

Linee guida per il mansionario Operatore Socioassistenziale

Opzione assistenza all'infanzia

PREMESSA

L'OSA (operatore/operatrice socioassistenziale)

- Ha uno statuto di professionista qualificato con Attestato federale di capacità AFC.
- Opera essenzialmente all'interno di strutture e servizi nei limiti delle responsabilità generali definite dagli stessi.
- E' legato alla gerarchia e alle regole dell'istituzione che ne disciplinano le competenze (superiore gerarchico, direttrice/direttore o responsabile della struttura, per mandato: educatrice/educatore).

La sua qualifica è determinata dalle competenze acquisite durante la formazione e il suo impiego deve essere definito dall'azienda nei limiti di questa qualifica.

L'OSA è una figura professionale con livello di formazione secondario preparata per fornire prestazioni ad utenti di differenti fasce di età (0-12 anni) nell'ambito dell'educazione, cure e accompagnamento nelle attività della vita quotidiana, nel quadro delle competenze acquisite. Assicura l'accoglienza giornaliera dei bambini, rispettando il mandato e la deontologia delle professioni dell'infanzia.

Rispetta e garantisce le linee metodologiche della struttura di accoglienza, conformemente al progetto istituzionale e al piano federale della formazione.

Fornisce sostegno, assistenza e stimolo a dette persone, tenendo conto della loro età e dei loro bisogni individuali, nello sviluppo e/o nel mantenimento della loro autonomia, in collaborazione con i colleghi ed i familiari.

L'OSA opera in strutture d'accoglienza dell'infanzia (nidi dell'infanzia, centri che organizzano attività extrascolastiche o attività d'incontro e di socializzazione, istituti socio-educativi), in ambito diurno e in ambito residenziale, con turni di lavoro sia diurni sia notturni, all'interno di équipe interdisciplinari, garantendo cure e prestazioni di qualità.

L'OSA opera nell'ambito delle cure di base, dell'assistenza nelle attività di vita quotidiana, della promozione socio-educativa, dell'economia domestica, nel quadro delle competenze acquisite, delle condizioni quadro legali e delle regolamentazioni aziendali.

Nel corso della sua attività professionale, l'OSA aggiorna le proprie competenze, seguendo dei corsi di formazione continua proposti dall'azienda in cui opera o da altri enti.

Gruppo Tecnico FORMAS OSA assistenza all'infanzia

Giubiasco, 27 aprile 2012

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI E DELLE RELATIVE MANSIONI

*“Le competenze professionali rendono le operatrici e gli operatori socioassistenziali AFC in grado di svolgere in modo autonomo e competente i propri compiti, risolvere i problemi che si presentano in ambito professionale, stare al passo con le esigenze professionali in continua evoluzione e soddisfarle. Le **competenze professionali** descritte nel Piano di formazione mirano a promuovere anche le **competenze metodologiche, sociali e personali**, le persone formate acquisiscono le capacità operative relative al loro profilo professionale e sono preparate ad un apprendimento continuo e incoraggiate nel proprio sviluppo personale.”¹*

Lavoro con le persone assistite

Accompagnare ed assistere una persona o un gruppo nelle attività della vita quotidiana, promovendone l'autonomia. (Piano di formazione OSA del 16.6.2005 con adeguamenti del 2.12.2010).

Le persone assistite hanno il diritto, per quanto possibile, di organizzare in maniera autonoma le attività della loro vita quotidiana. Quando è necessario le svolgono con l'aiuto del personale curante.

L'OSA:

1. Assiste la persona nella cura del corpo:

- Protegge l'integrità fisica e psichica della persona assistita nelle attività quotidiane.
- Esegue con rigore professionale la cura quotidiana del corpo dei lattanti e dei bambini della prima infanzia, tenendo conto dei prerequisiti psico-fisici del bambino, dei suoi bisogni fondamentali individuali erogando cure di qualità.
- Assiste i bambini nella fase di acquisizione del controllo degli sfinteri.
- Accompagna i bambini in età prescolastica e scolastica ad avere cura del proprio corpo in maniera autonoma.
- Osserva ed applica scrupolosamente le disposizioni di igiene e di sicurezza in vigore nel contesto dove opera.

