
	Realizzare forme di comunicazione multimediale, sapendo integrare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione	
	Gestire l'hw-sw di una work-station operativa	
	Acquisire informazioni intranet- internet	

Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Norme, procedure, responsabilità	Interpretazione ed applicazione delle procedure informative	Interconnessioni tra le dinamiche giuridico-normative socio-assistenziali ed i compiti di ruolo	Attività di applicazione, erogazione, controllo	Prova pratica in situazione
Informazione ed assistenza	Conformazione delle attività di accoglienza, ascolto, analisi e resa	Interconnessioni delle attività di ascolto, informazione, comunicazione	Attività di contatto, conduzione, controllo	
Informazione ed assistenza immigrati	Conformazione delle azioni di supporto per utenza immigrata	Interconnessioni degli aspetti info-comunicazionali	Attività di contatto, conduzione, controllo	
Servizi statistici, multimediali, informatici	Conformazione dei servizi, strumenti e procedure info-comunicazionali	Interconnessioni degli aspetti statistici, multimediali ed informatici per l'info-comunicazione	Attività di implementazione, controllo, revisione, produzione.	



- 2.01 LICY - Assistente familiare
 2.02 LICY - Animatore residenze per anziani
 2.03 LICY - Animatore socio-educativo
 2.04 LICY - Educatore domiciliare
 2.05 LICY - Educatore familiare
 2.06 LICY - Operatore Socio-Sanitario
 2.07 LICY - Operatore Socio-Sanitario con formazione complementare in assistenza sanitaria

Cod. 2.01 LICY - Assistente familiare

Descrizione sintetica

L'Assistente Familiare (A.F.) è un operatore di sostegno, integrazione e/o sostituzione delle funzioni di cura della famiglia, in grado di assistere le attività della vita quotidiana di una persona anziana fragile ovvero, più in generale, di una persona temporaneamente/permanentemente priva di autonomia. Nello specifico, l'A.F. collabora con la persona assistita e la sua famiglia; svolge la sua attività, ad ore/in regime di convivenza, presso il domicilio della persona accudita ed il suo ruolo consiste nel facilitare/sostituirsi, nelle attività di pulizia ed igiene della casa, pulizia ed igiene della persona, preparazione e somministrazione dei pasti, somministrazione di farmaci, sorveglianza e compagnia. L'A.F. deve essere in grado di affrontare situazioni di bisogno attivando le risorse esistenti sul territorio e possedere una conoscenza dei servizi socio-sanitari territoriali in grado di fornire aiuto all'assistito.

Riferimenti normativi

Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
 Delibera di G.R. n. 752/2008 e n. 859/2008
 Delibera di G.R. n. 243/2010

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di qualificazione è finalizzata alla professionalizzazione di giovani ed adulti inoccupati/disoccupati, occupati anche extracomunitari, purché in regola con le norme in materia di immigrazione. La certificazione potrà essere conseguita attraverso la frequenza di un percorso formativo della durata di 200 ore, articolato in attività di formazione teorica in aula (120 ore) ed attività pratiche (80 ore) da svolgersi in strutture deputate all'assistenza dei non autosufficienti oppure presso famiglie in affiancamento con un tutor individuato dal soggetto attuatore dell'azione formativa.
 Per i lavoratori stranieri, in presenza di difficoltà linguistiche, è possibile prevedere un Modulo propedeutico di Lingua Italiana per Stranieri (L.I.S.) della durata di n. 50 ore.

Requisiti in entrata

- Status di inoccupazione/disoccupazione/occupazione
- 18 anni compiuti alla data di iscrizione all'azione formativa
- Assolvimento obbligo scolastico (I ciclo di istruzione)
 - Per gli stranieri, obbligo scolastico assolto nel Paese di origine; in questo caso occorrerà produrre copia conforme all'originale del titolo di studio conseguito all'estero e traduzione asseverata dello stesso
 - Capacità di comprensione orale e scritta della lingua italiana
 - Possesso del permesso di soggiorno

Certificazione e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di qualificazione professionale in *Assistente Familiare*, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Crediti in entrata: a) - coloro i quali abbiano svolto attività di assistenza familiare di almeno 6 (sei) mesi maturata in Italia, opportunamente accertata e documentata con contratti e/o referenze, non sono tenuti allo svolgimento delle ore di attività pratiche che sono, pertanto, riconosciute come credito in ingresso; b) - le competenze acquisite per l'Assistente familiare (che opera in regime di convivenza con l'anziano), costituiscono credito formativo per la partecipazione alle azioni formative per Operatore Socio Sanitario (impegnato in strutture residenziali e semiresidenziali di assistenza alla persona). Vengono riconosciute n. 4 UFC per il profilo Operatore Socio Sanitario:
 - 1) Assistenza dell'utente nella mobilità (credito parziale);
 - 2) Assistenza dell'utente nell'igiene personale (credito totale);
 - 3) Assistenza nella preparazione e somministrazione degli alimenti (credito totale);
 - 4) Cura l'igiene degli ambienti (credito totale).
 Le competenze acquisite costituiscono credito formativo per la partecipazione alle azioni formative per "Operatore Socio Sanitario" per un massimo di 120 ore da attribuire in base alle normative regionali vigenti



Profili collegati-collegabili alla figura	
Sistema di riferimento	Denominazione
Sistema professioni intermedie ISTAT CP-91	5.5.3.5 Addetti all'assistenza personale a domicilio (Assistente familiare)
Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro	553502 Assistente domiciliare 553504 Operatore sociale per assistenza (di vario genere) a domicilio
Attività economica ATECO	O-93.05 - Altri servizi alle famiglie
Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-88	5133 Addetti all'assistenza personale a domicilio

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti domestici	Riordinare ed igienizzare gli ambienti	Operazioni di pulizia, igiene e sanificazione ambientale Allestimento e cura del guardaroba Organizzazione funzionale degli spazi di vita del soggetto Sicurezza e prevenzione negli ambienti domestici
	Riordinare i letti, cambiare la biancheria, riordinare gli effetti personali, curare il guardaroba, rendere gli spazi domestici accessibili e funzionali	
	Applicare le tecniche di igienizzazione della biancheria dell'utente	
	Applicare le procedure di sicurezza negli ambienti domestici	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Assistenza e supporto	Applicare le tecniche di preparazione dei cibi	Caratteristiche psico-fisiche delle persone con diversi livelli di auto-sufficienza Elementi di igiene personale Elementi di dietoterapia Elementi per la gestione delle capacità residue
	Applicare le tecniche di supporto all'igiene personale dell'utente non auto-sufficiente	
	Applicare le tecniche di supporto all'espletamento delle funzioni fisiologiche	
	Applicare le tecniche di supporto alla vestizione e cura nell'abbigliamento	
	Imboccare l'utente e/o collaborare con l'utente stesso ovvero con i familiari nella somministrazione dei pasti	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Cura e mantenimento	Verificare che l'assunzione dei farmaci avvenga nei tempi e nelle dosi prescritte	Prescrizioni mediche e procedure nell'assunzione dei farmaci Rilevazione/segnalazione segni/sintomi/anomalie Tecniche di posizionamento/postura utente allettato Tecniche e accorgimento per la corretta movimentazione degli arti
	Coadiuvare gli utenti allettati ponendo particolare attenzione agli arti colpiti da invalidità.	
	Prelevare la temperatura corporea, osservando eventuali segni ovvero sintomi	
	Ascoltare le segnalazioni di utenti e/o dei familiari relativamente a disturbi riferendole ai responsabili sanitari	
	Favorire la corretta postura dell'assistito allettato al fine di evitare piaghe da decubito	
	Realizzare accorgimenti per assicurare una giusta posizione degli arti in condizione di riposo	



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Processi di relazioni, comunicazioni, organizzazione	Garantire l'accompagnamento dell'utente Nelle iniziative di socializzazione e assistenza durante i trasporti	Stimolazione dell'utente, comportamento cooperativo e valorizzazione degli ambiti di autonomia.
	Stabilire corrette relazioni con i familiari Assistenza nei momenti di incontro, socializzazione, mutuo aiuto tra i componenti della rete di vicinato e della rete amicale	Modalità di utilizzo dei mezzi trasporto Tempi e azioni di socializzazione Reti formali/ informali e valorizzazione delle caratteristiche e potenzialità dell'utente
	Collaborare con i diversi interlocutori (équipe di lavoro, équipe medico-riabilitativa, famiglia, servizi territoriali, ecc.) per la verifica dei processi di assistenza	Rapporti e relazioni con i familiari e con le figure professionali di servizio

Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Igiene e sicurezza degli ambienti domestici	Cura ed igiene degli ambienti e degli spazi della persona	Regole e tecniche per la cura dell'igiene ambientale e la sicurezza degli ambienti	Pulizia quotidiana degli ambienti domestici e degli spazi dell'utente	Prova pratica in situazione
Assistere e accudire la persona	Processi di supporto della persona assistita	Regole e tecniche nelle operazioni di supporto	Gestione delle capacità residue	
Mantenimento e recupero fisiologico	Prescrizioni mediche e tecniche di posizionamento	Tecniche di posizionamento/postura	Gestione delle capacità residue	
Relazioni e comunicazioni	Capacità di relazionarsi con ambienti e reti formali/informali	Utilizzazione degli strumenti utili a stabilire contatti e relazioni tra soggetti	Gestione delle dinamiche comunicativo-relazionali	

2.02 LICY - Animatore residenze per anziani**Descrizione sintetica**

L'Animatore residenze per anziani è una figura professionale che opera all'interno di una équipe di specialisti (responsabili organizzativi, terapisti della riabilitazione, psicologi, medici, infermieri, assistenti sociali, educatori, fisioterapisti, famiglie, associazioni di volontariato ...) ed è in grado di svolgere attività finalizzate alla promozione dei processi di inserimento e partecipazione degli utenti anziani, residenti in strutture residenziali e semi-residenziali (centri diurni, case-albergo, strutture residenziali di vario tipo come comunità alloggio, case di riposo, istituti). In accordo con le altre figure professionali di ruolo organizza attività educative, ricreative e culturali giornaliere per comunità di anziani, sapendo promuovere i processi di attivazione del potenziale ludico, culturale ed espressivo, valorizzando la persona anziana, aiutandolo ad inserirsi nella struttura, favorendo i rapporti con gli altri ospiti e gli operatori, facendo in modo che la residenza sia in costante rapporto con il territorio.

Riferimenti normativi e circolari

Legge quadro n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di qualificazione ha una durata di 600 ore di cui di cui 340 d'aula e 260 di tirocinio, in affiancamento di animatori professionisti operanti in case di riposo, centri diurni, ecc.

Requisiti in entrata

- Status di inoccupazione/disoccupazione/occupazione
- 18 anni compiuti alla data di iscrizione all'azione formativa
- Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei ovvero sistema dell'istruzione e formazione professionale) oppure Formazione professionale: qualifica professionale di II livello corrispondente al profilo professionale nel settore/subsetto di riferimento

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di qualificazione professionale in *Animatore residenze per anziani*, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Crediti in entrata: a) - esperienze lavorative assimilabili all'animazione svolte nelle diverse tipologie di residenze per anziani, pari ad almeno un anno di attività professionale, adeguatamente comprovate, valgono 60 ore di tirocinio.

Profili collegati-collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Sistema professioni intermedie ISTAT 2001	3.4.5.2 - Tecnici della assistenza e della previdenza sociale
Attività economica ATECO	85.31 - Assistenza sociale residenziale
Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-88	3460 - Professioni intermedie del lavoro sociale

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Modellizzazione sociale delle residenze per anziani	Sviluppare azioni semplici/complesse delle strutture per anziani attraverso azioni intersoggettive	Logica sociale nei processi di aiuto Benessere e capacità d'azione, attraverso l'analisi dei modelli bio-psico-sociali
	Sviluppare responsabilità cognitive sull'assistenza agli anziani	Specifico dei servizi residenziali per gli anziani
	Elaborare la natura relazionale delle soluzioni di supporto, attraverso la declinazione, anche congiunta, di piani d'azione	Responsabilità cognitive sull'assistenza-supporto-integrazione Osservazione ed intervento come fasi interconnesse
	Declinare la <i>guida relazionale</i> per gli anziani, dall'assetto/riassetto delle relazioni, alle risoluzioni dei problemi	Atteggiamento relazionale e relazioni di aiuto Relazione di aiuto/supporto come reciproco miglioramento della capacità di azione Intermediazione nel lavoro sociale per anziani Assetto/riassetto delle relazioni naturali insufficienti Tecniche di <i>problem solving</i>



