

ASSESSORATO AFFARI EUROPEI, POLITICHE DEL LAVORO, INCLUSIONE SOCIALE E
TRASPORTI

DIPARTIMENTO POLITICHE DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE

PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

N. 4387 in data 29-07-2019

OGGETTO : APPROVAZIONE DELLA REVISIONE, AI SENSI DELLA D.G.R. 396 IN
DATA 3 APRILE 2018, DEI PROFILI PROFESSIONALI DI: ASSISTENTE
PERSONALE, TATA FAMILIARE, MEDIATORE INTERCULTURALE,
REFERENTE DEI SERVIZI PER ANZIANI

IL COORDINATORE DEL DIPARTIMENTO POLITICHE DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE

Vista la legge regionale 23 luglio 2010, n. 22 “Nuova disciplina dell’organizzazione dell’Amministrazione regionale e degli enti del comparto Unico della Valle d’Aosta. Abrogazione della legge regionale 23 ottobre 1995, n. 45, e di altre leggi in materia di personale” ed in particolare l’articolo 4, relativo alle funzioni della direzione amministrativa;

richiamate le deliberazioni della Giunta regionale:

- n. 1672 in data 28 dicembre 2018 concernente l'approvazione del documento tecnico di accompagnamento al bilancio e del bilancio finanziario gestionale per il triennio 2019/2021 e delle connesse disposizioni applicative;;
- n. 994 in data 20 agosto 2018 recante "*Definizione della Struttura organizzativa dell'Amministrazione regionale*", con decorrenza 17 settembre 2018;
- n. 1075 del 4 settembre 2018 recante il conferimento dell’incarico dirigenziale alla sottoscritta;

visto l’articolo 19 della legge regionale 31 marzo 2003, n. 7 (Disposizioni in materia di politiche del lavoro, di formazione professionale e di riorganizzazione dei servizi per l’impiego);

richiamata la deliberazione n. 396 in data 3 aprile 2018, recante “Approvazione dell’architettura e della conseguente revisione del repertorio degli standard professionali, in coerenza ed attuazione del d. lgs. 13/2013 e del decreto interministeriale 30 giugno 2015. Revoca della deliberazione della Giunta regionale n. 2026 del 23 luglio 2010”;

dato atto che, come previsto dalla deliberazione sopra richiamata, la Struttura competente ha avviato il processo di revisione degli standard professionali ricompresi nel repertorio regionale, al fine del loro riallineamento con i requisiti descrittivi del Quadro nazionale delle qualificazioni;

dato atto che il processo di revisione ha visto coinvolta, per le professioni di Assistente personale, Tata familiare, Mediatore interculturale e Referente dei servizi per anziani la Struttura Politiche sociali , successivamente Struttura Assistenza economica, trasferimenti finanziari e servizi esternalizzati”, con la quale sono state condotte le attività di analisi e ridefinizione dei contenuti descrittivi;

atteso che, in riscontro alla lettera del 30 maggio 2019, prot. n. 5098 con la quale la sottoscritta ha trasmesso la versione definitiva dei profili in argomento, così come revisionati ai fini dell’inserimento nel Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali, la Struttura Assistenza economica, trasferimenti finanziari e servizi esternalizzati ha comunicato, con lettera del 25 giugno 2019 (prot. nr. 6238DPLF) il proprio accordo, relativamente al contenuto della revisione operata sui profili

DECIDE

1. di approvare i profili professionali di: Assistente personale, Tata familiare, Mediatore interculturale e Referente dei servizi per anziani, come concordati con la S.O. Assistenza economica, trasferimenti finanziari e servizi esternalizzati, allegati al presente provvedimento del quale formano parte integrante;
2. di dare atto che la data del presente provvedimento costituisca, per ciascun profilo, il riferimento valido ai fini della determinazione degli effetti, ai fini del rilascio delle certificazioni;
3. di dare mandato agli uffici di procedere all’aggiornamento del repertorio regionale e all’inserimento dei nuovi profili nel Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali;
4. di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri a carico del bilancio della Regione.

L’ESTENSORE

Barbara Vendemmia

IL DIRIGENTE

- Carla Stefania Riccardi -

Denominazione del Profilo

Assistente personale

Descrizione sintetica

L'Assistente personale svolge attività finalizzate a recuperare e mantenere il benessere psico-fisico di soggetti fragili e non autosufficienti assistendoli nelle diverse attività della vita quotidiana in relazione ai bisogni e alle richieste specifiche. Si prende cura della persona non autosufficiente e fornisce supporto nello svolgimento delle attività quotidiane, con l'obiettivo di promuovere l'autonomia della persona in relazione alle sue caratteristiche psico - fisiche.

Livello EQF

Livello III –

Opera in contesti strutturati soggetti a cambiamenti. Realizza compiti e risolve problemi in un quadro di presidio professionale connotato:

- dalla gestione autonoma della propria attività sulla base di indicazioni ricevute,
- dall'assunzione di responsabilità nel portare a termine i compiti assegnati, garantendo la conformità dei risultati,
- dalla capacità di fronteggiare i problemi adeguando il proprio comportamento alle circostanze.

Agisce sulla base di conoscenze di fatti e processi concreti, utilizzando elementi concettuali generali e capacità interpretativa per sviluppare connessioni logiche.

Applica una gamma di abilità relazionali, cognitive ed attuative selezionando, applicando ed eventualmente adattando alle diverse situazioni metodi, tecniche e strumenti di base.

