

Allegato "A" alla D.G.R. _____, nr. _____

REGIONE
ABRUZZO



GIUNTA REGIONALE D'ABRUZZO
DIREZIONE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO
FORMAZIONE ED ISTRUZIONE, POLITICHE SOCIALI
SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E INNOVAZIONE DELLE POLITICHE
ATTIVE DEL LAVORO, FORMATIVE E SOCIALI.
GOVERNANCE. SISTEMA NORMATIVO
VIA RIETI, NR. 45 – 65121 - PESCARA (PE)

LE PROFESSIONI SOCIALI
IN ABRUZZO
(Profili professionali)

INDICE

OPERATORE PER L'ASSISTENZA DI BASE	3
TECNICO ACCOGLIENZA SOCIALE	6
ANIMATORE SOCIALE	9
TECNICO DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO	12

OPERATORE PER L'ASSISTENZA DI BASE

Descrizione profilo

L'operatore per l'assistenza di base svolge la sua attività prevalentemente nell'assistenza di cura agli anziani e ai disabili, presso il domicilio dell'utente, nelle strutture residenziali o semiresidenziali; inoltre, nelle scuole, coadiuva il personale insegnante e gli educatori nell'ambito delle attività scolastiche. Opera in collegamento con i servizi e con le risorse sociali al fine di favorire l'autonomia personale dell'utente con l'obiettivo di mantenere e recuperare le abilità residue della persona. E' in grado di affrontare situazioni di bisogno particolari mediante l'assistenza sul territorio, evitando disagi alle persone in stato di bisogno, alle loro famiglie, nonché, il sovraffollamento e l'uso improprio dei ricoveri nelle strutture sanitarie e ospedaliere. Svolge la sua attività in strutture pubbliche e private e/o convenzionate, in maniera organizzata o in modo autonomo.

Codice ISTAT – (NUP 06)	5.5.3.4.0 Addetti all'assistenza personale in istituzioni 5.5.3.5.0 Addetti all'assistenza personale a domicilio
Sistema di codifica professioni Ministero del Lavoro	5.5.3.4.0 Addetti all'assistenza personale in istituzioni 5.5.3.5.0 Addetti all'assistenza personale a domicilio
Tipologia	Qualifica Professionale

Contesti operativi

L'attività dell'operatore si esplica all'interno dei servizi residenziali, semiresidenziali e territoriali per anziani (es. case di riposo, servizi di assistenza domiciliare socio assistenziali, centri diurni) e in servizi residenziali e territoriali per disabili (es. comunità alloggio, gruppo appartamento, laboratori protetti, servizi di inserimento lavorativo, assistenza domiciliare), e nelle scuole di ogni ordine e grado e nei servizi che si occupano di emarginazione e disagio psichico.

Durata 600 ore

400 ore aree disciplinari

200 ore tirocinio/stage

Competenze di base

L'operatore per l'assistenza di base conosce:

- legislazione nazionale e regionale sull'assistenza sociale;
- diritto all'assistenza nella costituzione della Repubblica Italiana;
- legislazione sociale;
- contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro;
- nozioni di pronto intervento;
- rete dei servizi territoriali e figure professionali coinvolte nella cura dell'anziano e dei disabili;
- organizzazione dei servizi socio assistenziali;
- concetto di salute;
- diritti e doveri della persona assistita;
- elementi di psicologia differenziale, di sociologia e di pedagogia per operare in contesti familiari e tutelari problematici;
- nozioni di riabilitazione, geriatria e psichiatria;

- aspetti e problemi dello sviluppo della persona.