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Residenze animative per anziani	Implementare per la residenzialità socio-sanitaria per anziani, la flessibilità e l'adattabilità delle risposte erogate	Strumenti di lettura ed intervento delle residenze per anziani Sistemi di mappatura e di analisi delle reti sociali Rapporti tra residenza e territorio: comunità residenziale- locale Animazione di comunità e la prospettiva di <i>empowerment</i> dei soggetti a tutte le età Cultura della domiciliarità nelle istituzioni: strategie e tecniche di promozione Reti primarie e secondarie sugli ospiti e strutture Strategie per lo sviluppo di una rete a partire dalla struttura residenziale
	Sviluppare sensibilità e conoscenze utili a potenziare una cultura del lavoro animativo orientata al lavoro di rete ed al sostegno sociale	
	Declinare conoscenze teorico-metodologiche idonee allo sviluppo di azioni animative	
	Sinergizzare residenza e territorio, adottando una prospettiva di <i>community caring</i> in grado di coinvolgere familiari, volontari ed altri soggetti sociali	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Animazione di comunità	Elaborare e gestire progettualità ai fini della personalizzazione della risposta residenziale, utilizzando il monitoraggio e l'adeguamento degli interventi	Interventi animativi strutturati e definizione dei <i>progetti-laboratori</i> per l'animazione Condivisione e partecipazione progettuale tra più figure professionali Progettazione collaborativa degli interventi di animazione e promozione della cultura animativa Forme e strategie di coinvolgimento dei familiari degli ospiti Forme e strategie di coinvolgimento dei diversi soggetti del territorio Modelli di azione animativa Iniziative animative <i>in rete e di rete</i> Indicatori di valutazione della "rete animativa" (efficienza, efficacia, impatto)
	Capacità di formulare programmi di lavoro coerenti, redigere progetti adeguati e valutarne l'andamento	
	Capacità di organizzare efficacemente spazi, tempi e materiali nelle strutture per anziani	
	Ideazione, realizzazione, valutazione di programmi di animazione di comunità sapendo promuovere lo sviluppo delle potenzialità dell'utenza	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Metodologie e tecniche dei linguaggi espressivi e creativi	Creare nelle diversità utilizzando la pluralità degli stili di relazione-conduzione	Tecniche corporee e la totalità dei linguaggi per le esperienze con il corpo, il movimento, gli spazi Materiali sensoriali: le animazioni nelle relazioni interpersonali Animazioni peculiari come capacità di supporto agli aspetti problematici dell'utenza Animazione e tecniche espressivo-creative per il supporto delle capacità residue, recupero delle abilità, scoperta di nuove potenzialità e piacere funzionale
	Implementare il livello attivo di coinvolgimento negli interventi gestendo la motivazione, desideri, progettualità, iniziative	
	Utilizzare forme di linguaggio per attivare le risorse dei processi creativi e dell'interazione gruppale	
	Capacità di valutare e verificare i percorsi animativi	



Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Modellizzazione dei servizi	Rapporti con la comunità territoriale di riferimento	Individuazione dei dati conoscitivi dell'ambiente esterno	Capacità di prendere decisioni e di operare scelte animative con responsabilità ed impegno etico nell'ambito di strategie d'intervento complessive	Prova pratica in situazione
Residenze animate	Adattabilità e congruenza degli interventi	Scambi, collaborazioni, progettazioni multi-dimensionali	Capacità di leggere ed interpretare bisogni e risorse della persona e della comunità	
Animazione e progettualità	Tecniche inerenti le diverse articolazioni delle progettualità per l'animazione-terapia ambientale	Processi di costruzione degli interventi attraverso l'osservazione partecipata della vita dell'anziano nelle case di riposo	Capacità di osservazione e preparazione sistematica attraverso il corretto uso di metodi e strumenti	
Animazione espressiva e creativa	Dimensionamento della progettazione e degli interventi di animazione	Quotidianità, benessere, qualità degli interventi e partecipazione della persona stimolata a <i>fare insieme</i>	Capacità di lavorare utilizzando procedure anche non usuali, attraverso l'utilizzo di precise metodologie ed obiettivi specifici	



2.03 LICY - Animatore socio-educativo
Descrizione sintetica
L'Animatore socio-educativo è in grado di realizzare attività/interventi/eventi di animazione socio-culturali ed educativi, attivando processi di integrazione sociale e di vita comunitaria, definendo azioni (culturali, educative, sociali, ecc.) che siano rispondenti alla crescita, partecipazione ed integrazione sociale. Si occupa degli aspetti organizzativi, cura la programmazione delle attività e l'allestimento degli spazi e reperisce il materiale necessario allo svolgimento delle iniziative. Opera in presa diretta con l'utenza - preferibilmente bambini, adolescenti, anziani e portatori di handicap - nello svolgimento delle attività di animazione - siano esse ricreative, artistiche e motorie. Svolge la propria attività in strutture pubbliche, private e del Terzo Settore, residenziali/semiresidenziali, preposte a sviluppare attività di vita comunitaria sia occasionale che permanente con finalità preventive e di integrazione sociale

Riferimenti normativi e circolari
Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa
L'azione formativa di qualificazione ha una durata di 600 ore, di cui 400 d'aula e 200 di tirocinio in uno ovvero più ambiti di intervento presso servizi territoriali pubblico-privati

Requisiti in entrata
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Status di inoccupazione/disoccupazione/occupazione ▪ 18 anni compiuti alla data di iscrizione al corso ▪ Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei ovvero sistema dell'istruzione e formazione professionale) oppure Formazione professionale: qualifica professionale di II livello corrispondente al profilo professionale nel settore/subsetto di riferimento; ▪ Adulti occupati nel settore socio-educativo, in qualità di: Educatori Professionali; Insegnanti di ogni ordine e grado; Responsabili Centri giovanili; Esperti animatori; Laureati/laureandi in materie psicopedagogiche e sociologiche.

Certificazioni e crediti
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificazione <u>in uscita</u>: attestato di qualifica professionale in "Animatore Socio-educativo", rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78 ▪ Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino ▪ Certificazioni <u>intermedie</u>: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata ▪ Crediti <u>in entrata</u>: gli occupati nel settore socio-educativo, in qualità di Educatori Professionali; Insegnanti di ogni ordine e grado; Responsabili Centri giovanili; Esperti animatori; Laureati/laureandi in materie psicopedagogiche e sociologiche, nonché gli occupati con esperienze lavorative assimilabili all'animazione socio-culturale, pari ad almeno un anno di attività professionale, adeguatamente comprovate, usufruiranno di un credito pari a 60 ore sulle ore previste per il tirocinio.

Profili collegati-collegabili alla figura	
Sistema di riferimento	Denominazione
Sistema classificatorio ISTAT	3.4.5.1 - Assistenti sociali ed assimilati
Attività Economiche ATECO	N. 85.32 - Assistenza sociale non residenziale
Repertorio delle professioni ISFOL	Attività associative - Animatore di comunità
Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-88	2446 - Specialisti del lavoro sociale

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Attività di prevenzione sociale	Applicare le modalità di coinvolgimento degli attori territoriali	Elementi di politica sociale
	Applicare le tecniche del lavoro di rete	Elementi di sociologia
	Applicare le tecniche di coordinamento dei gruppi di lavoro	Modelli organizzativi dei Servizi sociali
	Applicare le tecniche di definizione di accordi di rete	Normativa in materia sanitaria
Animazione sociale	Applicare corretti metodi di gestione nei luoghi di aggregazione e di presa in carico delle relazioni e metodi per la prevenzione del disagio giovanile	Normativa per il funzionamento delle strutture socio-educative
	Applicare tecniche di progettazione educativa per definire interventi socio-educativi	Psicologia di comunità
	Applicare tecniche di educazione motoria	Psicologia sociale
	Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo	Rete territoriale dei servizi sociali
Animazione educativa	Applicare tecniche di animazione in ambito socio-educativo	Educazione sanitaria
	Interpretare dinamiche comportamentali e	Elementi di pedagogia
		Elementi di psicologia
		Metodi e didattiche delle attività motorie
		Sociologia dei processi culturali e comunicativi
		Tecniche del teatro educativo e sociale
		Tecniche di animazione
		Tecniche educative
		Tecniche di comunicazione
		interpersonale e dinamiche di gruppo
		Tecniche di animazione: teatrale,



	criticità latenti dell'utente con approccio empatico e maieutico	espressiva, musicale, motoria, ludica Tipologie di laboratorio manuale: disegno, pittura, lavori a maglia, cartapesta, creta, ecc. Principali tecniche di analisi della personalità e della relazione d'aiuto
	Trasmettere modelli comportamentali positivi per contrastare fenomeni di devianza e disadattamento	
	Innescare processi di conoscenza e di consapevolezza del sé e di riconoscimento dei propri bisogni e motivazioni	
	Stimolare dinamiche di crescita personale attraverso riflessioni ed elaborazione di atteggiamenti e comportamenti	
Animazione ludico-culturale	Sollecitare l'espressività personale attraverso il gioco teatrale, l'improvvisazione e la drammatizzazione	
	Adottare tecniche di comunicazione vocale, gestuale e psicomotoria	
	Scegliere modalità d'impiego di canto, danza e strumenti musicali, funzionali agli scopi di animazione prefissati	
	Incoraggiare e sostenere lo sviluppo di abilità manuali: disegno, pittura e manipolazione creativa di materiali plastici	

Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Reti territoriali	Tecniche di animazione di rete	Modalità di coinvolgimento degli attori territoriali	Interventi di animazione semplici/complessi	Prova pratica in situazione
Animazione sociale	Tecniche di progettazione educativa e definizione degli interventi	Modalità di presa in carico e coinvolgimento	Utilizzo degli strumenti per l'animazione Attività di animazione sociale rispondenti alle esigenze educative ed assistenziali dell'area d'intervento	
Animazione educativa	Operazioni di animazione	Realizzazione di attività psicomotorie di gruppo	Azioni /interventi di animazione educativa realizzati secondo gli obiettivi prefissati	
Animazione ludico-culturale	Operazioni di animazione ludico-culturale	Organizzazione attività ricreative (feste, ludoteca, giochi di gruppo animazione teatrale ed espressivo)	Utenti stimolati nelle loro doti espressive, manuali e ludico-culturali	



Cod. 2.04 LICY - Educatore domiciliare**Descrizione sintetica**

L' *Educatore domiciliare* opera ad integrazione degli altri servizi educativi presenti sul territorio (asili nido pubblico-privati, micronidi, nidi aziendali, ecc.) ovvero in locali appositamente allestiti presso il suo stesso domicilio come ulteriore risposta ai bisogni delle famiglie. Le caratteristiche di questo servizio educativo, innovativo e sperimentale rivolto alla prima infanzia, organizzato su misura, in modo da essere flessibile e modulabile a seconda delle diverse necessità, che tenga conto dei differenti bisogni dei genitori e che sia in grado di offrire ai bambini un ambiente simile a quello domestico, sono: a) essere - appunto - ubicato presso l'abitazione dell'educatrice ovvero in altro ambiente domestico appositamente individuato per lo svolgimento del servizio stesso; b) - prevedere la somministrazione del pasto e - se necessario - anche di locali specifici per il sonno; c) - prevedere un regolare rapporto di lavoro privato tra l'Educatrice e le famiglie interessate.

L' *Educatore domiciliare* possiede competenze in grado di: progettare ed organizzare il funzionamento del servizio educativo; relazionarsi all'interno ed all'esterno del servizio stesso; rispondere alle esigenze dei bambini, soddisfacendone i bisogni primari, garantendone la sicurezza, interpretando i dati del contesto familiare; progettando interventi educativi; vigilando sulla loro sicurezza; osservandoli nei vari momenti e contesti, stabilendo relazioni e riferimenti educativi efficaci

Riferimenti normativi

Legge quadro n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
 Delibrazione di Giunta Regionale n. 1276/2009 "Direttiva sui requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia"
 Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di qualificazione ha una durata di 800 ore, di cui 600 d'aula e 200 di tirocinio. Le esercitazioni di tirocinio sono svolte presso strutture pubbliche e private per la prima infanzia

Requisiti in entrata

- Inoccupati/disoccupati
- Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei ovvero sistema dell'istruzione e formazione professionale)

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di qualificazione professionale in *Educatore Domiciliare*, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza
- Crediti in entrata: a) - le laureate in materie psicopedagogiche, non sono tenute allo svolgimento delle ore relative alla psicologia, pedagogia, puericoltura

Profili collegati-collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Attività economica ATECO	O-93. 05 - Altri servizi alle famiglie
Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-88	5131-Lavoratori dei servizi di assistenza all'infanzia
Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro	--

Profili collegati-collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Codice Regione Molise	Cod. 2.04 LICY - Educatore domiciliare



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Conoscere gli elementi di psicologia, pedagogia, puericoltura	Applicare i modelli di approccio infantile	Tappe della crescita e sviluppo del bambino nella prima e seconda infanzia. Bisogni primari e sviluppo (tipi di pianto, connessioni tra assunzione del cibo, bisogno di riposo, coccole e sviluppo affettivo-emotivo) Osservazione pedagogica ed implicazioni dinamico-relazionali (bambino-bambino; bambino-adulti) Gioco, valore del gioco, condivisione delle regole, sentimenti e proiezioni tra i soggetti in gioco Comprensione (rabbia, gioia, disperazione, ...)
	Cogliere ed interconnettere le fasi della crescita-sviluppo	
	Ampliare le capacità di discernimento diagnostico e le capacità di osservazione pedagogica	
	Comprendere i comportamenti di interazione durante il gioco	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Gestire progetti pedagogico-educativi	Individuare e condurre le specifiche forme di educazione, personalizzazione e quotidianità nella casa, attraverso la rete sia genitoriale che di persone-servizi di ruolo	Lavoro e valutazioni condivise Comunicazioni di ruolo (famiglie, servizi territoriali, ecc.) Fasi dell'intervento in relazione all'età dei bambini presi in carico (cure, affettività, sicurezza, autonomia, socialità) e progetto pedagogico Mutuo aiuto nella gestione del servizio Esperienze e scambi di esperienza
	Gestire le abitudini e problemi specifici, osservando e sapendo utilizzare le informazioni ricevute	
	Redigere ed applicare percorsi individualizzati	
	Riconoscere e utilizzare le risorse interne/esterne in vista della soluzione del bisogno in una logica di <i>empowerment</i>	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Attività di gioco in ambito domiciliare	Conformare gli spazi per il gioco	Ricognizione-allestimento degli spazi nel rispetto delle norme di sicurezza (macro-micro) Materiali utilizzabili in relazione all'ambiente in cui ci si muove Agibilità, messa a norma degli impianti Sicurezza per finestre, balconi, terrazze, ecc. Arredi, loro uso e sicurezza (cassetto dei farmaci, detersivi, utensili, ecc.) Accoglienza-ricevimento, pranzo, gioco, riposo, ricongiungimento familiare Il ruolo dell'adulto nelle attività di gioco del bambino Organizzazione dell'ambiente e degli spazi di gioco Sviluppo sensoriale: cesto dei tesori, gioco euristico, scatolone, cesti con materiale diverso (carta, stoffa, catenelle, palle, ecc.) Gioco simbolico Attività di manipolazione: la manipolazione come scoperta; la pastarella naturale e colorata; uso della pastarella per il gioco simbolico; Il gioco con l'acqua; i travasi Attività di vita pratica: attività con la colla e collage; attività di strappo e taglio. Attività per lo sviluppo linguistico: la lettura delle immagini; libri e lettura per la fascia 0-3 anni; giochi per lo sviluppo linguistico; Attività grafico-pittorica e musicale Igiene ambientale e libretto della casa
	Individuare le situazioni di rischio, adottando le misure per la messa in sicurezza macro-micro	
	Organizzare l'accoglienza, pranzo, riposo, gioco, ricongiungimento, curando gli aspetti di accudimento, quali l'igiene dell'alimentazione, cura degli ambienti, motivazioni delle regole	
	Stesura del "libretto della casa" e compilazione del documento di valutazione dei rischi ambientali	