Riferimento a codici di classificazioni professionali

5.4.4.3.0.0	Addetti all'assistenza personale
5.4.4.3.0.1	accompagnatore di invalido
5.4.4.3.0.10	badante
5.4.4.3.0.11	operatore sociale per assistenza (di vario genere) a domicilio
5.4.4.3.0.12	operatore socioassistenziale
5.4.4.3.0.5	assistente domiciliare
5.4.4.3.0.7	assistente familiare

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2011)

Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

/

Quadro Nazionale delle Qualifiche/Repertorio Nazionale

Settore: Servizi socio-sanitari

Processo: Erogazione di interventi nei servizi sociali

Sequenza: Erogazione di servizi assistenziali domiciliari

ADA.22.217.693 - Realizzazione di interventi assistenziali volti a favorire la domiciliarità degli assistiti

Settore economico di attività

88 ASSISTENZA SOCIALE NON RESIDENZIALE

88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

(Riferimento allo standard ATECO 2007)

Contesto di esercizio

L'Operatore addetto all'assistenza personale opera nel luogo ove si trova la persona da assistere. I destinatari del servizio possono essere persone non autosufficienti, anziane, con disabilità fisica e/o sensoriale o portatrici di patologie invalidanti. Svolge la propria attività in collaborazione con i servizi socio – sanitari e con le figure professionali coinvolte nella cura della persona.

Attività proprie del profilo professionale

<i>Area di Attività</i>	<i>Attività costitutive</i>
<i>Analisi dei bisogni specifici della persona</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificare i bisogni specifici, anche inespressi, dell'utente in relazione alle sue caratteristiche; - Rilevare le caratteristiche ambientali e di contesto che possano supportare gli interventi di promozione del benessere psico-fisico e dell'autonomia dell'utente.
<i>Cura diretta dei bisogni dell'assistito</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Assistere l'utente nella cura dell'igiene personale, nella vestizione, nelle mobilitazioni e all'espletamento dei bisogni fisiologici; - Provvedere alla spesa ed alla preparazione dei pasti utilizzando le tecniche di cottura e somministrazione in funzione dei bisogni dell'utente; - Applicare le prescrizioni medico-sanitarie

Area di Attività	Attività costitutive
<i>Promozione del benessere psico – fisico dell’assistito</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Supportare l’utente nella relazione con terzi e nella realizzazione di attività di tipo ludico - ricreative; - Supportare l’utente nel corretto rispetto di un eventuale piano condiviso di riabilitazione psichica e fisica; - Informare e fornire sostegno all’utente sui servizi relativi alla persona; - Adottare, in caso di malori e/o infortuni, misure di primo soccorso.
<i>Cura e gestione degli ambienti di vita</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Allestire e gestire in maniera sicura gli ambienti di vita dell’utente prestando attenzione ad eventuali rischi connessi con la gestione degli spazi; - Attuare operazioni di pulizia degli spazi di vita;

Competenze

Competenza 1– ANALIZZARE I BISOGNI SPECIFICI ALLA BASE DELL’INTERVENTO

RISULTATO ATTESO: Identificare i bisogni specifici dell’utente, considerando le sue caratteristiche, le sue esigenze e le caratteristiche ambientali di riferimento, con l’obiettivo di orientare l’attività di assistenza ed attuare interventi adeguati.

CONOSCENZE

- Principi e tecniche di rilevamento del bisogno dell’utente in base ai livelli di autosufficienza;
- Principi, metodologie e tecniche della relazione d’aiuto;
- Principali patologie dell’utente anziano e dell’utente con disabilità fisica e/o sensoriale;
- Tecniche di osservazione;
- Elementi della comunicazione di base

ABILITA’

- Identificare le condizioni psico-fisiche della persona, con il supporto di appositi strumenti;
- Individuare situazioni di disagio della persona al fine di sviluppare interventi di sostegno;
- identificare, secondo le indicazioni mediche fornite, le azioni per un corretto monitoraggio delle condizioni di salute dell’assistito;
- Identificare, in relazione all’ambiente di vita dell’assistito, vincoli e difficoltà nella realizzazione dell’intervento assistenziale;

- Identificare l'influenza del contesto di riferimento dell'utente in relazione alle sue condizioni fisiche;
- Attuare una comunicazione costante con l'utente anche in relazione ai bisogni non espliciti.

Competenza 2– REALIZZARE INTERVENTI DI ASSISTENZA E CURA DIRETTA DELL'ASSISTITO

RISULTATO ATTESO: Attuare tutte le operazioni volte a curare l'igiene personale, provvedendo alla somministrazione dei pasti, all'assunzione di eventuali farmaci e garantendo un mantenimento idoneo delle condizioni di vita.

CONOSCENZE

- Elementi di igiene personale;
- Principali caratteristiche dei prodotti alimentari e loro conservazione;
- Principi di cottura degli alimenti;
- Tecniche di somministrazione dei farmaci;
- Tecniche di primo soccorso.
- Tecniche di corretta mobilizzazione e utilizzo di ausili

ABILITÀ

- Adottare le procedure standard di igiene e pulizia della persona;
- Adottare tecniche di cottura e di somministrazione degli alimenti in relazione ai bisogni dell'utente;
- Programmare e accompagnare l'utente nelle uscite quotidiane;
- Somministrare eventuali farmaci secondo le indicazioni mediche fornite;
- Identificare eventuali malori/infortuni e adottare, se necessarie, misure di primo soccorso;
- Applicare tecniche di corretta mobilizzazione e utilizzo di ausili.