Competenze tecnico-professionali

L'operatore per l'assistenza di base è in grado di:

- analizzare i bisogni e le situazioni di rischio dell'assistito;
- analizzare le risorse attivabili;
- svolgere attività di gestione domestica finalizzata al governo della casa in senso lato (pulizia stanze, ventilazione, illuminazione, cura degli arredi ed attrezzi necessari alla pulizia del soggetto);
- svolgere attività volta all'igiene del soggetto;
- realizzare interventi tesi a favorire l'autosufficienza del soggetto nell'attività giornaliera
- informare l'assistito rispetto al funzionamento dei servizi sociali e leggi vigenti in materia;
- eseguire correttamente le pratiche per l'alzata;
- applicare le tecniche per facilitare la deambulazione di utenti di diverso grado di inabilità;
- applicare le tecniche per l'assunzione di posture corrette;
- applicare le tecniche per supportare l'utente nell'assunzione dei cibi;
- sostenere, mantenere o ripristinare l'integrazione sociale dell'assistito.

Competenze trasversali

L'operatore per l'assistenza di base è in grado di:

- ascoltare;
- utilizzare la comunicazione nella relazione di aiuto;
- riconoscere e utilizzare sistemi di comunicazione e di relazione appropriati;
- decodificare correttamente i messaggi verbali e non verbali, riconoscendone il contenuto comunicativo;
- comunicare e relazionarsi con i soggetti diversamente abili;
- comunicare e relazionarsi con gli altri operatori;
- valutare periodicamente i risultati ottenuti.

Requisiti di ingresso

- compimento del 18° anno di età
- diploma 2° ciclo di istruzione

Formazione

<i>aree disciplinari</i>	<i>ore</i>	<i>discipline</i>
Area tecnico – professionale	150	<ul style="list-style-type: none"> - Ruolo dell'operatore dell' assistenza di base - Analisi dei bisogni e delle situazioni di rischio - Strumenti e tecniche per l'alzata e il trasferimento su barelle e carrozzelle - Tecniche per supportare movimenti e spostamenti: movimenti nel letto, sedere sul letto, alzarsi dal letto, deambulare, sedersi al tavolo, ecc. - Tecniche per la pulizia parziale o totale dell'utente a letto o in bagno, in struttura o a domicilio - Tecniche per la vestizione - Elementi di igiene degli alimenti, della cucina, delle stoviglie - Tecniche di supporto e strumenti per l'assunzione dei cibi per le diverse tipologie di utenti: allettati, confusi, emiplegici, dementi - Igiene degli ambienti - Tecniche di disinfezione, sterilizzazione e decontamina-

		<p>zione degli strumentari e dei presidi sanitari</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche e strumenti per favorire l'autonomia della persona - Nozioni di pronto intervento - Tecniche di raccolta dati e analisi sulla situazione dell'utente e sull'evoluzione dell'intervento professionale - Predisposizione degli strumenti e valutazione dei risultati - Tecniche di osservazione dell'utente: aspetti emozionali e di relazione positiva.
Area istituzionale e legislativa	50	<ul style="list-style-type: none"> - Principali normative nazionali e regionali in materia di assistenza socio sanitaria - Sistema dei servizi sociali, sanitari, educativi, culturali e ricreativi del territorio, in particolare per anziani e diversamente abili - Aspetti etici connessi all'attività di assistenza - Contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro
Area socio-psico-pedagogica	70	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di psicologia generale e psicologia dell'età adulta - Elementi di sociologia - Elementi di geriatria - Elementi di psichiatria - Elementi di pedagogia speciale - Elementi di psicopedagogia per il sostegno dell'autonomia personale e l'integrazione scolastica.
Area comunicazione	50	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione empatica - Mediazione socio familiare - Comunicazione verbale e non verbale - Rapporto tra operatore e utente
Area socio sanitaria	80	<ul style="list-style-type: none"> - Nozioni sulle principali condizioni invalidanti con riferimento ai soggetti assistiti - Elementi di dietetica - Elementi di geriatria - Elementi di anatomia e fisiologia dell'apparato digerente e metabolismo - Principi elementari di ortesi ed ausili - Educazione alla salute - Elementi di igiene e profilassi - Principali malattie cronico-degenerative della persona anziana - Disabilità nelle malattie neurologiche
TOTALE	400	

TECNICO ACCOGLIENZA SOCIALE

Descrizione profilo

Operatore di primo contatto con l'utenza: è in grado di recepire le istanze dell'interlocutore e di fornire la prima risposta di carattere generale, di informare ed orientare verso altre figure professionali o altri servizi. Svolge una funzione di "filtro".