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Diagnosi e qualità	Comprendere le specifiche caratteristiche organizzative del settore di riferimento	Modello organizzativo e caratteristiche (struttura, meccanismi operativi, processi) Strumenti per il trattamento dati e per la risoluzione di problemi Tecniche di gestione Auto-diagnosi
	Comprendere i principali comportamenti e modalità relazionali richieste, sviluppando atteggiamenti orientati al raggiungimento di risultati concreti e misurabili	
	Applicare strumenti di base di diagnosi della qualità del servizio	
	Sviluppare un approccio pragmatico nella gestione di problemi, basandosi su dati misurabili/oggettivi e sapendo applicare gli strumenti per la gestione-risoluzione di problemi	

Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Modelli, fasi, osservazione, comprensione	Analisi della crescita, sviluppo, bisogni	Interconnessioni tra bisogni, relazioni, dinamiche, giochi, lettura e comprensione	Conoscenza dinamiche, osservazione e controllo	Prova pratica in situazione
Progetti pedagogico-educativi	Riconoscimento, applicazione, relazionabilità, attraverso l'utilizzo delle tecniche di ruolo	Interconnessioni bambino-ambiente; creazione di relazioni significative in termini di personalizzazione dei percorsi	Attività di contatto, stimolo, conduzione, controllo	
Spazio domestico e sicurezza per i giochi	Conformazione e sicurezza degli spazi	Organizzazione, allestimento, ricevimento, ricongiungimento	Attività ludica in sicurezza	
Qualità del servizio	Filiera del controllo qualità	Modelli di controllo e gestione	Tecniche di controllo e di auto-diagnosi	



Cod. 2.05 LICY - Educatore familiare**Descrizione sintetica**

L' *Educatore familiare* è una figura professionale che si occupa della cura e dell'assistenza, in un'ottica educativa, di bambini da 3 mesi a 3 anni all'interno di un ambiente domestico messo a disposizione da una delle famiglie che fruiscono del servizio ovvero messo a disposizione dalla educatrice stessa che svolge il servizio

In particolare, l' *Educatore familiare* cura l'igiene dei bambini, promuove un autonomo sviluppo fisico e psichico, vigila sulla loro incolumità, avendo cura che i giochi e le attività non siano pericolose e non arrechino danni, cura che la loro alimentazione sia corretta e bilanciata, programma lo svolgimento di giochi, attività motorie, esplorative, manipolatorie, cura che i parametri di salubrità ed igiene degli ambienti siano adeguati.

Riferimenti normativi

Legge quadro n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
 Deliberazione di Giunta Regionale n. 1276/2009 "Direttiva sui requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia"
 Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di qualificazione ha una durata di 800 ore, di cui 600 d'aula e 200 di tirocinio. Le esercitazioni di tirocinio sono svolte presso strutture pubbliche e private per la prima infanzia

Requisiti in entrata

- Inoccupati/disoccupati
- Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei ovvero sistema dell'istruzione e formazione professionale)

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di qualificazione professionale in *Educatore familiare*, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza
- Crediti in entrata: a) - le laureate in materie psicopedagogiche, non sono tenute allo svolgimento delle ore relative alla psicologia, pedagogia, puericoltura

Profili collegati-collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Attività economica ATECO	O-93.05 - Altri servizi alle famiglie
Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-88	5131-Lavoratori dei servizi di assistenza all'infanzia
Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro	--

Profili collegati-collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Codice Regione Molise	Cod. 2.05 LICY - Educatore Familiare



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Conoscere gli elementi di psicologia, pedagogia, puericoltura	Applicare i modelli di approccio infantile	Tappe della crescita e sviluppo del bambino nella prima e seconda infanzia. Bisogni primari e sviluppo (tipi di pianto, connessioni tra assunzione del cibo, bisogno di riposo, coccole e sviluppo affettivo-emotivo) Osservazione pedagogica ed implicazioni dinamico-relazionali (bambino-bambino; bambino-adulti) Gioco, valore del gioco, condivisione delle regole, sentimenti e proiezioni tra i soggetti in gioco Comprensione (rabbia, gioia, disperazione, ...)
	Cogliere ed interconnettere le fasi della crescita-sviluppo	
	Ampliare le capacità di discernimento diagnostico e le capacità di osservazione pedagogica	
	Comprendere i comportamenti di interazione durante il gioco	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Gestire progetti pedagogico-educativi	Individuare e condurre le specifiche forme di educazione, personalizzazione e quotidianità nella casa, attraverso la rete sia genitoriale che di persone-servizi di ruolo	Lavoro e valutazioni condivise Comunicazioni di ruolo (famiglie, servizi territoriali, ecc.) Fasi dell'intervento in relazione all'età dei bambini presi in carico (cure, affettività, sicurezza, autonomia, socialità) e progetto pedagogico Mutuo aiuto nella gestione del servizio Esperienze e scambi di esperienza
	Gestire le abitudini e problemi specifici, osservando e sapendo utilizzare le informazioni ricevute	
	Redigere ed applicare percorsi individualizzati	
	Riconoscere e utilizzare le risorse interne/esterne in vista della soluzione del bisogno in una logica di <i>empowerment</i>	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Attività di gioco in ambito domiciliare	Conformare gli spazi per il gioco	Riconoscimento-allestimento degli spazi nel rispetto delle norme di sicurezza (macro-micro) Materiali utilizzabili in relazione all'ambiente in cui ci si muove Agibilità, messa a norma degli impianti Sicurezza per finestre, balconi, terrazze, ecc. Arredi, loro uso e sicurezza (cassetto dei farmaci, detersivi, utensili, ecc.) Accoglienza-ricevimento, pranzo, gioco, riposo, ricongiungimento familiare Il ruolo dell'adulto nelle attività di gioco del bambino Organizzazione dell'ambiente e degli spazi di gioco Sviluppo sensoriale: cesto dei tesori, gioco euristico, scatolone, cesti con materiale diverso (carta, stoffa, catenelle, palle, ecc.) Gioco simbolico Attività di manipolazione: la manipolazione come scoperta; la pastarella naturale e colorata; uso della pastarella per il gioco simbolico; Il gioco con l'acqua; i travasi Attività di vita pratica: attività con la colla e collage; attività di strappo e taglio. Attività per lo sviluppo linguistico: la lettura delle immagini; libri e lettura per la fascia 0-3 anni; giochi per lo sviluppo linguistico; Attività grafico-pittorica e musicale Igiene ambientale e libretto della casa
	Individuare le situazioni di rischio, adottando le misure per la messa in sicurezza macro-micro	
	Organizzare l'accoglienza, pranzo, riposo, gioco, ricongiungimento, curando gli aspetti di accudimento, quali l'igiene dell'alimentazione, cura degli ambienti, motivazioni delle regole	
	Stesura del "libretto della casa" e compilazione del documento di valutazione dei rischi ambientali	



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Diagnosi e qualità	Comprendere le specifiche caratteristiche organizzative del settore di riferimento	Modello organizzativo e caratteristiche (struttura, meccanismi operativi, processi) Strumenti per il trattamento dati e per la risoluzione di problemi Tecniche di gestione Auto-diagnosi
	Comprendere i principali comportamenti e modalità relazionali richieste, sviluppando atteggiamenti orientati al raggiungimento di risultati concreti e misurabili	
	Applicare strumenti di base di diagnosi della qualità del servizio	
	Sviluppare un approccio pragmatico nella gestione di problemi, basandosi su dati misurabili/oggettivi e sapendo applicare gli strumenti per la gestione-risoluzione di problemi	

Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Modelli, fasi, osservazione, comprensione	Analisi della crescita, sviluppo, bisogni	Interconnessioni tra bisogni, relazioni, dinamiche, giochi, lettura e comprensione	Conoscenza dinamiche, osservazione e controllo	Prova pratica in situazione
Progetti pedagogico-educativi	Riconoscimento, applicazione, relazionabilità, attraverso l'utilizzo delle tecniche di ruolo	Interconnessioni bambino-ambiente; creazione di relazioni significative in termini di personalizzazione dei percorsi	Attività di contatto, stimolo, conduzione, controllo	
Spazio domestico e sicurezza per i giochi	Conformazione e sicurezza degli spazi	Organizzazione, allestimento, ricevimento, ricongiungimento	Attività ludica in sicurezza	
Qualità del servizio	Operazioni di controllo qualità	Modelli di controllo e gestione	Tecniche di controllo e di auto-diagnosi	



Cod. 2.06 LICY - Operatore Socio-Sanitario**Descrizione sintetica**

L'Operatore socio-sanitario è colui che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale, svolge attività indirizzata a : a) - soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario; b) - favorire il benessere e l'autonomia dell'utente.

L'Operatore socio-sanitario svolge la sua attività sia nel settore sociale che in quello sanitario, in servizi di tipo socio-assistenziale e socio-sanitario, residenziali o semiresidenziali, in ambiente ospedaliero e al servizio dell'utente. L'Operatore socio-sanitario svolge la sua attività in collaborazione con gli altri operatori professionali preposti all'assistenza sanitaria ed a quella sociale, secondo il criterio del lavoro multiprofessionale. Le attività dell'Operatore socio-sanitario sono rivolte alla persona ed al suo ambiente di vita: a) - assistenza diretta ed aiuto domestico-alberghiero; b) - interventi igienico-sanitari e di carattere sociale; c) - supporto gestionale, organizzativo e formativo

Riferimenti normativi

Conferenza Stato-Regioni, Repertorio Atti n. 1161 del 22/02/2001

Legge quadro n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

Deliberazione di Giunta Regionale n. 98 del 16/02/2004

Deliberazione di Giunta Regionale n. 413 del 31/05/2010 "Definizione dei profili professionali e formativi di "Operatore Socio-Sanitario" e "Operatore Socio-Sanitario con formazione complementare in assistenza sanitaria" e del relativo sistema di riconoscimento dei crediti formativi"

Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa e descrizione percorso

L'azione formativa di qualificazione ha una durata annuale per un numero di ore non inferiore a 1000 ore, articolate secondo i seguenti Moduli didattici:

1. Modulo di base (motivazione-orientamento e conoscenze di base) 200 ore;

2. Modulo professionalizzante: a) - formazione teorica 250 ore; esercitazioni/stages 100 ore; c) - tirocinio 450 ore.

Le materie di insegnamento sono articolate nelle seguenti aree disciplinari: a) - area socio-culturale, istituzionale e legislativa; b) - area psicologica e sociale; c) - area igienico sanitaria; d) - area tecnico-operativa. La frequenza ai corsi è obbligatoria e non possono essere ammessi alle prove di valutazione finale coloro che abbiano superato il tetto massimo di assenze del 10% delle ore complessive. Al termine del corso gli allievi sono sottoposti ad una prova teorica ed a una prova pratica da parte di un'apposita commissione d'esame, nominata secondo i criteri già in vigore per gli esami di qualifica professionale ai sensi della L.n. 475/78.