Competenza 3 – PROMUOVERE IL BENESSERE PSICO-FISICO/RELAZIONALE DELL'ASSISTITO

RISULTATO ATTESO: Realizzare azioni idonee al raggiungimento del benessere psico-fisico e relazionale dell'utente al fine di preservarne e consolidarne la salute e l'autonomia

CONOSCENZE

- Servizi culturali e ricreativi territoriali;
- Principi di geriatria;
- Principi di psicologia della terza età e di altre situazioni specifiche;
- Modalità di socializzazione ed intrattenimento di persone non autosufficienti;
- Elementi di psicologia sociale;
- Metodologia del lavoro in ambito sociale;

ABILITÀ

- Programmare attività quotidiane idonee al benessere psico-fisico dell'utente;
- Favorire i rapporti interpersonali e supportare l'utente nelle modalità di interazione sociale;
- Attuare azioni di sostegno affettivo ed emotivo;
- Informare l'utente ed i familiari dei servizi dedicati alla persona;
- Interagire con terzi per lo svolgimento di attività di tipo ludico-ricreative finalizzate al benessere dell'utente;
- Favorire, se presente, l'attuazione in maniera adeguata del PAI in accordo con le altre figure professionali coinvolte o garantire l'applicazione delle indicazioni fornite dalle stesse;

Competenza 4– ASSICURARE L'IGIENE E LA SICUREZZA DEGLI AMBIENTI DI VITA

RISULTATO ATTESO: Garantire una condizione di vita in totale sicurezza negli ambienti interni ed esterni, valutando i rischi e gestendo le emergenze derivanti dalle condizioni ambientali in relazione alle condizioni psico-fisiche dell'utente.

CONOSCENZE

- Norme generali di sicurezza domestica;
- Principi, regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) in materia di sicurezza della persona;
- Principi generali di prevenzione dei rischi;
- Principi e modalità di igiene e pulizia degli spazi;
- Principi di raccolta e smaltimento rifiuti;

ABILITÀ

- Identificare minacce e rischi per la salvaguardia fisica e psichica dell'utente in ambienti interni ed esterni;
- Supportare l'utente nello spostamento e deambulazione nei vari ambienti interni/esterni;
- Verificare le condizioni igieniche di ambienti e degli strumenti utilizzati;
- Attuare operazioni di smaltimento dei rifiuti organici/inorganici in relazione alle norme ambientali;
- Attuare azioni di riordino degli ambienti di vita in relazione alle caratteristiche e alle abitudini dell'utente;

Denominazione del Profilo

Tata Familiare

Descrizione sintetica

La Tata familiare ha il compito di accogliere, assistere ed educare uno o più bambini (fino ad un massimo di 4) in età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni, accompagnandoli nel loro sviluppo fisico, psichico e intellettuale, garantendone la cura dei bisogni primari e degli ambienti di vita. In sinergia con i servizi per la prima infanzia crea occasioni di socializzazione del bambino in riferimento all'età e alle sue condizioni di sviluppo psico-fisico.

Livello EQF

Livello III – Operatore

Opera in contesti strutturati soggetti a cambiamenti. Realizza compiti e risolve problemi in un quadro di presidio professionale connotato:

- dalla gestione autonoma della propria attività sulla base di indicazioni ricevute
- dall'assunzione di responsabilità nel portare a termine i compiti assegnati, garantendo la conformità dei risultati,
- dalla capacità di fronteggiare i problemi adeguando il proprio comportamento alle circostanze.

Agisce sulla base di conoscenze di fatti e processi concreti, utilizzando elementi concettuali generali e capacità interpretativa per sviluppare connessioni logiche.

Applica una gamma di abilità relazionali, cognitive ed attuative selezionando, applicando ed eventualmente adattando alle diverse situazioni metodi, tecniche e strumenti di base.

Riferimento a codici di classificazioni professionali

5.4.4.2.0.5 Baby sitter

Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

Quadro Nazionale delle Qualifiche/Repertorio Nazionale

Settore: Servizi alla persona

Processo: Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e familiare

Sequenza: Realizzazione di servizi di pulizia e riordino della casa e accudimento di bambini e anziani presso famiglie

ADA.24.140.415 - Svolgimento di attività di custodia e cura di minori

Settore economico di attività

97 ATTIVITÀ DI FAMIGLIE E CONVIVENZE COME DATORI DI LAVORO PER PERSONALE DOMESTICO
97.00.00 ATTIVITÀ DI FAMIGLIE E CONVIVENZE COME DATORI DI LAVORO PER PERSONALE DOMESTICO

Contesto di esercizio

La tata familiare opera prevalentemente nel contesto domestico, presso il proprio domicilio, il domicilio della famiglia o in un luogo terzo appositamente attrezzato ed in tutte le situazioni in cui la famiglia richiede il suo intervento, individualmente o collaborando con un'altra tata.

Attività proprie del profilo professionale

<i>Area di Attività</i>	<i>Attività costitutive</i>
<i>Analisi dei bisogni e definizione delle caratteristiche dell'intervento socio-educativo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizzare i bisogni e le caratteristiche specifiche del bambino in relazione al contesto familiare e alle caratteristiche dell'ambiente - Progettare l'intervento socio-educativo
<i>Cura e accudimento del bambino</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare e soddisfare i bisogni primari, di igiene e cura del bambino - Identificare e gestire eventuali malesseri del bambino di natura psico-fisica - Attuare tecniche di primo soccorso in caso di infortunio o malattia;
<i>Gestione, cura e adattamento domestico ambientale</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Valutare, adattare e organizzare gli spazi con riferimento all'età del bambino - Pulire e riordinare/allestire spazi ed ambienti di vita - Riconoscere gli strumenti adatti all'uso del bambino e curare l'igiene degli stessi
<i>Realizzazione di attività educative e ludico-ricreative</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare ed attuare attività educative in relazione all'età del bambino e al suo sviluppo psico-fisico - Individuare ambienti idonei allo svolgimento di attività adatte al bambino - Individuare ed attuare attività volte alla socializzazione con altri bambini