2. Mantiene e migliora il benessere psicofisico delle persone assistite:

¹ *Dal piano di formazione professionale di base Operatrice/operatore socioassistenziale del 16 giugno 2005 con adeguamenti del 2 dicembre 2010.”*

- Adotta misure preventive atte a migliorare la propria salute e quella degli altri durante le attività della vita quotidiana.
- Organizza un ambiente adatto considerando i bisogni dei lattanti e dei bambini piccoli, in un clima di sicurezza affettiva e di calma che faciliti le loro attività autonome.
- Sostiene i bambini nello sviluppo delle competenze relazionali.
- Reagisce in modo professionale alla comparsa dei primi sintomi di una malattia e in situazioni di emergenza tipiche che coinvolgono i bambini, adottandone i relativi provvedimenti.
- Incoraggia i bambini, a seconda dell'età, a svolgere attività e giochi che possono favorire lo sviluppo motorio globale e della motricità fine.
- Permette ai bambini, attraverso progetti mirati, condivisi con l'équipe di percepire e sperimentare gli spazi e i momenti.

3. Sostiene e accompagna le persone assistite in situazioni particolari:

- Collabora ad organizzare il contesto idoneo ove dare il benvenuto ed il commiato ai bambini.
- Aiuta e sostiene i bambini e la famiglia nella fase di ambientamento, rispettando il progetto pedagogico e socio-educativo della struttura.
- Reagisce in maniera appropriata di fronte alle differenti espressioni di disagio dei bambini, come i comportamenti aggressivi e i comportamenti passivi.
- Assiste con atteggiamento empatico le persone in difficoltà.

4. Partecipa all'organizzazione dei luoghi di vita:

- Organizza gli spazi quali luoghi di vita, apprendimento e gioco, atti a stimolare lo sviluppo del bambino.

5. Offre un sostegno adeguato dal punto di vista nutrizionale e alimentare:

- Partecipa alla preparazione di un pasto o di una merenda in base ai principi di una sana alimentazione, acquista eventualmente gli ingredienti necessari tenendo conto degli aspetti ecologici.
- Prepara gli alimenti per i lattanti e li accompagna durante il momento del pasto.
- Organizza i pasti con i bambini come momenti conviviali.

- Sensibilizza i bambini ed i genitori sull'importanza di un'alimentazione sana ed equilibrata, nel rispetto dei differenti bisogni individuali e degli aspetti socio-culturali.
- Collabora con i bambini nello svolgimento di alcune attività di economia domestica.

6. Organizza ed effettua le attività quotidiane di economia domestica:

- Tiene conto dei principi ecologici durante le attività di economia domestica.
- Mantiene puliti e ordinati i locali ed i materiali rispettando le norme di igiene e l'ambiente.

7. Tiene conto dei principi di sicurezza ed agisce in maniera appropriata nelle situazioni di emergenza:

- Individua le situazioni di emergenza ed agisce secondo le direttive dell'azienda.
- E' in grado di prestare i primi soccorsi nelle situazioni di emergenza.
- Individua possibili pericoli per le persone, ne valuta i rischi e adotta i provvedimenti necessari.
- E' garante della sicurezza dei bambini accolti.

Incentivare la partecipazione delle persone assistite alla vita sociale, comunitaria e culturale.

Le persone assistite sono membri della società e devono poter partecipare in modo attivo alla vita sociale e culturale della comunità.

L'OSA:

1. Organizza le attività di vita quotidiana in funzione dei bisogni:

- Individua i bisogni e le esigenze dei bambini, riguardanti la loro vita quotidiana.
- Organizza la giornata, tenendo conto delle esigenze e delle idee dei bambini.
- Organizza un programma settimanale secondo le direttive dell'azienda.

2. Stabilisce e mantiene relazioni efficaci con le persone assistite, i loro famigliari e le loro persone di riferimento (rete):

Gruppo Tecnico FORMAS OSA assistenza all'infanzia

Giubiasco, 27 aprile 2012

- Collaborare all'attuazione di regolamenti dell'azienda, per ciò che riguarda i bambini, i loro famigliari e/o i loro tutori.
- Promuove nella quotidianità, la cultura del dialogo con i bambini ed i loro genitori.
- Gestisce colloqui pianificati con i bambini, individualmente, in piccoli e/o grandi gruppi.
- Comunica con i genitori in modo informale durante i momenti di arrivo e di partenza.
- Pianifica e partecipa allo svolgimento di incontri formali e di eventi.