In caso di presenza di destinatari stranieri con difficoltà linguistiche, potrà essere previsto un Modulo propedeutico in Lingua Italiana per Stranieri della durata minima di 50 ore. E' ammessa l'erogazione della formazione in modalità FaD esclusivamente per i contenuti riferibili al Modulo di Base (200 ore)

Requisiti in entrata

• Compimento del 17° anno di età alla data di iscrizione al corso

• Assolvimento dell'obbligo scolastico

• Certificazione di idoneità alla mansione rilasciata dal Medico competente ai sensi della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

• Per gli stranieri: a) - obbligo scolastico assolto nel Paese di origine (in questo caso occorrerà produrre copia conforme all'originale del titolo di studio conseguito all'estero e traduzione asseverata dello stesso); b) - possesso del permesso di soggiorno; c) - capacità di espressione orale e scritta e grado di conoscenza e comprensione della lingua italiana che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo e comprenderne i contenuti. Tale conoscenza dovrà essere valutata attraverso un test d'ingresso da conservare agli atti presso l'Organismo di formazione

Certificazioni e crediti

• Certificazione in uscita: attestato di qualificazione professionale in *Operatore Socio-sanitario* valido su tutto il territorio nazionale, nelle strutture, attività e servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali

• Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino

• Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata

• Crediti in accesso: sono riconosciuti crediti formativi in accesso in relazione all'attività lavorativa ed ai titoli pregressi in base alla specifica normativa regionale di riferimento. Il richiedente dovrà presentare direttamente all'Organismo attuatore il titolo conseguito ed ogni altra attestazione utile al riconoscimento dei crediti. Nel caso di soggetti che siano in possesso della qualifiche individuate nella DGR n. 1374 del 15/12/2008 conseguite ai sensi dell'art. 14 della Legge n. 845/1978 a seguito di corsi di formazione aventi riconoscimento regionale e realizzati nel contesto della programmazione regionale, sono riconosciuti crediti fino a 600 ore di formazione, costituite da teoria e tirocinio formativo. Nel caso di soggetti che siano in possesso della qualifiche di cui alla DGR n. 1374 del 15/12/2008 e lavorino presso strutture sanitarie, socio-sanitarie o socio-assistenziali, vengono riconosciuti ulteriori crediti di 100 ore per ogni anno di lavoro, da spendere limitatamente alle ore di tirocinio, entro il limite massimo di 600 ore. In tutti gli altri casi non rientranti in quelli precedenti, il riconoscimento dei crediti è valutato caso per caso in ottemperanza alla DGR n. 1374 del 15/12/2008 ed alle linee guida per il riconoscimento dei crediti formativi. La formazione minima in presenza di riconoscimento dei crediti è comunque di 400 ore articolate secondo i seguenti moduli didattici: 1. Modulo di *base*: Motivazione-orientamento e conoscenza di base 50 ore; 2. Modulo *professionalizzante*: formazione teorica 150 ore; esercitazioni 50 ore; tirocinio 150 ore. E' ammessa l'erogazione della formazione in modalità FaD esclusivamente per i contenuti riferibili al Modulo di Base



Profili collegati-collegabili alla figura	
Riferimento alle professioni intermedie ISTAT	5.4.1.0 Professioni qualificate nei servizi sanitari 5.5.3.4 Addetti all'assistenza personale in istituzioni 5.5.3.5 Addetti all'assistenza personale a domicilio
Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro	553004 Ausiliario di assistenza per anziani 553005 Ausiliario sociosanitario 553017 Assistente domiciliare e dei servizi tutelari 553407 Assistente sociosanitario con funzioni di sostegno in istituzioni 553410 Assistente socio-sanitario 553502 Assistente domiciliare 553504 Operatore sociale per assistenza (di vario genere) a domicilio
Attività Economiche ATECO 2007	Sezione Q - Sanità e Assistenza Sociale
Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-88	5133 Assistenti socio-sanitari a domicilio
Classificazione EXCELSIOR	5132.1.6 - Assistente socio-sanitario 5132.1.7 - Ausiliario assistenza anziani 5132.1.8 - Operatore geriatrico
Repertorio delle Professioni ISFOL	<i>Servizi socio-sanitari</i> Assistente domiciliare e dei servizi tutelari

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio, collaborare con l'equipe assistenziale	Lavorare in gruppo	<i>Area disciplinare socio culturale, istituzionale e legislativa</i> Elementi di legislazione nazionale e regionale a contenuto socio-assistenziale e previdenziale Elementi di legislazione sanitaria ed organizzazione dei servizi Normativa sulla sicurezza Elementi di etica e deontologia Elementi di diritto del lavoro <i>Area disciplinare psicologia e sociale</i> Elementi di psicologia e sociologia <i>Area disciplinare tecnico-operativa</i> Metodologia del lavoro sociale e sanitario Elementi di informatica Disposizioni generali in materia di protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori
	Riconoscere e rispettare i diversi ruoli	
	Riconoscere ed utilizzare protocolli, schede, modulistica e strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio	
	Utilizzare strumenti informatici di uso comune	
	Collaborare alla verifica della qualità del servizio offerto	
	Svolgere le proprie attività nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalle norme vigenti	
	Collaborare alla realizzazione dei tirocini degli operatori di supporto ed alla loro valutazione	
Posizionarsi all'interno della rete del welfare, riconoscere i sistemi organizzativi socio-assistenziali e la rete dei servizi, coadiuvare l'utente ed i familiari nell'accesso ai servizi, mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti	Riconoscere i servizi e le rispettive funzioni sul territorio	<i>Area disciplinare igienico-sanitaria</i> Elementi di economia domestica Elementi di igiene personale Elementi di igiene alimentare Elementi di dietetica Elementi di igiene ambientale al domicilio e nei presidi e negli ospedali e confort alberghiero
	Informare l'utente sui servizi	
	Sostenere l'utente e la famiglia per l'accesso ai servizi	
	Utilizzare tecniche per la sanificazione ambientale	
	Utilizzare tecniche di intervento alberghiero	
	Utilizzare tecniche per la preparazione dei letti	
	Utilizzare tecniche per l'organizzazione e lo smaltimento del materiale	



Fornire assistenza diretta alla persona	Utilizzare tecniche per l'assistenza alla persona nelle attività quotidiane e nel soddisfacimento dei bisogni primari in base alla tipologia d'utenza	<i>Area disciplinare igienico-sanitaria</i> Elementi di anatomia e fisioterapia Assistenza sociale <i>Area disciplinare psicologica</i> Elementi di psicologia Aspetti psicorelazionali ed interventi assistenziali in rapporto alle specificità dell'utenza Elementi di riabilitazione e mobilizzazione Elementi di assistenza di base <i>Area disciplinare farmacologia</i> Vie di somministrazione e eliminazione e modalità di conservazione
	Assistere la persona nell'espletamento delle funzioni fisiologiche, nella deambulazione, nell'esercizio corretto dei presidi, ausili e attrezzature, nelle attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche, alla rieducazione ed al recupero funzionale	
	Utilizzare tecniche per la realizzazione di semplici attività di supporto diagnostico e terapeutico	
	Utilizzare tecniche di osservazione di segni e sintomi di variazione delle condizioni fisiche dell'utente e l'insorgenza di situazioni di rischio	
	Verificare i parametri vitali ed utilizzare il refllettometro per la determinazione dei livelli di glicemia	
	Utilizzare tecniche per la predisposizione della salma	
	Utilizzare apparecchiature BLS/D	
Comunicare e relazionarsi con l'utente ed il suo contesto familiare, con l'équipe di cura	Gestire strategie di relazioni di aiuto	<i>Area disciplinare psicologica, sociologica, comunicazionale</i> Elementi di psicologia e sociologia Teoria e tecniche della comunicazione verbale e non Strategie e tecniche della relazione di aiuto
	Rispettare l'autodeterminazione della persona	
	Utilizzare tecniche per l'accoglienza dell'utente, la presentazione e l'informazione sul servizio e sul proprio ruolo	
	Utilizzare tecniche di comunicazione idonee alle varie tipologie di utenti	
	Utilizzare tecniche di coinvolgimento dell'utente e della famiglia nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale	

Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio, collaborare con l'équipe assistenziale	Capacità di orientarsi rispetto alle norme ed ai principi alla base dell'assistenza	Utilizzazione degli strumenti utili a stabilire reti e relazioni tra i soggetti	Comprendere il proprio ruolo e sapersi relazionare con l'équipe organizzativa in cui opera	Prova pratica in situazione – Verifica apprendimento conoscenze
Posizionarsi all'interno della rete di welfare, riconoscere i sistemi organizzativi socio-assistenziali e la rete dei servizi, coadiuvare l'utente ed i familiari nell'accesso ai servizi	Capacità di orientarsi in rapporto al sistema nazionale e locale del welfare	Utilizzazione degli strumenti utili a favorire il corretto posizionamento del proprio ruolo nei rapporti con l'utente e la sua famiglia	Comprendere e dare risposta ai bisogni dell'utente e dei membri della famiglia, individuando i servizi più idonei allo scopo	



Fornire assistenza indiretta attraverso attività di aiuto domestico alberghiero e attività di igiene e confort dell'ambiente	Capacità di curare l'igiene degli ambienti e della persona	Regole e tecniche per la cura dell'igiene ambientale	Attendere alla pulizia quotidiana della casa e della persona
Fornire assistenza diretta alla persona	Impianto di cura	Processi di accompagnamento della persona assistita	Attendere alle operazioni di accompagnamento della persona dell'assistito
Comunicare e relazionarsi con l'utente ed il suo contesto familiare, con l'équipe di cura	Capacità di relazionarsi e comprendere l'importanza dei processi comunicativi	Utilizzazione degli strumenti utili a stabilire reti e relazioni tra i soggetti	Comprendere e dare risposta ai bisogni dell'utenza e dei familiari, applicando le dinamiche relazionali e comunicative più appropriate



Cod. 2.07 LICY - Operatore Socio-Sanitario con formazione complementare in assistenza sanitaria**Descrizione sintetica**

L'Operatore socio-sanitario che ha seguito con profitto il modulo di formazione complementare in assistenza sanitaria, oltre a svolgere le competenze professionali del proprio profilo, coadiuva l'infermiere ovvero l'ostetrica/o, e, in base all'organizzazione dell'unità funzionale di appartenenza e conformemente alle direttive del responsabile dell'assistenza infermieristica od ostetrica o sotto la sua supervisione, è in grado di eseguire: a) - la somministrazione, per via naturale, della terapia prescritta conformemente alle direttive del responsabile dell'assistenza infermieristica od ostetrica o sotto la sua supervisione; b) - la terapia intramuscolare e sottocutanea su specifica pianificazione infermieristica, conformemente alle direttive del responsabile dell'assistenza infermieristica od ostetrica o sotto la sua supervisione; c) - i bagni terapeutici, impacchi medicali e frizioni; d) - la rilevazione e l'annotazione di alcuni parametri vitali (frequenza cardiaca, frequenza respiratoria e temperatura) del paziente; e) - la raccolta di escrezioni e secrezioni a scopo diagnostico; f) - le medicazioni semplici e bendaggi; g) - i clisteri; h) - la mobilitazione dei pazienti non autosufficienti per la prevenzione di decubiti ed alterazioni cutanee; i) - la respirazione artificiale ed il massaggio cardiaco esterno; l) - la cura ed il lavaggio e preparazione del materiale per la sterilizzazione; m) - l'attuazione ed il mantenimento del materiale per la sterilizzazione; n) - l'attuazione ed il mantenimento dell'igiene della persona; o) - la pulizia, disinfestazione e sterilizzazione delle apparecchiature, delle attrezzature sanitarie e dei dispositivi medici; p) - la raccolta e lo stoccaggio dei rifiuti differenziati; q) - il trasporto del materiale biologico ai fini diagnostici; r) - la somministrazione dei pasti e delle diete, s) - la sorveglianza delle fleboclisi, conformemente alle direttive del responsabile dell'assistenza infermieristica od ostetrica o sotto la sua supervisione.

Riferimenti normativi

Conferenza Stato-Regioni, Repertorio Atti n. 1161 del 22/02/2001
 Legge quadro n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
 Deliberazione di Giunta Regionale n. 413 del 31/05/2010 "Definizione dei profili professionali e formativi di "Operatore Socio-Sanitario" e "Operatore Socio-Sanitario con formazione complementare in assistenza sanitaria" e del relativo sistema di riconoscimento dei crediti formativi"
 Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa e descrizione percorso

L'azione formativa per Operatore Socio-Sanitario con formazione complementare in assistenza sanitaria, avrà una durata non inferiore a 300 ore, di cui 100 ore di formazione teorica, 50 ore di esercitazioni, 150 ore di tirocinio. La frequenza all'azione è obbligatoria. Non saranno ammessi alle prove di valutazione finale i corsisti che abbiano superato il tetto massimo di assenze del 10% delle ore complessive. Al termine dell'azione, gli allievi saranno sottoposti ad una prova teorica e ad una prova pratica. Il percorso potrà essere erogato esclusivamente in sedi accreditate con almeno un'aula per la formazione pratica dotata di letto articolato, comodino e manichino adulto (manichino per le manovre di primo soccorso), biancheria per il letto, biancheria per il cambio di indumenti intimi e pigiama (su manichino), carrozzina per il trasporto del degente, ausili e presidi per l'eliminazione urinaria e intestinale (maschile e femminile), occorrente per sperimentare l'igiene personale completa, occorrente per la rilevazione dei parametri vitali, occorrente per la raccolta di materiale biologico, carrello-tipo per la pulizia, sanificazione e detersione dell'ambiente e dell'unità del degente, materiale per medicazione, materiali per somministrazione terapie vie naturali, materiali per la protezione individuale, materiale per primo soccorso

Requisiti in entrata

- Possesso della qualifica di Operatore Socio-Sanitario di cui all'art. 12 dell'Accordo intervenuto il 22 febbraio 2001 (Repertorio Atti n. 1161) in sede di Conferenza Stato-Regioni tra il Ministero della Salute, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e le Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano, per l'individuazione della figura e del relativo profilo professionale dell'Operatore Socio-Sanitario e per la definizione dell'ordinamento didattico dei corsi di formazione, rilasciato ai sensi della L. n. 845/78
- Certificazione di idoneità alla mansione rilasciata dal Medico competente ai sensi della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di qualificazione professionale "Operatore Socio-Sanitario con formazione complementare in assistenza sanitaria" valido su tutto il territorio nazionale, nelle strutture, attività e servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata

Profili collegati-collegabili alla figura

Riferimento alle professioni intermedie ISTAT	5.4.1.0 Professioni qualificate nei servizi sanitari 5.5.3.4 Addetti all'assistenza personale in istituzioni 5.5.3.5 Addetti all'assistenza personale a domicilio
Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro	553004 Ausiliario di assistenza per anziani 553005 Ausiliario sociosanitario 553017 Assistente domiciliare e dei servizi tutelari 553407 Assistente sociosanitario con funzioni di sostegno in istituzioni 553410 Assistente socio-sanitario 553502 Assistente domiciliare 553504 Operatore soc. per assist.(vario genere) a domicilio



Attività Economiche ATECO 2007	Sezione Q - Sanità e Assistenza Sociale
Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-88	5133 Assistenti socio-sanitari a domicilio
Classificazione EXCELSIOR	5132.1.6 - Assistente socio-sanitario 5132.1.7 - Ausiliario assistenza anziani 5132.1.8 - Operatore geriatrico
Repertorio delle Professioni ISFOL	<i>Servizi socio-sanitari</i> Assistente domiciliare e dei servizi tutelari