Competenze

Competenza 1– IDENTIFICARE I BISOGNI E LE CARATTERISTICHE ALLA BASE DELL'INTERVENTO

RISULTATO ATTESO: Identificare ed analizzare i bisogni specifici del bambino in relazione alle sue caratteristiche e all'ambiente di riferimento con l'obiettivo di definire interventi socio-educativi coerenti ed in continuità con l'educazione familiare

CONOSCENZE

- Modelli e strumenti per l'osservazione delle relazioni educative e del comportamento infantile;
- Principi di psicologia e pedagogia della famiglia;
- Elementi di psicologia dell'età evolutiva (0 - 3 anni): ritmi e fasi di sviluppo del bambino; bisogni, attaccamento e riferimenti affettivi, conoscenza di sé.
- Sviluppo psicomotorio e caratteristiche fisiche del bambino tra i tre mesi e i tre anni.
- Routines (pranzo, sonno, cambio).
- Caratteristiche e variabili dell'ambiente di riferimento del bambino: la famiglia e il contesto.
- **Progettazione e programmazione educativa.**

ABILITÀ

- Attuare azioni di analisi del contesto di riferimento;
- Utilizzare strumenti idonei alla verifica dei bisogni del bambino;
- Comprendere i differenti bisogni del bambino a partire dalle informazioni dei genitori e sulla base dell'osservazione diretta del suo sviluppo, delle sue caratteristiche, esigenze ed abitudini.
- Riconoscere i bisogni specifici del bambino per offrire un intervento adeguato e creare un buon clima relazionale ed educativo, per lo sviluppo delle sue potenzialità, con particolare attenzione agli aspetti etici. •
- Identificare gli aspetti salienti dell'ambiente - fisico ed affettivo – che circonda il bambino per realizzare interventi di cura adeguati e sostenibili, anche in contesti multiculturali.
- Progettare, realizzare e valutare interventi educativi a partire dai bisogni individuati, in continuità con l'educazione proposta dalla famiglia.

Competenza 2– ACCUDIRE E ASSISTERE IL BAMBINO

RISULTATO ATTESO: Accudire uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, occupandosi del loro benessere e favorendone lo sviluppo psico-fisico a partire dai bisogni individuati e dalle esigenze familiari.

CONOSCENZE

- Caratteristiche e tecniche per la cura di bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Modalità e tecniche di inserimento con bambini tra i tre mesi e i tre anni. Routines del bambino. •
- Elementi e pratiche di igiene e puericultura.
- Malattie più frequenti nel bambino tra i tre mesi e i tre anni: prevenzione ed assistenza
- Elementi di primo soccorso pediatrico e linee di condotta da tenere nelle più comuni situazioni critiche, con particolare riferimento alle problematiche infantili (informazione della famiglia, primo soccorso, chiamata all'emergenza sanitaria, ...).
- Principi base dell'alimentazione dei bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Allattamento e svezzamento.
- Elementi di dietologia e principi nutrizionali, con particolare riferimento ai pasti ed alla merenda del bambino tra i tre mesi e i tre anni.
- Principali difficoltà alimentari del bambino.

ABILITÀ

- Adottare le procedure standard di igiene del bambino;
- Garantire la preparazione e la somministrazione dei pasti, curandone la correttezza e il bilanciamento, in riferimento all'età dei bambini, all'eventuale dieta, alle preferenze e all'appartenenza culturale, nel rispetto di eventuali linee guida.
- ;
- Applicare tecniche di rilassamento e di cura durante la fase del sonno e del risveglio del bambino;
- Riconoscere e gestire eventuali malesseri psico-fisici del bambino;
- Attuare tecniche di primo soccorso e azioni adeguate in caso di infortunio;
- Definire metodi e strumenti per la realizzazione dell'intervento in accordo con la famiglia e con le necessarie attenzioni deontologiche;
- Gestire le routines.
-

Competenza 3 – DEFINIRE E REALIZZARE ATTIVITA' SOCIO-EDUCATIVE

RISULTATO ATTESO: Organizzare attività a valenza educativa in funzione dell'età e del livello psico-fisico di ogni bambino per favorirne uno sviluppo armonico, in continuità con l'educazione proposta dalla famiglia.

CONOSCENZE

- Elementi di gestione e organizzazione di attività socio-educative
- Progettazione e programmazione educativa
- Pedagogia interculturale
- Opportunità di gioco e attività adeguate a bambini tra i tre mesi e i tre anni, articolate per aree di sviluppo (psicomotorio, comunicativo-linguistico, cognitivo, sociale)
- Eventuali strumenti di supporto forniti dal coordinamento pedagogico.

ABILITÀ

- Organizzare e realizzare attività educative in relazione all'età e ai bisogni del bambino;
- Individuare modalità di lavoro idonee a favorire la socializzazione;
- Adottare modalità comunicative in relazione alle caratteristiche del bambino
- Adottare modalità e tecniche di autovalutazione del lavoro svolto con il bambino, attuando eventuali azioni correttive e nel rispetto dei principi etici;
- Facilitare la relazione con i familiari del bambino;
- Sviluppare la relazione con e tra i bambini in carico
-

COMPETENZA 4– MANTENERE LE CONDIZIONI DI SICUREZZA E SALUBRITA' DEI CONTESTI DI VITA DEL BAMBINO

RISULTATO ATTESO: Garantire la sicurezza, l' idoneità e la salubrità degli spazi di vita del bambino e degli strumenti utilizzati dallo stesso durante tutte le attività, identificando e gestendo rischi potenziali dovuti dalle caratteristiche ambientali, dagli spazi e dalle caratteristiche proprie degli strumenti utilizzati e utilizzando eventuali linee guida.