Ha competenze per effettuare una prima analisi dei bisogni e delle richieste della persona e per fornire aiuto e supporto nella individuazione delle scelte più appropriate per la risoluzione del problema o il soddisfacimento di un bisogno. Ha spiccate capacità relazionali e comunicative.

Il tecnico dell'accoglienza sociale svolge funzioni di:

- accoglienza
- informazione e orientamento presso sportelli informativi
- "filtro" verso altri operatori che operano nello stesso servizio o di rinvio presso altri servizi della rete territoriale
- "osservatorio privilegiato" dei bisogni e delle richieste di aiuto.

Il tecnico dell'accoglienza sociale opera in stretta collaborazione con altre figure professionali e con i servizi del territorio.

Codice ISTAT – (NUP 06)	4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza ed assimilati
Sistema di codifica professioni Ministero del Lavoro	4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza ed assimilati
Tipologia	Qualifica Professionale

Contesti operativi

Il tecnico dell'accoglienza sociale è impegnato in istituzioni pubbliche e private in cui si svolgono attività di accoglienza, prima informazione, orientamento.

- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): Promuove e facilita l'accesso dei cittadini alle informazioni e ai servizi delle pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità. Promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana. Rileva sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini.
- Informagiovani. Servizio per favorire la conoscenza di opportunità offerte ai giovani nei diversi ambiti di interesse e per orientarli verso scelte e percorsi più opportuni.
- Sportelli informativi di settore: handicap, anziani, donne in difficoltà, ecc.
- Servizi residenziali e semiresidenziali
- Servizi di supporto familiare
- Servizi socio educativi per l'infanzia e l'adolescenza

Durata (600 ore)

- ore 400 aree disciplinari
- ore 200 di tirocinio/stage

Competenze di base

Il tecnico dell'accoglienza sociale conosce:

- i fondamenti del diritto pubblico e costituzionale
- le politiche e la legislazione sociale
- l'ordinamento sanitario nazionale

- il sistema dei servizi sociali, socio sanitari, e socio educativi
- gli elementi di base per una comunicazione in lingua inglese
- i fondamenti di psicologia e sociologia
- il contesto sociale, demografico, economico e culturale del territorio

Competenze tecnico-professionali

Il tecnico dell'accoglienza sociale è in grado di:

- ascoltare
- gestire colloqui di analisi della domanda e del fabbisogno di servizi
- instaurare relazioni di reciproca fiducia
- promuovere e garantire le scelte più appropriate per la risoluzione di un problema o per il soddisfacimento di un bisogno
- fornire informazioni corrette, chiare e complete sulla rete dei servizi e sulle relative modalità di accesso
- orientare
- stimolare, motivare e favorire la partecipazione delle persone
- rilevare e registrare richieste, bisogni, aspettative
- valutare le situazioni di bisogno
- mappare e classificare i servizi della rete territoriale
- progettare percorsi di fruizione dei servizi
- produrre materiali per la divulgazione delle informazioni (manifesti, volantini, opuscoli, stampe, ecc.)
- smistare e/o segnalare le richieste di aiuto ai servizi e agli enti competenti
- raccogliere eventuali reclami e/o suggerimenti per il miglioramento dei servizi

Competenze trasversali

Il tecnico dell'accoglienza sociale è in grado di:

- scambiare informazioni con altri operatori e altre strutture
- raccogliere, elaborare e interpretare le informazioni
- documentare la propria attività
- comunicare utilizzando strumenti diversi: telefono, computer, lettera, ecc.
- fronteggiare situazioni impreviste
- utilizzare materiali informativi di diversa natura: banche dati, archivi, documenti
- osservare e registrare comportamenti individuali e di gruppo