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Fornire assistenza indiretta attraverso attività di aiuto all'organizzazione	Utilizzare tecniche di raccolta di escrezioni e secrezioni a scopo diagnostico	<i>Area disciplinare tecnico-operativa</i> Tecniche di raccolta di materiale biologico per indagini diagnostiche Tecniche e metodi di pulizia, disinfestazione e sterilizzazione delle apparecchiature, delle attrezzature sanitarie e dei dispositivi medici Tecniche di raccolta e stoccaggio dei rifiuti differenziati Tecniche di trasporto del materiale biologico ai fini diagnostici
	Utilizzare tecniche per la cura ed il lavaggio e preparazione del materiale per la sterilizzazione	
	Utilizzare tecniche per la pulizia, disinfestazione e sterilizzazione delle apparecchiature, delle attrezzature sanitarie e dei dispositivi medici	
	Utilizzare tecniche per la raccolta e lo stoccaggio dei rifiuti differenziati	
	Utilizzare tecniche per il trasporto del materiale diagnostico ai fini diagnostici	
Fornire assistenza diretta alla persona	Somministrare, per via naturale, la terapia prescritta sotto la supervisione del responsabile dell'assistenza infermieristica	<i>Area disciplinare igienico-sanitaria</i> Tecniche di somministrazione della terapia prescritta per via naturale Tecniche di attuazione della terapia intramuscolare e sottocutanea Tecniche di effettuazione di bagni terapeutici, impacchi medicali e frizioni Metodi per la rilevazione e l'annotazione di alcuni parametri vitali del paziente (frequenza cardiaca e respiratoria, temperatura) Tecniche di medicazione e bendaggio Tecniche di applicazione dei clisteri Tecniche di mobilitazione dei pazienti non autosufficienti per la prevenzione di decubiti ed alterazioni cutanee Tecniche di respirazione artificiale, massaggio cardiaco esterno Elementi di igiene della persona Elementi di dietologia Tecniche di sorveglianza delle fleboclisi
	Effettuare la terapia intramuscolare e sottocutanea su specifica pianificazione infermieristica, conformemente alle direttive del responsabile dell'assistenza infermieristica e sotto la sua supervisione	
	Effettuare i bagni terapeutici, impacchi e frizioni	
	Effettuare la rilevazione e l'annotazione di alcuni parametri vitali del paziente (frequenza cardiaca e respiratoria, temperatura)	
	Effettuare medicazioni semplici e bendaggi	
	Effettuare i clisteri	
	Utilizzare le tecniche per la mobilitazione dei pazienti non autosufficienti per la prevenzione di decubiti ed alterazioni cutanee	

Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Fornire assistenza indiretta attraverso attività di aiuto all'organizzazione	Capacità di curare l'igiene degli ambienti e dell'attrezzatura medica	Regole e tecniche per la cura dell'igiene ambientale e pulizia e sterilizzazione della strumentazione medica	Attendere alla pulizia quotidiana dell'ambiente e della sterilizzazione della strumentazione medica	Prova pratica in situazione
Fornire assistenza diretta alla persona	Impianto di cura	Processi di accompagnamento della persona e di assistenza del paziente	Attendere alle operazioni di accompagnamento della persona e di assistenza del paziente	



Cod. 3.01 SURT - Assistente alla comunicazione
 Cod. 3.02 SURT - Mediatore Interculturale
 Cod. 3.03 SURT - Operatore Sociale di Strada

Cod. 3.01 Assistente alla comunicazione

Descrizione sintetica

L' *Assistente alla Comunicazione* per l'autonomia delle persone disabili sensoriali, è una figura professionale che opera in strutture scolastico-educative ovvero di assistenza sociale lavorando su specifici progetti educativi finalizzati a supportare l'inserimento dei disabili sensoriali, il miglioramento dei loro rapporti sociali, la loro autonomia e qualità di vita, sapendo mediare la comunicazione e la relazione tra il disabile sensoriale e le persone che con lui interagiscono nei diversi contesti quotidiani.

In ambito scolastico, l' *Assistente alla Comunicazione* (facilitatore di scambio di informazioni tra il disabile sensoriale ed il contesto di relazioni-apprendimento), lavora in orario scolastico/extra-scolastico utilizzando, strategie, modelli di comunicazione e strumenti in grado di comprimere, circoscrivere, superare le difficoltà di apprendimento, collabora efficacemente sia con le istituzioni scolastiche sia con le famiglie, riuscendo a mediare i rapporti tra il disabile sensoriale con insegnanti, compagni, altri interlocutori, rispettando i diversi ruoli professionali in un'ottica di scambio ed integrazione delle diverse prospettive d'azione. Pertanto, l' *Assistente alla Comunicazione* è in grado di: favorire la comunicazione tra il disabile ed il contesto-classe attraverso metodologie adeguate all'età ed alle capacità del disabile; attuare interventi di preparazione delle classi che accolgono persone con disabilità sensoriali; creare competenze meta-cognitive nel gruppo-classe che accoglie il disabile sensoriale; gestire, verificare, progettare le proprie attività in modo coordinato con le altre figure professionali.

L'Assistente opera anche nell'ambiente domestico della persona disabile sensoriale riuscendo ad essere efficacemente coinvolto nel contesto familiare e mediando tra le diverse figure ed i diversi aspetti.

Riferimenti normativi

Legge n. 104/1992 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"
 Decreto Legislativo n. 112/1998, "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59"
 Legge n. 328/2000 "Legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
 Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di qualificazione ha una durata di 400 ore annue di cui 100 di tirocinio.

Requisiti in entrata

- Status di inoccupazione/disoccupazione/occupazione
- 18 anni compiuti alla data di iscrizione al corso
- Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei ovvero sistema dell'istruzione e formazione professionale)

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di qualificazione professionale in *Assistente alla comunicazione*, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza
- Crediti in entrata: i laureati in scienze dell'educazione, della formazione ovvero psicologia con esperienza o formazione nell'area della disabilità, ovvero in alternativa diploma superiore di maturità con esperienza certificata di almeno un anno scolastico nell'area della disabilità sensoriale, usufruiranno di un credito pari a 40 ore sulle ore previste per il tirocinio

Profili collegati-collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Codice Regione Molise	Cod. 3.01 SURT - Assistente alla Comunicazione



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Handicap ed approcci diversificati	Analisi del ruolo <i>nei-con</i> i diversi ruoli professionali e scambi/integrazioni tra le diverse prospettive d'azione	Ruolo dell'assistente alla comunicazione come figura di supporto per l'integrazione sociale
	Saper individuare le diverse potenzialità comunicative dei disabili sensoriali	Legislazione scolastica, sanitaria e del lavoro
	Adottare appropriate misure di tipo compensativo e dispensativo	Disabilità plurime, caratteristiche funzionali ed interventi semplici/integrati per l'autonomia
	Agire sulle competenze attraverso le abilità, accompagnando i disabili sensoriali nella costruzione-autonomia della loro identità	Elementi di anatomia, fisiologia e patologia dell'udito e della vista Elementi di psicolinguistica Psicologia delle relazioni Logogenia e logopedia Osservazione e progettazione educativa Metodologie e tecniche personalizzate degli interventi d'integrazione

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Disabilità visive	Utilizzare le corrette strategie per la comunicazione, apprendimento, integrazione nei contesti di relazione	Disturbi/deficit visivi e sussidi
	Gestire le specificità delle situazioni di disabilità visive	Accesso alle informazioni (ipertestualità, multimedialità, a-spazialità, ricerca-azione)
	Gestire le conoscenze di natura sequenziale-diacronica	Sviluppi percettivi-immaginativi
	Favorire lo sviluppo di più complete potenzialità comunicative ed affinità relazionali	Stimoli cognitivi diversi e paralleli Attività motorie, orientamento e mobilità Comunicazione ed integrazione degli alunni portatori di handicap visivi

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Disabilità uditive	Adottare linguaggi adatti alle potenzialità percettive del disabile sensoriale	Patologie dell'apparato uditivo e del linguaggio
	Conoscenze ed informazioni allargate per lo sviluppo delle attività e l'ulteriore sviluppo del linguaggio	Apprendimento e vita di relazione
	Utilizzo delle mani e del corpo come strumenti comunicativi; comprensione e riproduzione di brevi dialoghi su diversi argomenti; composizione frasi con elementi sequenziali; comprensione e traduzione di frasi, brevi racconti e/o episodi di vita quotidiana; adozione di comportamenti adeguati all' ambiente segnante	Codici comunicativi per non udenti Lingua dei Segni (parametri formazionali: configurazione, movimento, luogo, orientamento, espressioni facciali, segno-nome)
	Metodologie di supporto per bambini con disabilità uditive Sviluppo delle potenzialità comunicative ed affinità relazionali	Iconicità della Lingua dei Segni Elementi fonologici, morfologici e sintattici della LIS Dattilologia Coinvolgimento del gruppo-classe nell'utilizzo del Linguaggio dei Segni

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Sostegno all'apprendimento-autonomia	Ampliare la gamma delle possibilità comunicative in termini di sviluppo e realizzazione delle capacità	Metodologie, tecniche e progettualità per l'apprendimento-autonomia
	Funzioni cognitive e azioni per la percezione, attenzione, linguaggio, memoria, pensiero, trattamento dell'informazione	Modalità di sostegno all'autonomia personale, di relazione, spaziale esterna
	Amplificare le relazioni con gli oggetti e soggetti del mondo circostante	Inserimento in gruppi fra pari
	Stesura progetti di intervento, modalità e verifica dell'intervento, problematiche aperte	Approfondimento lessicale Strategie didattiche e discussione di casi Giochi di ruolo e simulazioni di lavoro Orientamento e mobilità



Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Handicap ed approcci diversificati d'azione	Strategie d'intervento per le giuste direzioni da prendere nei diversi ambienti basate sulle abilità ed abitudini percettive e cognitive dei disabili	Processi d'informazione-comunicazione attraverso cui il soggetto entra in relazione con gli oggetti ed i soggetti del mondo circostante	Inserimenti sul piano sociale in situazioni scolastiche, ludiche, di routine, di attività, ecc.	Prova pratica in situazione
Disabilità visive	Principali dimensioni dello sviluppo (affettività, emotività, cognitivtà, relazionalità, ecc.)	Migliorare le relazioni con il set dei riferimenti significativi, sapendo prendere decisioni, eseguirle, convertirle in azioni mettendo in pratica i processi di informazione	Migliorare il rapporto fra il disabile sensoriale ed i contesti, autonomia, qualità di vita	
Disabilità uditive	Principali dimensioni dello sviluppo (affettività, emotività, cognitivtà, relazionalità, ecc.)	Migliorare le relazioni con il set dei riferimenti significativi, sapendo prendere decisioni, eseguirle, convertirle in azioni mettendo in pratica i processi di informazione	Migliorare il rapporto fra il disabile sensoriale ed i contesti, autonomia, qualità di vita	
Ampliamento apprendimento-autonomia	Ampliamento delle forme di comunicazione e relazioni già presenti nelle persona in situazione di handicap	Migliorare la resa e l'autonomia, attraverso relazioni-comunicazione, semplici, intuitive, uniformi, percettibili	Interazione efficace tra teoria e pratica, metodologie di routine ed innovative	



Cod. 3.02 SURT - Mediatore Interculturale	
Descrizione sintetica	
<p>Il <i>Mediatore Interculturale</i> (solitamente un immigrato ovvero una persona che, per esperienze di migrazione ovvero di prolungata residenza all'estero conosce i codici linguistico-culturali della popolazione migrante di riferimento), è colui che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. Ha un'adeguata conoscenza della lingua italiana, parlata e scritta, una buona conoscenza della cultura, delle principali istituzioni e della realtà socioeconomica italiana, a livello locale e nazionale, nonché delle specifiche situazioni in cui il mediatore opera, buona conoscenza della lingua veicolare e/o dell'utilizzo della lingua madre scelte ai fini della mediazione; buona conoscenza della cultura sottesa al gruppo immigrato di riferimento e della realtà socioeconomica del paese di provenienza del gruppo medesimo; di conseguenza è dotato di adeguate capacità comunicative, relazionali e gestionali dei conflitti. Nello specifico, il Mediatore Interculturale svolge attività di mediazione-informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socio-economica nonché la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza. Inoltre facilita l'espressione dei bisogni dell'utente - da un lato - e delle caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta - dall'altro - propone le prestazioni, collabora con gli Enti e gli operatori dei servizi pubblico-privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione, valutazione degli interventi.</p>	
Riferimenti normativi e circolari	
<p>Legge n. 943/1986 "Norme in materia di collocamento e di trattamento dei lavoratori extracomunitari immigrati e contro le immigrazioni clandestine". Legge n. 40/1998, "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero". D. Lgs. n. 286/1998, "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione". D.P.R. n. 394/1999, "Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero". Legge n. 189/2002 "Modifica alla normativa in materia di immigrazione e di asilo." Legge n. 328/2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". C.M. n. 205 del 26 luglio 1990, "La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale". D.M. n. 21/2000, "Iniziativa di formazione e aggiornamento". C.M. n. 24/2006, "Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri". Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"</p>	
Natura dell'azione formativa	
L'azione formativa di qualificazione ha una durata di 600 ore, di cui 400 d'aula e 200 di tirocinio in uno ovvero più ambiti di intervento presso servizi territoriali pubblico-privati	
Requisiti in entrata	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compimento del 18° anno di età (alla data di iscrizione all'azione formativa) ▪ Diploma di scuola media superiore di II grado conseguito in Italia ovvero titolo equivalente conseguito all'estero (in caso di titolo conseguito all'estero è necessaria la traduzione giurata del titolo di studio da cui sia desumibile la frequenza scolastica) ▪ Buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta ▪ Permesso di soggiorno regolare e residenza in territorio italiano da almeno 1 anno (per allievi extracomunitari) ▪ Buona conoscenza della lingua straniera veicolare parlata e scritta 	
Certificazioni e crediti	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificazione <u>in uscita</u>: attestato di qualifica professionale in <i>Mediatore Interculturale</i>, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78 ▪ Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino ▪ Certificazioni <u>intermedie</u>: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata 	
Profili collegati-collegabili alla figura	
Sistema di riferimento	Denominazione
Classificazione ISTAT delle Professioni (CP 2001)	5.5.3.4 Addetti all'assistenza personale in istituzioni: Addetto sociale e Aiuto per servizi sociali in istituzioni
Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM)	3460 (Professioni intermedie del lavoro sociale)
ISFOL - Repertorio delle Professioni	Attività associative - Mediatore culturale