CONOSCENZE

- Ambienti ed arredi accoglienti e rispondenti alle esigenze dei bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Tipologia e caratteristiche di materiali e giocattoli da utilizzare con bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Concetti base di igiene e messa in sicurezza.
- Elementi di sicurezza e igiene di spazi ed arredi in cui sono presenti bambini, in conformità alle vigenti normative in materia di civili abitazioni.
- Modalità di pulizia ed igiene di ambienti, arredi e materiali

ABILITÀ

- Allestire ambienti idonei allo svolgimento delle attività giornaliere del bambino in relazione all'età;
- Utilizzare tecniche di pulizia degli ambienti e degli strumenti/giocattoli utilizzati dal bambino;
- Valutare la sicurezza degli strumenti/giocattoli utilizzati dal bambino;
- Garantire la manutenzione e il riordino degli spazi dopo le attività svolte;
- Attuare tecniche di sorveglianza del bambino in relazione agli spazi di vita;
- Attuare operazioni di smaltimento dei rifiuti organici/inorganici idonee in relazione alle norme ambientali;

Denominazione del Profilo

Mediatore interculturale

Descrizione sintetica

Il Mediatore interculturale interviene nei processi di definizione, realizzazione e valutazione di interventi di mediazione interculturale. Svolge attività di raccordo tra cittadini stranieri e servizi presenti sul territorio al fine di promuovere l'integrazione e la fruizione dei diritti fondamentali da parte dell'utente straniero.

Livello EQF

Livello V – Tecnico specializzato

Opera in contesti determinati, complessi ed esposti a cambiamenti ricorrenti ed imprevisti. Garantisce la conformità degli obiettivi conseguiti in proprio e da altre risorse:

- identificando le decisioni
- concorrendo al processo attuativo.

Agisce con consapevolezza degli ambiti di conoscenza, utilizzando conoscenze integrate, complete, approfondite e specializzate

Utilizza, anche attraverso adattamenti, riformulazioni e rielaborazioni un'ampia gamma di metodi, prassi, protocolli e strumenti, in modo consapevole e selettivo, anche al fine di modificarli, attivando un set esauriente di abilità cognitive, relazionali e sociali e di attivazione che consentono di trovare soluzioni tecniche anche non convenzionali.

Riferimento a codici di classificazioni professionali

- 3.4.5.2.0.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
3.4.5.2.0.8 Mediatore interculturale

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2011)

Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

/

Quadro Nazionale delle Qualifiche/Repertorio Nazionale

Settore: Servizi socio-sanitari

Processo: Erogazione di interventi nei servizi sociali

Sequenza: Realizzazione di interventi e servizi di integrazione sociale e socio-educativa rivolto a soggetti deboli

ADA.22.216.690 - Servizio di mediazione inter-culturale

Settore economico di attività

88 ASSISTENZA SOCIALE NON RESIDENZIALE

88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

(Riferimento allo standard ATECO 2007)

Contesto di esercizio

Il Mediatore interculturale sviluppa gli interventi presso strutture educative e formative, servizi sociali e sanitari, strutture giudiziarie che presentano necessità di interventi di mediazione interculturale in relazione alla presenza di stranieri e presso enti pubblici e privati orientati a sviluppare attività di integrazione socio-culturale e di promozione dell'interculturalità. Nell'attuazione degli interventi di mediazione si relaziona con le strutture ed i servizi del territorio con cui l'utente tipicamente si interfaccia.

Attività proprie del profilo professionale

<i>Area di Attività</i>	<i>Attività costitutive</i>
<i>Accoglienza dell'utente straniero ed analisi dei suoi bisogni e risorse</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisire informazioni utili alla comprensione dei bisogni e dei disagi – anche inespressi - in relazione alle caratteristiche socio-culturali e linguistiche dell'utente; - Rilevare gli elementi di contesto che possono facilitare gli interventi di mediazione
<i>Progettazione di Interventi di mediazione interculturale</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborare un progetto di accompagnamento/orientamento; - Esplicitare nel progetto, in ottica multidisciplinare, il coinvolgimento e le azioni svolte da tutti gli attori coinvolti nel processo di mediazione;
<i>Realizzazione di interventi di mediazione interculturale</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicare all'utente il progetto definitivo, prestando attenzione ad eventuali ostacoli linguistico-culturali; - Fornire all'utente gli strumenti per orientarsi nella rete territoriale dei servizi agevolando l'espletamento delle procedure amministrative connesse all'inserimento nel tessuto sociale di riferimento; - Accompagnare gli utenti nello sviluppo della loro autonoma capacità di relazione interculturale, in relazione alle caratteristiche personali e del contesto;

Area di Attività	Attività costitutive
Raccordo con i servizi locali con cui lo straniero si interfaccia	<ul style="list-style-type: none"> - Presidiare la rete di servizi ed opportunità di integrazione presenti sul territorio; - Promuovere eventuali azioni di supporto esterno per favorire l'efficacia degli interventi di mediazione attraverso un'attività di segnalazione e raccordo con i servizi locali con cui lo straniero si interfaccia; - Fornire ad istituzioni, operatori di settore input utili alla progettazione e realizzazione di interventi secondo un approccio interculturale;