Requisiti di ingresso

- 18 anni compiuti
- diploma 2° ciclo di istruzione

Formazione

<i>Arete disciplinari</i>	<i>ore</i>	<i>Discipline</i>
Area tecnico – professionale	170	<ul style="list-style-type: none"> - ruolo dell'operatore dell'accoglienza sociale - tecniche e metodi dell'accoglienza - tecniche di counselling - tecniche di ascolto - strumenti per la divulgazione delle informazioni (manifesti, volantini) - modalità e strumenti per la rilevazione dei bisogni - tecniche della comunicazione e dell'informazione sociale - metodologia del lavoro di rete - monitoraggio e valutazione del lavoro sociale - tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni - elementi di etica professionale

Area istituzionale e legislativa	50	<ul style="list-style-type: none"> - diritto pubblico e costituzionale - politiche e legislazione sociale nazionale e regionale - diritto amministrativo e degli enti locali - ordinamento sanitario nazionale - diritto del lavoro - analisi delle forme organizzative dei servizi - Diritti di cittadinanza - il sistema dei servizi sociali, socio – sanitari e socio – educativi
Area linguistica	30	<ul style="list-style-type: none"> - lingua inglese
Area socio – psico – pedagogica e didattica	100	<ul style="list-style-type: none"> - psicologia sociale e di comunità - psicologia relazionale - il lavoro sociale - elementi di psicologia - elementi di sociologia
Area socio sanitaria	50	<ul style="list-style-type: none"> - Educazione alla salute
TOTALE	400	

ANIMATORE SOCIALE

Descrizione profilo

Operatore che, nell'ambito dei servizi socio educativi e culturali, svolge attività finalizzata allo sviluppo delle potenzialità delle persone o dei gruppi e alla promozione di processi di prevenzione del disagio, inserimento e partecipazione sociale.

L'animatore progetta e gestisce attività di carattere educativo, culturale e di intrattenimento a diretto contatto con: bambini, adolescenti, anziani, portatori di handicap, soggetti con disturbi psichiatrici, ecc.

Gli ambiti di intervento fanno riferimento a tre principali aree:

- area socio culturale, all'interno di progetti e servizi di carattere culturale, espressivo, comunicativo;
- area socio educativa, all'interno di progetti e servizi di carattere educativo, espressivo, ludico;
- area assistenziale e sanitaria, all'interno di servizi residenziali e semiresidenziali e nell'ambito di progetti di prevenzione, cura, riabilitazione ed assistenza.

L'animatore opera in stretta collaborazione con altre figure professionali e con i servizi del territorio.

Codice ISTAT – (NUP 06)	3.4.1.3.0 Animatore culturale
Sistema di codifica professioni Ministero del Lavoro	3.4.1.3.3 Animatore culturale polivalente
Tipologia	Qualifica Professionale

Contesti operativi

L'animatore trova collocazione in istituzioni pubbliche e private in cui si svolgono attività finalizzate alla promozione delle potenzialità individuali e collettive, alla prevenzione delle marginalità e del disagio sociale, alla integrazione e partecipazione sociale:

- servizi residenziali e territoriali per anziani (strutture protette, case di riposo, centri diurni);
- servizi domiciliari di assistenza e di socializzazione;
- servizi per l'infanzia e l'adolescenza (centri diurni, centri ricreativi, centri di aggregazione giovanile, comunità per minori, ludoteche);
- servizi per soggetti con disabilità psichiatriche;
- servizi di animazione in strada;
- servizi di prevenzione primaria nell'ambito della tossicodipendenza;
- servizi indirizzati ad utenza adulta con disabilità psicofisica.