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Effettuare attività di intermediazione linguistico-culturale	Comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera	Tecniche di base della comunicazione e gestione dei colloqui Psicologia del se e psicologia relazionale Elementi culturali antropologici Conoscenza approfondita della lingua italiana parlata e scritta Tecniche di comunicazione verbale e non verbale
	Ascoltare ed entrare in comunicazione con l'altro	
	Decodificare e trasmettere alle parti coinvolte nel processo di comunicazione codici di comunicazione verbale/non verbale	
	Fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture, individuando gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Analisi dei bisogni e risorse del beneficiario della mediazione	Interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato relativamente allo specifico percorso-progetto migratorio	Fenomeni e dinamiche storiche dei processi migratori Elementi di geografia umana e delle popolazioni; Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento Tecniche di progettazione degli interventi
	Identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta di migrante, alla scarsa padronanza linguistica, ecc.	
	Riconoscere caratteristiche culturali, personali e professionali dell'immigrato quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento	
	Tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in programmi d'intervento	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Orientamento e relazione utente immigrato/servizi	Trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà storico-culturale e sociale dell'Italia e dell'Europa	Elementi di storia delle religioni Organizzazione e funzionamento dei servizi di pubblica utilità in Italia (modelli e strutture; legislazione sull'immigrazione...) Principi legislativi di diritto internazionale comunitario e nazionale sulla tutela dei diritti umani. Elementi della Costituzione italiana Elementi di diritto del lavoro e di sicurezza sociale Elementi di storia contemporanea europea e italiana Elementi di letteratura italiana, europea e mondiale.
	Esplicitare modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati	
	Rendere consapevole l'immigrato dei propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento	
	Trasmettere all'operatore dei servizi elementi di conoscenza della cultura di cui l'immigrato è portatore	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Effettuare mediazione interculturale	Interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa	Tecniche di mediazione linguistica e culturale Tecniche e strumenti di base di gestione delle relazioni culturali Elementi di base di sociologia ed antropologia culturale Principi fondamentali di pedagogia interculturale e psicologia dell'immigrazione
	Facilitare lo scambio tra le diverse parti sapendo prevenire l'insorgere di incomprensioni/conflitti	
	promuovere e valorizzare occasioni di incontro e confronto tra culture diverse	
	Sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi	



Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Intermediazione linguistico-culturale	Operazioni di intermediazione linguistico-culturale	Traduzione linguistica-culturale nelle relazioni utente immigrato ed operatore immigrati; Redazione in lingua straniera di materiali informativi, comunicati, avvisi, ...	Colloqui verbali e materiali tradotti ed interpretati.	Simulazione di casi, prova pratica in situazione, elaborati scritti
Analisi dei bisogni e risorse del beneficiario della mediazione	Operazioni di analisi dei bisogni dell'utente immigrato	Rilevazioni delle informazioni sulla natura dei bisogni espressi dall'immigrato Elaborazione di percorsi e di programmi di intervento per l'accesso al sistema dei servizi	Bisogni e risorse dell'immigrato circoscritte ed elaborate	
Orientamento relazione utente immigrato/servizi	Operazioni di orientamento nella relazione utente/servizi	Erogazione di interventi formativo-informati sui servizi territoriali e relative procedure e regolamenti Assistenza all'operatore dei servizi nella codifica della domanda espressa.	Informazioni sui servizi offerti e sulla domanda	
Mediazione culturale	Operazioni di mediazione culturale	Erogazione di interventi formativo-informati a sostegno dell'integrazione sociale Assistenza alla definizione di nuovi servizi/miglioramento dei servizi erogati in funzione di necessità specifiche dell'utenza immigrata	Azioni/interventi di mediazione ed interculturalità realizzati	



Cod. 3.03 SURT - Operatore Sociale di strada**Descrizione sintetica**

L'Operatore sociale di strada svolge un'attività di mediazione relazionale, in strada, scuole, centri aggregativi, agenzie educative formali/non formali, gruppi informali presenti nel territorio, sapendo esercitare azioni di prevenzione, assistenza, recupero rivolte a fasce deboli che vivono in situazioni di degrado/emarginazione (giovani, nomadi, tossicodipendenti, migranti, persone in difficoltà, persone senza fissa dimora, bambini mendicanti, minori coinvolti in attività illecite, prostitute, ecc.).

Esercita, in maniera autonoma/associata, la sua attività, tenendo un atteggiamento di comprensione-compenetrazione (non giudicante) verso i problemi degli interlocutori, riuscendo a contattare individui/gruppi e stabilendo con essi un rapporto di fiducia e sapendoli indirizzare verso strutture *ad hoc* organizzate sul territorio. E' in grado, altresì, di realizzare/sintetizzare quadri d'intervento operativo, sapendo leggere ed identificare il contesto di provenienza del soggetto, progettare interventi, negoziare con la rete di assistenza pubblica per l'inserimento degli interlocutori nelle strutture di accoglienza/assistenza.

Riferimenti normativi

Legge n. 285/97 "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza"
 Legge quadro n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
 Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di qualificazione ha una durata di 600 ore, di cui 340 d'aula e 260 di tirocinio

Requisiti in entrata

- Status di inoccupazione/disoccupazione
- 18 anni compiuti alla data di iscrizione al corso
- Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei ovvero sistema dell'istruzione e formazione professionale) oppure Formazione professionale: qualifica professionale di II livello corrispondente al profilo professionale nel settore/subsettore di riferimento;
- Istruzione primo ciclo: diploma di scuola secondaria di primo ciclo + esperienza lavorativa biennale nel settore di riferimento
- I titoli di studio conseguiti all'estero, andranno corredati di traduzione ufficiale in lingua italiana, nonché di legalizzazione e di "dichiarazione di valore in loco" a cura della Rappresentanza diplomatico-consolare italiana nel Paese in cui il titolo è stato rilasciato
- Adulti occupati nel settore socio-educativo, in qualità di: Educatori Professionali; Insegnanti di ogni ordine e grado; Responsabili Centri giovanili; Esperti animatori; Laureati/laureandi in materie psicopedagogiche e sociologiche.

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di qualifica professionale in "Operatore sociale di strada", rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata
- Crediti in entrata: gli occupati nel settore socio-educativo, in qualità di: Educatori Professionali; Insegnanti di ogni ordine e grado; Responsabili Centri giovanili; Esperti animatori; Laureati/laureandi in materie psicopedagogiche e sociologiche, non sono tenuti allo svolgimento delle ore relative alla Comunicazione.

Profili collegati-collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Sistema professioni intermedie ISTAT CP-91	3.4.3.1.3 - Animatore culturale polivalente 3.4.5.1 - Assistenti sociali ed assimilati 5.5.3.5 - Addetti all'assistenza personale a domicilio
Attività economica ATECO	N. 85.32 - Assistenza sociale non residenziale
Repertorio delle professioni ISFOL	Settore 28 - Servizi Socio Educativi Sub-settore: 2801 - Servizi Sociali Codice Profilo: 2801062
Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-88	2446 - Specialisti del lavoro sociale



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Conoscenza tecnico-operativa dei diversi target d'intervento	Elaborare la propria posizione all'interno del sistema sia istituzionale che sociale, porsi come mediatore delle culture, delle relazioni, dei conflitti.	Aspetti normativi e disciplina del settore Collocazione, lavoro, servizi Organizzazioni sociali dei gruppi-target Territorio e comunità Storia delle relazioni ed interculturalità Devianza, marginalità, pregiudizio Sistema delle dipendenze Mondo giovanile e contesti urbani
	Conoscere i fenomeni sociali, la costruzione della devianza nei contesti locali, leggere il senso ed il significato delle risposte socio-locali.	
	Conoscere ed analizzare, l'organizzazione sociale dei gruppi target, le relazioni presenti nell'ambito della popolazione di riferimento, il rapporto tra lo stile di vita dei membri della rete sociale e fattori quali l'età, sesso, appartenenza etnica, valori, abitudini, preferenze, linguaggio, ecc.	
	Analizzare il territorio, come sistema complesso e come popolazione nel suo insieme, le risorse, i bisogni espressi/inespressi.	

Impostare relazioni di aiuto nei diversi contesti	Individuare situazioni di rischio e prevenire l'assunzione di comportamenti devianti.	Modelli e approcci teorici al lavoro di strada: primo approccio e counseling di strada Contatto individuo-ambiente; percezione della realtà e costruzione dell'esperienza. Meccanismi psicologici: proiezione; introiezione; retroflessione; deflessione Dimensioni relazionali: ascolto, comunicazione, empatia, intermediazione Contatto interpersonale, motivazione, confine, consapevolezza di sé e capacità di contatto Relazioni significative e loro mantenimento Tecniche di ascolto: empatia, sintonia, identificazione, accettazione
	Agganciare, impostare relazioni, utilizzando appropriate tecniche di comunicazione-relazione.	
	Stimolare interesse, desiderio di conoscenza, ricerca di senso e considerare l'interlocutore/i come soggetto/i elaboratore/i attivo/i di significati.	
	Essere adulto competente, coerente e capace di ascoltare, per accompagnare l'aiuto in maniera non invasiva.	
Gestire le relazioni di aiuto nei diversi contesti	Sostenere l'interlocutore/i nella sua/loro ricerca di significati dentro le esperienze.	Problemi, priorità, disagio, agio e gamma di significati Responsabilità, testimonianza, rispetto dell'originalità-unicità di ciascuno Interazione, interrogativi, significati Pratica dell'intenzionalità e della ricerca Percorsi di realizzazione personale/di gruppo
	Rendere condivisi ed espliciti i messaggi impliciti e fornire aiuto secondo le linee che emergono dall'utente	
	Interconnettere, ricercare significati, aprire interrogativi (domande-ipotesi, prospettive).	
	Restituire le informazioni raccolte e scambiate per favorire auto-riflessione	
Realizzare, eseguire, valutare progettualità d'intervento-aiuto	Cogliere le differenze progettuali, contattare e negoziare con i diversi attori sociali	Azioni sostenute da riflessione/progettualità
	Trasformare le osservazioni/esperienze di campo, in indirizzi/indicatori per la progettazione dei servizi/attività.	Processi di progettazione
	Promuovere rapporti di collaborazione ed interazione con le realtà territoriali ed équipe di lavoro.	Legami con reti formali/informali, Empowerment di comunità
	Gestire le relazioni con diversi partner territoriali di ruolo	



Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Gruppi, ambiti, relazioni territoriali	Posizione operativa, analisi del territorio, fenomeni e devianze	Mappatura dei rischi di marginalità e disagio presenti nelle aree d'intervento; priorità degli interventi	Conoscenza fenomeni e della devianza dei contesti locali	Prova pratica in situazione
Relazioni di ascolto-aiuto	Relazionabilità, attraverso l'utilizzo di tecniche appropriate	Interconnessioni individuo-ambiente; creazione di relazioni significative in termini di accettazione	Attività di contatto e stimolo	
Condivisione delle relazioni di ascolto-aiuto	Restituzione delle informazioni e dei significati	Pratiche di restituzione e scambio	Attività di resa dei significati e delle prospettive	
Progettualità ed interazioni di rete	Operazioni di progettualità per i servizi/attività territoriali	Pratiche di creazione di progetti e reti locali	Processi territoriali di progettazione e scambio	



Cod. 4.01 SYSTEM - Promotore Sociale

Descrizione sintetica

Il *Promotore sociale* è un *program manager* che operando nell'ambito dell'assistenza/pianificazione/sviluppo/ sociale, promuove la connessione fra i diversi soggetti pubblico-privati coinvolti nella programmazione sociale e nello sviluppo del capitale sociale dei territori di riferimento; promuove le connessioni operative tra le diverse unità comunali degli ambiti territoriali coinvolti nei progetti di promozione sociale del territorio; promuove ed evidenzia la conoscenza dei bisogni locali, progetta azioni a partire dai luoghi e dalle relazioni della vita quotidiana delle persone e delle famiglie. Se inserito nei Piani Territoriali, contribuisce a migliorare l'organizzazione delle risorse finanziarie, strutturali, umane, informali disponibili nelle comunità locali. In tali ambiti crea legami solidaristici, relazioni di fiducia, affidamenti, promuove reti di solidarietà e cittadinanza attiva, rafforzando i rapporti tra istituzioni, operatori e cittadinanza, sollecita, anima e gestisce forme e fasi della partecipazione sociale, della comunicazione e della diffusione delle iniziative, assume altresì compiti di coordinamento e raccordo fra le istituzioni del territorio in funzione di una programmazione sociale di territorio condivisa. Collocandosi negli spazi e rapporti tra cittadino e pubblica amministrazione, tra persona e burocrazia è in grado altresì di orientare i cittadini di fronte alla complessità delle normative; individuare i diritti delle persone; promuovere le tutele e patrocinare i percorsi; leggere i nuovi bisogni e le nuove domande di supporto e di indirizzo.