Competenze
Competenza 1– ANALIZZARE I BISOGNI E LE RISORSE DEL CITTADINO STRANIERO E IL CONTESTO DI INTERVENTO
RISULTATO ATTESO: Acquisire ed interpretare i bisogni di interventi di mediazione dell'utente, con particolare attenzione alle sue caratteristiche socio-biografiche in relazione al contesto di riferimento, al fine di sviluppare un progetto d'intervento di mediazione interculturale efficace.
CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> – Riferimenti normativi sull'immigrazione; – Regole e modelli dei servizi di pubblica utilità; – Caratteristiche degli utenti stranieri: usi e costumi, tradizioni, religione, ecc.; – Caratteristiche principali della cultura locale di accoglienza; – Principali norme dei contesti di riferimento; – Elementi di etnopsicologia; – Elementi di comunicazione della mediazione interculturale (es. codici culturali specifici); – Elementi di psicologia sociale – Modelli e tecniche di comunicazione – Tecniche del colloquio e dell'intervista
ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> – Riconoscere i bisogni dell'utente straniero in relazione al contesto di provenienza; – Gestire colloqui ed interviste – Riconoscere eventuali disagi non dichiarati esplicitamente; – Utilizzare tecniche comunicative orientate all'esplicitazione dei bisogni dell'utente; – Rilevare eventuali fattori di facilitazione o ostacolo per l'attuazione dell'intervento di mediazione interculturale; – Rilevare le disponibilità economiche, materiali e sociali utilizzabili per l'attuazione dell'intervento di mediazione interculturale; – Riconoscere le caratteristiche sociali, culturali e professionali dell'utente straniero;

Competenza 2 – DEFINIRE LE CARATTERISTICHE DEGLI INTERVENTI DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

RISULTATO ATTESO: Progettare l'intervento di mediazione interculturale in relazione ai bisogni individuati dell'utente e al contesto di riferimento.

CONOSCENZE

- Tecniche di progettazione e valutazione di interventi sociali;
- Principali riferimenti normativi e procedure amministrative collegate all'integrazione degli utenti stranieri;
- Servizi territoriali pubblici o privati (socio-sanitari, giudiziari, educativi, servizi per il lavoro);
- Principali competenze e professionalità coinvolte nel processo di mediazione interculturale;
- Modelli di inclusione ed integrazione sociale;
- Metodologie del lavoro di gruppo

ABILITÀ

- Tradurre le informazioni acquisite in relazione alle risorse valorizzabili nei diversi contesti di attuazione dell'intervento di mediazione;
- Ipotizzare un piano di intervento sulla base delle caratteristiche specifiche dell'utente;
- Articolare la proposta progettuale in termini di finalità, obiettivi, attori coinvolti, contenuti, tempistica, metodi e strumenti, criteri e modalità di valutazione;
- Condividere obiettivi e finalità con l'utente, con particolare attenzione alle eventuali difficoltà linguistiche del soggetto;
- Verificare la sostenibilità del progetto in relazione alle risorse economiche disponibili

Competenza 3– EROGARE LE ATTIVITA' DI MEDIAZIONE LINGUISTICO - CULTURALE

RISULTATO ATTESO: Attuare l'intervento di mediazione interculturale secondo le caratteristiche definite nel progetto, eventualmente modificando "in itinere" eventuali azioni programmate sulla base di un continuo monitoraggio dell'intervento

CONOSCENZE

- Tecniche di comunicazione e mediazione linguistica/culturale;
- Aspetti sociologici e psicologici della relazione di aiuto rivolta alla crescita dell'autonomia
- Metodologie e tecniche della relazione di aiuto;
- Elementi di antropologia culturale;
- Elementi di pedagogia interculturale;
- Tecniche e strumenti di gestione dei conflitti e delle relazioni inter-culturali;
- Etica e deontologia professionale.

ABILITÀ

- Informare l'utente sulle azioni previste nel progetto di mediazione prestando attenzione ad eventuali difficoltà comunicative e specificando il ruolo degli attori coinvolti;
- Orientare l'utente straniero rispetto ai servizi e alle strutture territoriali alla quale rivolgersi in relazione al contesto di riferimento;
- Accompagnare l'utente straniero nell'interpretazione del contesto di riferimento prestando

attenzione al contesto di origine dello stesso;

- Realizzare azioni di mediazione interculturale utilizzando metodologie ed approcci di tipo attivo e partecipato rivolti allo sviluppo dell'autonomia dell'utente, con attenzione agli aspetti etici;
- Identificare strumenti, ambienti e materiali necessari all'erogazione dell'intervento di mediazione;
- Attivare relazioni orientate allo sviluppo dell'autonomia dei beneficiari considerando le modalità di accesso e standard di servizio dei soggetti territoriali;

Competenza 4 – PROMUOVERE LE RELAZIONI TRA UTENTI STRANIERI E SERVIZI

RISULTATO ATTESO: Sviluppare azioni ed interventi volti a facilitare le relazioni tra gli utenti stranieri ed i servizi coinvolti negli interventi di mediazione adottando un approccio interculturale, anche attraverso iniziative volte a favorire l'integrazione nella comunità

CONOSCENZE

- Elementi di psicologia dell'immigrazione;
- Tecniche di promozione di iniziative a carattere sociale con particolare riferimento ai processi migratori;
- Elementi relativi a modelli dell'apprendimento degli adulti
- Modelli e standard di qualità dei servizi
- Modalità di accesso e standard di servizio dei soggetti territoriali