Durata 600 ore

- ore 400 aree disciplinari
- ore 200 di tirocinio/stage

Competenze di base

L'animatore conosce:

- i fondamenti del diritto costituzionale, diritto pubblico e diritto del lavoro;
- le politiche e la legislazione sociale;
- il sistema dei servizi alla persona;
- gli elementi di base per una comunicazione in lingua inglese;
- i fondamenti di psicologia, pedagogia e sociologia;

Competenze tecnico-professionali

L'animatore è in grado di:

- individuare e attivare le risorse dei singoli e dei gruppi;
- stimolare, motivare e favorire la partecipazione dei singoli e dei gruppi;
- svolgere colloqui per l'esame delle situazioni individuali e di gruppo;
- pianificare, programmare e realizzare attività di animazione;
- gestire e coordinare attività di animazione per l'attivazione dei processi di comunicazione e di integrazione sociale;
- utilizzare in maniera appropriata le tecniche di animazione;
- gestire i conflitti;
- osservare e registrare comportamenti individuali e di gruppo;
- svolgere attività di studio, ricerca e documentazione finalizzata al potenziamento della funzione di animazione;
- applicare e trasmettere le metodologie di prevenzione sulla sicurezza della salute ed applicare pratiche di pronto soccorso.

Competenze trasversali

L'animatore sociale è in grado di:

- instaurare e mantenere adeguati rapporti con gruppi, aggregazioni, comunità;
- favorire le dinamiche di gruppo e le relazioni interpersonali;
- predisporre strumenti per la rilevazione dei bisogni;
- valutare l'efficacia degli interventi;
- collaborare con altre figure professionali o servizi dei diversi ambiti di competenza per sostenere attività in rete.

Requisiti di ingresso

- 18 anni compiuti
- diploma 2° ciclo di istruzione

Formazione

Area disciplinari	ore	Discipline
Area tecnico – professionale	120	<ul style="list-style-type: none">- ruolo dell'animatore sociale- tecniche di conduzione dei gruppi- processi e metodologie di lavoro per la promozione e lo sviluppo delle comunità territoriali- tecniche di animazione musicale- tecniche di animazione espressiva e figurativa- tecniche di animazione e di espressione non verbale (psicomotoria, gestuale)- tecniche di comunicazione sociale- metodologia del lavoro di rete- programmazione e progettazione degli interventi- monitoraggio e valutazione degli interventi- tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni- tecniche per la gestione dei conflitti- elementi di etica professionale
Area istituzionale e legislativa	50	<ul style="list-style-type: none">- diritto pubblico e costituzionale- politiche e legislazione sociale nazionale e regionale- diritto amministrativo e degli enti locali- ordinamento sanitario nazionale- diritto del lavoro- diritto penale- sistema dei servizi sociali, sanitari e socio – sanitari- analisi delle forme organizzative dei servizi

Area linguistica	90	- lingua inglese
Area socio psico pedagogica e didattica	80	- psicologia sociale e di comunità - psicologia dell'età adulta - il lavoro sociale - elementi di psicologia relazionale - elementi di sociologia - elementi di pedagogia e pedagogia speciale
Area socio sanitaria	60	- educazione alla salute - tecniche di pronto soccorso - elementi di geriatria - disabilità nelle malattie neurologiche - malattie cronico-degenerative degli anziani
TOTALE	400	

TECNICO DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO

Descrizione profilo

Operatore impegnato in azioni che facilitano l'inserimento lavorativo di fasce deboli o svantaggiate: giovani a bassa scolarità, portatori di handicap, ex alcolisti, ex tossicodipendenti, ex detenuti, immigrati, ecc.

Il mediatore dell'inserimento lavorativo aiuta il soggetto ad avere fiducia nelle proprie capacità, prendere consapevolezza dei diritti sociali, uscire da isolamento e auto esclusione; insegna a sostenere un colloquio di lavoro, preparare un curriculum, reggere gli eventuali insuccessi, ecc. Deve saper dialogare con il tessuto imprenditoriale del territorio; diffondere informazioni sulle agevolazioni economiche (tirocinio, borsa lavoro, ecc.), individuare nelle aziende le posizioni di lavoro più adatte ai soggetti svantaggiati, mantenere collegamenti e collaborazioni continue con le aziende.