Riferimenti normativi e circolari

Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di specializzazione ha una durata di 300 ore di cui 200 d'aula e 100 di tirocinio

Requisiti in entrata

- Possesso del diploma di Laurea quadriennale (vecchio ordinamento) ovvero Laurea specialistica (nuovo ordinamento), ai sensi del Decreto Ministeriale del 28 novembre 2000, appartenente ad una delle seguenti Classi di laurea universitaria:
 - Classe 56/S classe delle lauree specialistiche in programmazione e gestione dei servizi educativi e formativi;
 - Classe 57/S classe delle lauree specialistiche in programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali;
 - Classe 58/S classe delle lauree specialistiche in psicologia;
 - Classe 65/S classe delle lauree specialistiche in scienze dell'educazione degli adulti e della formazione continua;
 - Classe 87/S classe delle lauree specialistiche in scienze pedagogiche;
 - Classe 89/S classe delle lauree specialistiche in sociologia.
- Possesso del diploma di scuola media superiore di II grado nonché comprovata esperienza professionale lavorativa biennale di direzione, coordinamento e progettazione di sistemi di servizi sociali svolta presso enti pubblici ovvero del privato sociale nel settore dei servizi sociali e socio-sanitari ovvero comprovata esperienza lavorativa biennale in qualità di coordinatore sociale di Ambito territoriale.

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di specializzazione professionale in *Promotore Sociale*, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Legislazione e sistema-welfare locale	Conoscere ed utilizzare le normative lavoristiche	Il sistema dei servizi all'impiego; il nuovo inquadramento normativo delle pratiche di mediazione lavorativa; il quadro di riferimento del contesto regionale; il fronte delle politiche attive del lavoro; la legge 30 e la riforma del MdL (tipologia dei rapporti di lavoro, i nuovi contratti di apprendistato e formazione e lavoro, il lavoro somministrato; l'istituto del tirocinio; leggi e normative dello svantaggio sociale). Il sistema dei servizi sociali territoriali ed i termini del lavoro di rete
	Conoscere ed utilizzare l'impianto dei servizi territoriali per l'impiego e l'auto-impiego	
Modelli e servizi territoriali regionali	Conoscere il lay-out normativo ed istituzionale di riferimento	
Il territorio e il lavoro di rete	Promuovere le connessioni fra le istituzioni coinvolte nei Piani di Zona e di sviluppo territoriale.	
	Facilitare i processi di integrazione territoriale ed i processi di gestione delle risorse disponibili	
	Facilita i rapporti con le altre amministrazioni pubbliche per le attività che si rendessero necessarie sui territori	



Marketing e Comunicazione territoriale	Modellizzare i piani comunicazionali per i territori	tra pubblico e privato; le specificità nelle province e degli enti locali. Il modello per la gestione integrata dei servizi. Modelli ed esperienze di rete; strumenti per il lavoro di rete, strategie per il coordinamento dei progetti dei Piani di Zona. Il marketing ed i principali fattori di condizionamento (risorse, ambiente, mercato); l'analisi del target; il marketing delle imprese sociali e dei servizi sociali. Metodologie e tecniche di comunicazione sociale; i piani di comunicazione dei Piani di Zona. Strategie di comunicazione istituzionale e tecniche di relazione istituzionali.
--	--	--

Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Legislazione e sistema welfare locale	Spettro normativi e dei servizi territoriali per lo sviluppo ed il lavoro	Analisi di sistema	Conoscere l'impianto normativo e territoriale	Prova pratica in situazione
Modelli e servizi territoriali regionali	Normative e servizi	Analisi di sistema	Conoscere l'impianto normativo e territoriale	
Il territorio e il lavoro di rete	Specificità territoriali e reti di riferimento	Collegamenti e Reti di funzionamento territoriale	Attivare processi di rete e facilitare i processi di integrazione territoriale	
Marketing e Comunicazione territoriale	Il piano di marketing	Comunicazione dei sistemi territoriali	Comunicare servizi e progetti	



5.01 EXTE - Esperto in affido familiare

5.02 EXTE - Mediatore penale

5.01 EXTE - Esperto in affido familiare**Descrizione sintetica**

L'*Esperto in Affidato Familiare*, interviene nella gestione, sul piano psico-pedagogico, sociale, giuridico, organizzativo, dei percorsi di accoglienza presso famiglie e/o singoli, di minori "*temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo*" (art. 2, comma 1 Legge n. 149/01). In quest'ambito, l'Esperto in Affidato Familiare, conoscendo le tecniche di progettazione ed organizzazione delle attività di intrattenimento e recupero della relazione bambino-adulto, garantisce al minore un contesto di relazione, educativo e socio-ambientale adeguato alle sue esigenze di crescita permettendo, parallelamente alla sua famiglia d'origine, di potersi concentrare sul superamento delle proprie difficoltà

Riferimenti normativi e circolari

Legge quadro n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
 Legge n. 149/01 Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, recante "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori, nonché al titolo VIII del libro primo del codice civile"
 Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali"
 Legge n. 184/1983 modificata dalla Legge n. 149/2001 "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori"

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di specializzazione ha una durata di 300 ore, di cui 100 d'aula e 200 di tirocinio da svolgersi presso le strutture per i Servizi Affidi Territoriali e/o Cooperative sociali, Fondazioni, Associazioni familiari, Comunità per minori, ecc.

Requisiti in entrata

- Diploma di Laurea in Scienze Psicologiche, Scienze dell'Educazione e della Formazione, Sociologia, Scienze del Servizio Sociale, Giurisprudenza ovvero altre lauree compatibili con il profilo professionale ovvero Diploma di Assistente Sociale ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica n. 14/1987 e successive modifiche ed integrazioni, con esperienza lavorativa di almeno 2 anni nell'area di sostegno ai minori ed alle famiglie
- I titoli di studio conseguiti all'estero, andranno corredati di traduzione ufficiale in lingua italiana, nonché di legalizzazione e di "dichiarazione di valore in loco" a cura della Rappresentanza diplomatico-consolare italiana nel Paese in cui il titolo è stato rilasciato

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di specializzazione professionale in *Esperto in Affidato Familiare*, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza completata

Profili collegati-collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Codice Regione Molise	5.01 EXTE - Esperto in affido familiare



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Intelaiatura giuridico-normativa	Applicare sia la normativa nazionale di riferimento che specifica in materia di affidamento	Diritto di famiglia; famiglia legittima e famiglia di fatto; rapporti tra i coniugi e regimi matrimoniali; separazione e divorzio; affidamento dei figli minori; mediazione familiare; nozioni di procedura civile e penale; responsabilità civili e penali dell'Esperto; legislazione minorile; statuto giuridico del minore; filiazione, decadenza, limitazione della potestà genitoriale; adozione, affido familiare; diritto alla salute; tutela penale del minore; affido ed adozione; tipologie di affidamento; affidamento in comunità; affidamento di extra-comunitari in famiglia e comunità
	Delineare le responsabilità civili e penali della figura professionale	
	Comprendere le diverse tipologie di affidamento	
	Analizzare l'insieme dei diritti e doveri degli affidatari	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Fondamenti di psicologia sociale e dello sviluppo	Conoscere e capire la costruzione delle competenze relazionali dall'infanzia alla preadolescenza	Elementi di sociologia e psicologia sociale; principi di puericultura; psicologia dell'età evolutiva; caratterizzazione psicologica del bambino; psicologia della famiglia; relazioni tra genitori e figli; stili di personalità e compatibilità interpersonale
	Analizzare gli indicatori di rischio psicologici e sociali in età evolutiva	
	Leggere le pratiche quotidiane dei bambini nei contesti di vita ed interpretare l'intreccio dei fattori tra soggetti e situazioni	
	Comprendere le scelte e gli atteggiamenti positivi per le azioni di supporto	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Aspetti relazionali all'interno della famiglia d'origine	Conoscere e capire le caratteristiche e le multiproblematicità della famiglia di origine	Teoria della comunicazione; metodologia dell'osservazione relazionale; ciclo di vita della famiglia; profilo della famiglia d'origine; fisiologia e patologia del rapporto coniugale; aspetti psicologici della separazione e del divorzio; il ruolo dei figli e delle famiglie di origine; riconoscimento e valutazione degli svantaggi (svantaggi materiali, mancanza di sintonia nella coppia, insoddisfazione, disaccordo, trascuratezza, isolamento sociale, geografico, mancanza di reti formali/informali, patologie fisiche ovvero psichiche, devianza, furto, droga, prostituzione)
	Conoscere i compiti della famiglia di origine	
	Capacità di coinvolgimento della famiglia di origine nel progetto educativo	
	Capacità di verifica dell'effettiva esistenza della soglia di consapevolezza, affettiva e contenitiva verso i figli	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Metodologie e tecniche di assistenza	Conoscere le diverse tipologie di strutture, capacità e limiti dell'accoglienza	Gestione dei servizi assistenziali (Comuni, Consorzi di Comuni, Comunità Montane, Province); compiti del servizio sociale locale; provvedimenti adottabili; ruolo delle associazioni; procedure operative per la rilevazione delle attività avviate; determinazione degli elementi di valutazione dei risultati attesi e degli interventi finalizzati al superamento delle criticità
	Implementare gli strumenti per la costruzione di un progetto che coinvolge tutti gli attori precisando i ruoli e i compiti di ognuno	
	Capacità di gestire servizi e strumenti per l'integrazione dell'affido	
	Capacità di valutazione dei risultati conseguiti	



Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Norme, procedure, limitazioni, responsabilità	Applicazione, procedure, controlli	Interconnessioni tra le dinamiche giuridico-normative	Attività di applicazione, erogazione, controllo	Prova pratica in situazione
Relazioni, indicatori, rischi, fattori	Riconoscimenti relazionali, interpretazione dei fattori d'intecconnessione	Interconnessioni bambino-ambienti, contesti, pratiche, azioni di supporto	Attività di contatto, conduzione, controllo	
Soglie di consapevolezza, problematicità e compiti	Conformazione delle azioni di supporto	Interconnessioni degli aspetti, compiti e coinvolgimento della famiglia d'origine	Attività di analisi e coinvolgimento	
Servizi, reti, assistenza, risultati	Conformazione dei servizi, strumenti, procedure	Modelli di assistenza	Attività di implementazione, controllo, revisione	



5.02 EXTE - Mediatore penale

Descrizione sintetica

Il *Mediatore Penale* è in grado di gestire le procedure informali di risoluzione dei conflitti a cui aderiscono liberamente l'autore del reato e la parte lesa e di avviare, grazie alla sua funzione *super partes*, un dialogo costruttivo tra questi due soggetti. Il Mediatore Penale è equidistante rispetto alle parti in controversia, non svolge funzioni giudicanti - né sul piano giuridico né su quello morale - ed è in grado di far dialogare le parti affinché queste possano comprendere le reciproche ragioni, promuovere ed alimentare il processo di risoluzione dei conflitti; facilitare il dialogo e garantire le regole di interazione verbale stabilite e concordate al primo incontro da entrambe le parti, chiudere il procedimento e comunicare il risultato (positivo/negativo) dell'*iter* della sua mediazione, salvaguardandone la riservatezza.

Riferimenti normativi, circolari, documenti

- "Regole Minime per l'amministrazione della giustizia minorile" - O.N.U. New York, 29 novembre 1985
- Raccomandazioni dell'Unione Europea n. R. (85) 11, n. R. (87) 18-20 e 21 n. R. (99) 19
- "L'attività di Mediazione nell'ambito della giustizia penale minorile. Linee di indirizzo", documento del 30 novembre 1999, a cura della Commissione Nazionale Consultiva e di Coordinamento per i Rapporti tra il Ministero della Giustizia, le Regioni, gli Enti locali ed il Volontariato
- Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- D.P.R. n. 448/88 "Approvazione delle disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni"
- Decreto Legislativo n. 274/2000 "Disposizioni sulla competenza penale del giudice di pace, a norma dell'articolo 14 della legge 24 novembre 1999, n. 468"
- Delibera di G.R. n. 307/2010
- Delibera di G.R. n. 752/2008 e n. 859/2008
- Delibera di G.R. n. 665/2008 e n. 190/2008

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di specializzazione ha una durata di 300 ore, di cui 200 d'aula e 100 di tirocinio

Requisiti in entrata

- Status di inoccupazione/disoccupazione/occupazione
- Possesso di laurea specialistica di II livello ovvero laurea quadriennale del precedente ordinamento universitario nelle seguenti discipline: Giurisprudenza, Scienze Politiche, Sociologia, Scienze della Formazione primaria, Scienze della Comunicazione, Psicologia, Servizio Sociale e lauree equipollenti
- Praticanti abilitati/non abilitati
- Avvocati

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di specializzazione professionale in *Mediatore Penale*, rilasciato ai sensi della Legge n. 845/78
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino
- Certificazioni intermedie: certificazione delle competenze per ogni singola Unità di Competenza

Profili collegati-collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
Classificazione ISTAT/ATECO	O - Altri Servizi Pubblici, Sociali e Personali
ISFOL - Repertorio delle Professioni	28 - Servizi Socio-Educativi

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Attività di mediazione alternativa alla pena	Riconoscere l'istituto della mediazione penale nell'ordinamento italiano e saperne effettuare la comparazione con le declaratorie dei Paesi dell'Unione Europea	Sistema della mediazione nelle ADR (<i>Alternative Dispute Resolution</i>) Giustizia retributiva, riabilitativa, riparativa Obiettivi della giustizia riparativa: (riconoscimento della vittima, riparazione dell'offesa nella sua dimensione globale, auto-responsabilizzazione del reo, coinvolgimento della comunità nel processo di riparazione...)
	Comprendere ed interpretare gli obiettivi ed il significato legale della giustizia riparativa	Principi fondanti la mediazione penale (riappropriazione del processo da parte degli attori - vittima e reo; rivalutazione della vittima all'interno del processo; nuovo concetto di responsabilità da parte dell'autore del reato nei confronti della vittima); normative di riferimento
	Comprendere ed interpretare gli aspetti teorico-pratici della mediazione penale inteso come strumento alternativo al processo ed alla pena	Mediazione nei paesi dell'Unione Europea
	Declinare correttamente ruolo, compiti, obiettivi, deontologia della figura professionale e saper effettuare i collegamenti con il <i>set</i> delle figure professionali di riferimento e di ruolo	Mediazione giudiziaria/stragiudiziale