ABILITÀ

- Mappare le risorse ed i servizi del territorio volte alla facilitazione delle relazioni tra stranieri e istituzioni;
- Progettare ed attuare azioni ed iniziative volte a promuovere le relazioni fra le comunità immigrate ed istituzioni, servizi ed altri attori del territorio
- Coinvolgere gli attori locali nelle relazioni con l'utente straniero;
- Attuare azioni formative volte a favorire il trasferimento, alle persone straniere, di conoscenze relative ai diritti di cittadinanza degli immigrati;
- Identificare buone prassi al fine di contribuire allo sviluppo e alla progettazione di interventi in raccordo con i servizi interessati e altri attori

Denominazione del Profilo

Referente dei servizi per anziani

Descrizione sintetica

Il Referente dei servizi per anziani cura gli aspetti organizzativi e assicura efficienza operativa, attraverso la promozione del lavoro d'équipe, di servizi e/o strutture per anziani. Coordina e pianifica con autonomia e responsabilità di iniziativa le attività e le azioni necessarie per l'attuazione di Piani Assistenziali Individuali e garantisce una costante qualità nell'erogazione del servizio. Mantiene i rapporti con le realtà esterne e con i servizi socio – sanitari coinvolti.

Livello EQF

Livello IV – Tecnico

Opera in contesti di norma prevedibili ma soggetti a cambiamenti imprevisti. Conseguo obiettivi e risolve problemi in un quadro di presidio professionale connotato:

- dalla gestione autonoma della propria attività sulla base di linee guida,
- dal coordinamento, dall'integrazione e dalla verifica delle attività e dei risultati anche di altri,
- dalla partecipazione al processo decisionale ed attuativo,
- dall'assunzione di responsabilità nella valutazione e nel miglioramento delle attività.

Agisce, utilizzando capacità interpretativa, sulla base di un'ampia gamma di conoscenze, integrate dal punto di vista della dimensione fattuale e/o concettuale, approfondite in alcune aree.

Applica un'ampia gamma di abilità relazionali, cognitive ed attuative selezionando, applicando ed eventualmente adattando alle diverse situazioni metodi, prassi e protocolli al fine di risolvere problemi e superare difficoltà crescenti.

Riferimento a codici di classificazioni professionali

3.4.5.2.0.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2011)

Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

/

Quadro Nazionale delle Qualifiche/Repertorio Nazionale

Settore: Servizi socio-sanitari

Processo: Erogazione di interventi nei servizi sociali

Sequenza: Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali in strutture semi-residenziali e residenziali

ADA.22.218.694 - Progettazione e gestione dei servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali

Settore economico di attività

- 87 *SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE RESIDENZIALE*
- 87.30.00 *Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili*
- 88.10.00 *Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili*

(Riferimento allo standard ATECO 2007)

Contesto di esercizio

Il Referente dei servizi per anziani opera in strutture residenziali e semi-residenziali rivolte ad anziani e all'interno di servizi di assistenza domiciliari rivolti a persone con diversi livelli di autosufficienza. Costituisce un riferimento intermedio tra la dirigenza dell'ente gestore e gli operatori addetti all'erogazione dei servizi socio - assistenziali.

Attività proprie del profilo professionale

<i>Area di Attività</i>	<i>Attività costitutive</i>
<i>Coordinamento e gestione del personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinare il personale interno della struttura e/o servizio socio - assistenziale e predisporre la pianificazione del servizio degli operatori attraverso l'indicazione di turni, orari etc; - Sviluppare azioni nell'identificazione dei criteri per la selezione e la valutazione del personale; - Verificare la corretta applicazione di protocolli e procedure di funzionamento relative alle strutture e/o servizi socio - assistenziali
<i>Coordinamento analisi e pianificazione del servizio socio - assistenziale</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Attuare pratiche di analisi qualitative e quantitative della struttura con particolare attenzione agli indici di qualità nell'assistenza dell'anziano; - Realizzare interventi ed azioni volti a garantire la massima efficacia ed efficienza della struttura e/o servizio; - Pianificare il lavoro della struttura e/o servizio socio – assistenziale
<i>Organizzazione amministrativa, contabile e finanziaria della struttura socio - assistenziale</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzare le attività per la corretta gestione amministrativa della struttura e/o servizio socio – assistenziale; - Individuare i requisiti strutturali e gestionali inerenti la struttura e/o servizio socio – assistenziale con riferimento anche agli accreditamenti previsti
<i>Presidio della presa in carico dell'utente e dell'attuazione del Piano di Assistenza Individuale</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorare il corretto svolgimento dell'intervento secondo le disposizioni concordate con operatori e figure del servizio socio – assistenziale; - Organizzare e pianificare l'attività dell'intervento, in accordo con il personale, in relazione alle politiche dell'ente gestore; - Attuare i Piani di Assistenza Individuale in relazione alle caratteristiche dell'utente

Area di Attività	Attività costitutive
<i>Gestione del rapporto con le figure sanitarie e socio – assistenziali interne ed esterne al servizio</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere le collaborazioni con terze parti esterne alla struttura e/o servizio; - Gestire i rapporti interpersonali tra utenti ed operatori e tra operatori e familiari dell'utente

Competenze

Competenza 1– ORGANIZZARE LE ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI COINVOLTI NELLA STRUTTURA/ SERVIZIO SOCIO – ASSISTENZIALE

RISULTATO ATTESO: Organizzare l'attività degli operatori in base a presenze, turni e volumi di lavoro garantendo il rispetto delle discipline e protocolli interni ed il coordinamento tra la struttura e/o servizio socio – assistenziale ed altri ruoli e risorse del territorio.