Codice ISTAT – (NUP 06)	3.4.5.3.0 Tecnici dei servizi di informazione e di orientamento scolastico e professionale
Sistema di codifica professioni Ministero del Lavoro	3.4.5.3.0 Tecnici dei servizi di informazione e di orientamento scolastico e professionale
Tipologia	Qualifica Professionale

Contesti operativi

Servizi pubblici e/o privati che operano per favorire l'inserimento lavorativo delle fasce deboli:

- centri per l'impiego;
- servizi di accompagnamento al lavoro (S.A.L.);
- cooperative sociali di tipo B;
- imprese;
- Centri per l'Occupabilità Femminile (COF);
- associazioni di volontariato.

Il tecnico dell'inserimento lavorativo trova collocazione anche nelle aziende, in qualità di tutor dei lavoratori disabili assunti ai sensi della L. 68/1999.

Durata 600 ore

- ore 450 aree disciplinari
- ore 150 di tirocinio/stage

Competenze di base:

Il tecnico dell'inserimento lavorativo conosce:

- la legislazione in materia di accesso al lavoro riferita ai diversi target;
- le norme che forniscono incentivi alle imprese per l'assunzione di soggetti svantaggiati;
- la normativa sul collocamento al lavoro (incontro domanda/offerta);
- le norme su tutela previdenziale e assicurativa dei lavoratori ed in particolare delle fasce deboli;
- la tipologia e l'organizzazione di imprese e servizi;
- il sistema dell'istruzione e della formazione professionale;
- le principali problematiche relative alle disabilità psicofisiche e alla dipendenza da sostanze stupefacenti.

Competenze tecnico - professionali

Il tecnico dell'inserimento lavorativo è in grado di:

- raccogliere, analizzare e interpretare la domanda di lavoro;

- analizzare il grado di disagio;
- valutare e fare un bilancio di competenze;
- sensibilizzare le aziende;
- ricercare e valutare le possibilità occupazionali;
- ricercare adesioni da parte delle aziende;
- progettare percorsi individualizzati di inserimento lavorativo;
- collaborare con i servizi presenti sul territorio per la definizione del progetto individuale;
- attivare e monitorare l'inserimento lavorativo;
- gestire il percorso di graduale passaggio dalla "mediazione" alla piena "autonomia".

Competenze trasversali

Il tecnico dell'inserimento lavorativo è in grado di:

- lavorare in gruppo;
- negoziare;
- sviluppare collaborazioni;
- creare relazioni positive e continuative con il mercato del lavoro;
- individuare soluzioni possibili.

Requisiti di ingresso

- 18 anni compiuti
- diploma 2° ciclo di istruzione

Formazione

Are discipline	ore	Discipline
Area tecnico – professionale	140	<ul style="list-style-type: none"> - ruolo del mediatore dell'inserimento lavorativo - analisi degli scenari locali, delle risorse e dei fabbisogni produttivi - metodi e tecniche dell'orientamento - gestione degli interventi di inserimento lavorativo - bilancio di competenze - analisi dell'offerta di istruzione e formazione professionale - tecniche di comunicazione sociale - metodologia del lavoro di rete - programmazione e progettazione degli interventi - monitoraggio e valutazione degli interventi - tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni - elementi di etica professionale
Area istituzionale e legislativa	80	<ul style="list-style-type: none"> - diritto pubblico e costituzionale - politiche e legislazione sociale nazionale e regionale - diritto amministrativo e degli enti locali - ordinamento sanitario nazionale - diritto del lavoro e norme sul collocamento - normativa europea in tema di lavoro - legislazione in materia di accesso al lavoro delle fasce deboli
Area linguistica	50	<ul style="list-style-type: none"> - lingua inglese
Area socio psico pedagogica e didattica	80	<ul style="list-style-type: none"> - psicologia sociale e di comunità - psicologia relazionale - il lavoro sociale - sociologia delle organizzazioni - marginalità sociale e strategie di inclusione - dipendenze da alcol e da sostanze stupefacenti

Area socio – sanitaria	30	- educazione alla salute - disabilità psico-fisiche
Area statistica e informatica	70	- statistica di base - elementi di metodologia della ricerca sociale - elementi di informatica - tecniche della comunicazione multimediale
<i>TOTALE</i>	450	