		<p>Mediazione innanzi il Giudice di Pace</p> <p>Caratteristiche della mediazione (non avversariale, volontaria, cooperativa, veloce, creativa, riservata, auto-compositiva, autonoma, imparziale)</p> <p>Regole deontologiche ed etica nella mediazione</p> <p>Obiettivi di ruolo (raggiungimento di un accordo tra le parti; possibilità per il reo, di assumersi le responsabilità; occasione per la vittima, di esprimere i propri sentimenti, sofferenze, fruendo di scambio-confronto)</p>
--	--	---

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Tecniche di comunicazione per l'osservazione sistemico relazionale	Conoscere procedure, forme, stili di comunicazione	Posizioni e classificazione degli interessi, (comuni, opposti, differenti) Negoziazione competitiva e collaborativa Comunicazione e tecniche sistemico-relazionali Domande, conversazione, parole e valore Comunicazione-silenzio Ascolto attivo Forme di comunicazione non verbale
	Raccogliere e settare le informazioni	
	Comprendere la fondatezza delle informazioni (false/ ingannevoli...)	
	Gestire situazioni d'impasse	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Tattiche di mediazione e tecniche di Mediazione Penale attraverso l'applicazione del programma VORP	Scomporre gli elementi del conflitto	Rappresentazione delle parti Colloqui individuali e caucus Conflitto, analisi e dinamiche Gestione del conflitto Fasi della mediazione Gestione e trattamento delle informazioni assunte
	Tattiche negoziali e la gestione degli incontri separati (<i>private caucuses</i>)	
	Analisi del Programma VORP (<i>Victim Offender Reconciliation Project</i>)	
	Applicazione dei VORP-Step	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Scenario e procedure finali di chiusura	Declinare l'accordo, gli strumenti, l'impostazione e il proseguimento finale	Sessione finale plenaria Conclusioni delle parti Accordo finale e soluzioni "creative" che rispecchino i reali interessi delle parti Verbale di conciliazione Protocollo di accordo (contratto) di conciliazione
	Comporre gli elementi finali della procedura	
	Codificare gli accordi sulla base delle soluzioni ottenute	
	Comunicare l'accordo	

Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Attività e spazio di mediazione	Opzioni stragiudiziali	Cultura della mediazione, mediazione trasformativi, ordine imposto ed ordine negoziato, eteronomia-autonomia	Rilevazione sistematica delle esperienze negoziali in corso e settaggio delle informazioni sul ruolo e caratteristiche procedurali	Simulazione di casi, prova pratica in situazione, elaborati scritti
Attività di comunicazione	Struttura della comunicazione mediazionale	Distribuzione della comunicazione, contenuti, funzione, ruoli, gestualità, tecniche ed abilità	Sviluppare le competenze relazionali per la mediazione dei conflitti	
Implementazione delle tecniche	Analisi dei <i>processi</i> di negoziazione e strategie, strumenti metodologico-operativi della negoziazione	Erogazione di interventi formativo-informati sui servizi territoriali e relative procedure e regolamenti Assistenza all'operatore dei servizi nella codifica della domanda espressa.	Sviluppare, rispetto alle parti, caratteristiche di equidistanza (sapere <i>come</i> mediare, sapere <i>cosa</i> mediare)	
Formalizzazione dell'esito	Accordo, mancato accordo, strumenti, impostazione della chiusura	Erogazione di interventi formativo-informati	Sviluppare correttamente le azioni/interventi di chiusura del procedimento	



6.01 AGG - Operatore psichiatrico

Premessa

L'Operatore psichiatrico svolge le proprie attività presso le strutture residenziali ad alta-media -bassa attività terapeutico-socio-riabilitative e presso i Centri Diurni che accolgono utenti affetti da patologie psichiatriche e a domicilio, coadiuvando i programmi di prevenzione terziaria secondo le indicazioni del DSM. Compito principale dell'Operatore psichiatrico è l'aiuto nella presa in carico del paziente per la realizzazione del progetto terapeutico-riabilitativo ed il suo supporto nelle attività di auto-gestione della propria quotidianità nell'ambito della *vita comunitaria* delle strutture, nel lavoro e contesti esterni.

L'Operatore psichiatrico è altresì in grado di:

- facilitare il lavoro degli utenti (inteso come piccola professionalizzazione) svolto sia presso botteghe artigianali, sia attraverso la frequenza di tirocini-lavoro in collaborazione con le Autorità invianti;
- coadiuvare la condivisione e/o partecipazione degli spazi fisici da parte del gruppo-complesso (team di operatori ed ospiti), facendo attenzione ai bisogni ed alle dinamiche prodotte nell'ambito del gruppo e nei singoli;
- collaborare all'organizzazione (durante la settimana), dei colloqui individuali tra l'utenza e: - le rispettive famiglie; - i piccoli gruppi di orientamento; - i gruppi allargati a tutti gli ospiti della comunità, ecc. attraverso la predisposizione e cura degli spazi strutturati/laboratori di espressività attraverso i quali emergono e si valorizzano espressioni simboliche e processi creativi.

Riferimenti normativi e circolari

D.P.R. del 14/01/1997 "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private";
 DPR 10/11/99 "Progetto Obiettivo Salute Mentale 1998/2000";
 Legge Regionale 6 novembre 2002, n. 30 "Tutela delle Salute Mentale";
 Regolamento 26 gennaio 2004, n. 1, applicativo della Legge Regionale 6 novembre 2002, n. 30 "Tutela delle Salute Mentale";
 Deliberazione di Giunta Regionale n. 738/2009 "Piano Operativo di Rientro - Triennio 2007/2008/2009 - Obiettivo Operativo n.11.3 Disciplina requisiti per l'autorizzazione e l'accreditamento delle Strutture socio-sanitarie - Provvedimenti";
 Deliberazione di Giunta Regionale n. 102/2007 "Comma 796 della legge 27 dicembre 2006, lettere t) e u). Comitato per l'accreditamento delle Strutture Sanitarie - CRASS";
 Deliberazione di Giunta Regionale n. 1265/2007 "Deliberazione di G.R. avente ad oggetto "Deliberazione di G.R. n. 362/2007. Piano Operativo Accordo tra Regione Molise-MEF e Min.Salute del 27.3.2007 - Obiettivo Specifico n.11.3: Proposta di Legge Regionale, recante "Norme regionali in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture all'esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle Strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private" - Provvedimenti";
 Legge Regionale n. 18/2008 " Norme regionali in materia di autorizzazione alla realizzazione delle Strutture ed all'esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle Strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private";
 Deliberazione di Giunta Regionale del 13 luglio 2009, n. 738 "P.O. di rientro triennio 2007/2008/2009. Obiettivo operativo 11.3 Disciplina requisiti per l'autorizzazione e l'accreditamento delle strutture socio-sanitarie. Provvedimenti";
 Delibere di Giunta Regionale n. 752/2008 e n. 859/2008 "Sistema Regionale delle Competenze Professionali".

Natura dell'azione formativa

L'azione formativa di *aggiornamento* ha una durata di 100 ore

Requisiti in entrata

- L'azione è rivolta agli operatori impegnati presso le strutture residenziali ad alta-media-bassa attività terapeutico-socio-riabilitative, i Centri Diurni o da impegnare a domicilio dei pazienti, attuando programmi di prevenzione terziaria secondo le indicazioni del DSM che abbiano acquisito, nell'ambito di tali attività, esperienze lavorative certificabili, pari a dodici (12) mesi

Certificazioni e crediti

- Certificazione in uscita: attestato di frequenza con profitto. La suddetta certificazione verrà emessa per i corsisti che abbiano frequentato il previsto monte-ore ed abbiano altresì superato con esito positivo la prova finale di valutazione approntata dall'Agenzia Formativa. L'attestato di frequenza con profitto attesta il conseguimento di tutte le competenze/attività del profilo
- Registrazione nel Libretto Formativo del cittadino



Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Comunità organizzata	Svolgere attività di prevenzione terziaria. Interpretare correttamente l'ambiente-comunità e le relazioni tra i membri nel rispetto delle regole	Storia delle comunità terapeutiche-riabilitative Legislazione nazionale vigente Legislazione regionale vigente Organizzazione e funzionamento delle comunità terapeutiche-riabilitative e modelli non terapeutici di funzionamento (autoritario, spontaneista, permissivo)
	Interpretare correttamente l'unione-distinzione presente nell'ambito del processo comunitario: fase di pre-comunità (valutazione accoglienza, inserimento), di comunità (terapeutica-riabilitativa); post-comunità (reinserimento sociale)	
	Saper orientare il paziente nell'acquisire consapevolezza riguardo se stesso nello svolgimento delle attività e circa i vissuti e le esperienze	
	Facilitare la circolarità della comunicazione e l'espressione dei vissuti	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Ambientamento e setting comunitario	Gestire i nuovi riferimenti affettivi e spazio-temporali dell'utenza nell'ambito dell'ambiente-comunità	Setting comunitario Funzioni terapeutiche del setting Equipe terapeutica Gestione dei rapporti nel gruppo famiglia Processo terapeutico-riabilitativo di comunità Obiettivi terapeutici – riabilitativi e funzioni curanti Strumenti terapeutico-riabilitativi Elementi di Psicoterapia Riabilitazione
	Coadiuvare la gestione delle attività terapeutico-riabilitative nel rispetto dei confini spazio-temporali-metodologici (luoghi, orari e regole) della giornata e della settimana nell'ambito dell'ambiente-comunità	
	Facilitare il processo terapeutico-riabilitativo degli assistiti, attraverso la comprensione delle loro difficoltà relazionali-lavorative-espressive e nel contesto di vita	

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Elementi di psicofarmacologia	Evidenziare i principali effetti collaterali indesiderati, gli aspetti tossicologici e le basi terapeutiche degli psicofarmaci (sintomi/effetti collaterali)	Nozioni generali sull'uso degli psicofarmaci nelle malattie psichiatriche

Unità di Competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
Laboratori strutturati	Considerare i "laboratori" come strumento <i>funzionale</i> alla creazione e sviluppo di legami tra i partecipanti	Capacità nella programmazione dei laboratori in base alle caratteristiche dell'utenza Assemblee (costituzione, funzionamento, partecipazione, regolamento, verifica...) Lavoro di équipe per l'attuazione e la verifica dei progetti individuali
	Favorire la <i>flessibilità</i> dei "laboratori", per consentire la produzione di esperienze collegate a sapere inediti o alla riappropriazione di abilità perse	
	Favorire le modalità soggettive di partecipazione nella realizzazione di un prodotto collettivo	
	Comprendere la funzione del lavoro assembleare e di équipe	



Indicazioni per la valutazione delle Unità di Competenza

Unità di Competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
Posizionarsi all'interno della comunità organizzata supportando le attività proprie dell' "ambiente familiare curante"	Capacità di gestire le norme vigenti, acquisendo consapevolezza sui diversi significati di identità/ relazioni	Utilizzazione degli strumenti utili a stabilire reti e relazioni tra i soggetti interni/esterni	Comprendere il proprio ruolo e sapersi relazionare in maniera organizzata/organizzativa	Prove pratiche in situazione – Verifica apprendimento conoscenze
Posizionarsi all'interno dei luoghi nel rispetto dei tempi, modi e pratiche di funzionamento	Applicare gli scopi espliciti della struttura, i valori condivisi; le motivazioni e le metodologie d'approccio e lavorative	Svolgimento delle azioni di supporto	Adottare il modo funzionale per lo sviluppo delle metodologie di analisi delle necessità e procedure di intervento	
Comprendere l'impatto/rapporto rischi-benefici dell'utilizzo farmacologico	Riconoscere i benefici, gli effetti collaterali e quelli indesiderati	Vigilanza sulla somministrazione	Elementi di conoscenza sull'approccio farmacologico ai disturbi mentali	
Affiancare i pazienti nei luoghi di socializzazione, formazione, nonché nei laboratori	Capacità di posizionamento ed interlocuzione nell'ambito degli spazi-laboratori e nelle attività programmate	Utilizzo degli spazi-laboratori e delle attività programmate per la condivisione-valorizzazione delle capacità	Realizzazione di sufficienti/buoni livelli di crescita delle capacità comunicative e nella produzione.	



PUNTI	INDICE	PAG.
1	Dimensioni socio-assistenziali/Scenario	2
2	Profili socio-assistenziali/Dotazioni	7
3	Profili socio-assistenziali/Sistema	11
4	Profili socio-assistenziali/Lessico	13
5	Architettura delle competenze/Problematiche	16
6	Repertorio delle Professioni/Dispositivi	19
7	Repertorio delle Professioni/Profili a termine	22
	<i>Addetto all'Assistenza di Base</i>	23
8	Repertorio delle Professioni/Griglie	26
9	Service	
	<i>Operatore di sportello sociale</i>	29
10	Lifecycle	
	<i>Assistente familiare</i>	31
	<i>Animatore residenze per anziani</i>	34
	<i>Animatore socio-educativo</i>	37
	<i>Educatore domiciliare</i>	39
	<i>Educatore familiare</i>	42
	<i>Operatore Socio-Sanitario</i>	45
	<i>Operatore Socio-Sanitario con formazione complementare in assistenza sanitaria</i>	49
11	Support	
	<i>Assistente alla comunicazione</i>	51
	<i>Mediatore interculturale</i>	54
	<i>Operatore sociale di strada</i>	57
12	System	
	<i>Promotore sociale</i>	60
13	Extended	
	<i>Esperto in affido familiare</i>	62
	<i>Mediatore penale</i>	65
14	Agg	
	<i>Operatore psichiatrico</i>	67