CONOSCENZE

- Elementi di diritto del lavoro e contrattualistica;
- Tecniche di comunicazione interpersonale;
- Modelli e tecniche di gestione delle risorse umane;
- Elementi di psicologia del lavoro;
- Elementi del mercato del lavoro con particolare attenzione alle professionalità addette all'assistenza della persona;
- Metodologie di lavoro di gruppo e tecniche di gestione dei conflitti;
- Metodologie del lavoro sociale

ABILITÀ

- Predisporre e monitorare la corretta attuazione dei programmi di lavoro;
- Coordinare e gestire il lavoro degli operatori interni alla struttura e/o servizio socio - assistenziale;
- Attuare azioni di promozione e coordinamento del lavoro di gruppo;
- Identificare i fabbisogni di personale in relazione alla struttura e/o servizio di riferimento;
- Rilevare il fabbisogno formativo degli operatori in servizio;
- Attivare e gestire rapporti con gli attori – istituzionali e non - presenti nel territorio di riferimento

Competenza 2 –ORGANIZZARE LA STRUTTURA/ IL SERVIZIO SOCIO - ASSISTENZIALE

RISULTATO ATTESO: Organizzare il lavoro e la gestione complessiva del servizio nel quadro degli obiettivi e delle procedure definite dall'organizzazione di riferimento, facilitando anche le procedure volte all'adempimento degli obblighi amministrativo/contabili.

CONOSCENZE

- Elementi di amministrazione e organizzazione aziendale;
- Tecniche di management;
- Elementi di controllo di gestione;
- La qualità nelle organizzazioni e servizi socio-assistenziali;
- Normative specifiche relative alla tutela della salute e della sicurezza nei servizi socio - assistenziali
- Elementi di customer satisfaction;

ABILITÀ

- Identificare bisogni potenziali di intervento della struttura e/o servizio;
- Utilizzare strumenti idonei alla rilevazione di informazioni relative alla qualità e quantità del servizio erogato;
- Definire e attuare azioni di miglioramento della struttura e/o servizio;
- Verificare e gestire la documentazione relativa agli utenti aggiornando i servizi e uffici competenti;
- Segnalare e richiedere azioni di manutenzione degli impianti, utilizzando standard idonei di operatività e sicurezza;
- Verificare e proporre l'approvvigionamento di materiali e strumenti collaborando alla gestione del budget della struttura e/o del servizio socio – assistenziale;

Competenza 3 – GESTIRE LE RELAZIONI CON UTENTI E I FAMILIARI	
RISULTATO ATTESO: Presidiare la comunicazione tra la struttura e/o servizio, gli utenti presi in carico ed i familiari dell'utente, costruendo una relazione di fiducia in relazione alle caratteristiche degli utenti e dei loro familiari	
CONOSCENZE	
<ul style="list-style-type: none"> – Tecniche e modalità di gestione delle relazioni con l'utente e i familiari in particolari situazioni di criticità; – Tecniche e modalità di relazione con l'utente – Elementi di psicologia sociale; – Metodologie e tecniche della relazione di aiuto; – Elementi di geriatria; – Principi e tecniche di ascolto attivo 	
ABILITÀ	
<ul style="list-style-type: none"> – Attuare azioni di accoglienza e di presidio informando l'utente sui servizi previsti dalla struttura e/o servizio socio - assistenziale; – Informare l'utente ed i familiari, con modalità appropriate, dei ruoli e delle professionalità presenti nella struttura e/o servizio socio - assistenziale; – Identificare le modalità per una corretta gestione del sistema di comunicazione tra operatore e utente; – Gestire le relazioni in modo da promuovere rapporti di fiducia con l'utente ed i suoi familiari; – Informare i familiari dell'utente in merito alle condizioni di salute dello stesso – Pianificare e gestire momenti di dialogo con l'utente e i suoi familiari 	

Competenza 4 GESTIRE LA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE
RISULTATO ATTESO: Programmare e realizzare azioni ed iniziative volte a garantire l'attuazione dei piani di assistenza individuali monitorandone gli interventi realizzati in collaborazione con gli operatori del servizio socio – assistenziale, nel rispetto degli standard di qualità e dei criteri previsti.
CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">– Concetti di riferimento nello sviluppo e gestione dei PAI– Principali tipologie di intervento di natura socio – assistenziale;– Metodologie di assistenza agli anziani;– Metodologia e strumenti per la presa in carico dell'utente anziano;– Modalità e strumenti di monitoraggio degli interventi socio – assistenziali;– Unità di valutazione multi-dimensionale – UVMD
ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none">– Progettare interventi ed azioni volte allo sviluppo ed al monitoraggio dei PAI;– Fornire indicazioni relative al piano di intervento individuale al personale coinvolto;– Monitorare l'attuazione degli interventi previsti nel PAI;– Valutare in maniera costante, con la collaborazione del personale e di altre figure sanitarie, l'evoluzione della situazione psico-fisica dell'utente– Adattare il Piano alle risposte e all'evoluzione delle condizioni dell'utente

CARLA STEFANIA RICCARDI

Struttura gestione e regolarità contabile della spesa e contabilità economico – patrimoniale

Atto non soggetto a spesa

IL DIRIGENTE

IL DIRIGENTE RESPONSABILE DEL CONTROLLO CONTABILE

REFERTO PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto certifica che copia del presente provvedimento è in pubblicazione all'albo dell'Amministrazione regionale dal 30/07/2019 per quindici giorni consecutivi, ai sensi dell'articolo 11 della legge regionale 23 luglio 2010, n. 25.

IL SEGRETARIO REFERTO