3. Promuove attività creative, stimolanti e piacevoli:

- Propone ai lattanti ed ai bambini piccoli attività ludiche per stimolare il linguaggio e la motricità e/o organizza e gestisce canti e ronde.
- Propone attività di canto, ballo e musica con i bambini a seconda dell'età.
- Propone ai bambini lavori manuali e artistici.
- Esegue con i bambini giochi che prevedono regole adatte alla situazione e ne motiva la scelta.
- Fornisce ai bambini l'occasione di fare esperimenti di ricerca scientifica adatti alla loro età.
- Racconta e inventa storie per/e con i bambini.

4. Pianifica celebrazioni e feste nel corso della giornata, della settimana, dell'anno, nonché eventi importanti sul piano individuale considerando i vari rituali:

- Organizza feste o eventi di gruppo e/o singoli, rispettando l'orientamento religioso e culturale delle persone, coinvolgendo i famigliari e le persone di riferimento dei bambini.

5. Favorisce la partecipazione alla vita sociale:

- Aiuta i bambini e i loro genitori a stabilire e mantenere relazioni sociali e culturali.

Promuovere lo sviluppo e l'autonomia delle persone assistite.

L'operatore/l'operatrice socioassistenziale è consapevole dell'importanza della promozione dell'autonomia della persona assistita.

L'OSA:

1. Riconosce le risorse e il potenziale delle persone assistite:

- Valuta, in collaborazione con l'équipe, il livello evolutivo di un bambino, osserva ed individua i cambiamenti e le particolarità nel percorso di sviluppo stesso.
- Documenta l'apprendimento e lo sviluppo dei bambini.
- Accompagna e stimola i bambini nella fase del loro sviluppo sociale, cognitivo e relazionale.
- Osserva in modo imparziale ed oggettivo e riporta fedelmente per iscritto o verbalmente tali osservazioni.

2. Promuove e mantiene l'autonomia delle persone assistite nelle attività della vita quotidiana:

- Svolge le attività quotidiane, promuovendo e mantenendo l'autonomia dei bambini, considerando i requisiti psico-fisici dei bambini ed i fattori socio-culturali, tenendo conto delle nuove famiglie allargate.
- Osserva i bambini nei momenti di gioco libero e/o di svago.
- Offre possibilità di gioco adatte alle esigenze del gruppo di bambini.
- Accompagna i bambini in età scolastica nei momenti di svago (tempo libero) facendo riferimento al progetto pedagogico e socio-educativo dell'azienda.
- Offre ai bambini degli spazi strutturati che permettono al bambino di agire in modo libero e di motivare le scelte.
- Promuove e incoraggia il contatto, l'apprendimento sociale e la cooperazione tra i bambini.
- Osserva e gestisce i conflitti fra i bambini, interviene se necessario e facilita risoluzioni spontanee.
- Tiene conto della dinamica di gruppo e agisce influenzandola in modo costruttivo.
- Coinvolge il "peer-group" nel lavoro socio-educativo.
- Accompagna i bambini in età scolastica nei compiti a casa stimolandone il senso di autonomia.
- Motiva e stimola i bambini in età pre-scolastica e scolastica ad assumersi alcune responsabilità (piccole mansioni, igiene personale e ordine rendendoli partecipi all'organizzazione della vita quotidiana e dei momenti di svago).

Assunzione del ruolo professionale e collaborazione

Conoscere il proprio ruolo professionale e svolgerlo in modo competente.

L'operatore/l'operatrice socioassistenziale lavora con persone che dipendono da lui. È pertanto di fondamentale importanza che ogni operatore sia consapevole del suo ruolo, rifletta sul suo comportamento e sia in grado di agire nel modo giusto.

L'OSA:

1. Conosce il proprio ruolo professionale e lo assume con competenza:

- Agisce secondo i principi etici generali e deontologici.
- Agisce nella consapevolezza dei propri diritti e doveri in qualità di professionista e nel rispetto della filosofia aziendale.
- Rispetta le disposizioni sulla protezione dei dati ed il segreto professionale.
- Applica nell'ambito della pratica professionale gli elementi essenziali dei principi della dichiarazione dell'ONU sui diritti dell'infanzia.
- Riconosce sintomi di stress e di stanchezza e adotta, nel limite del possibile, provvedimenti atti a migliorare la situazione.
- Descrive, motiva e valuta il proprio comportamento traendo le debite conclusioni.

2. Lavora in gruppo e utilizza la propria competenza professionale:

- Difende la propria opinione all'interno del gruppo, rispetta gli accordi presi all'interno del gruppo, partecipa in maniera attiva alle decisioni del gruppo e riconosce le dinamiche del gruppo e le analizza, nelle situazioni di conflitto sceglie soluzioni costruttive e creative.
- Organizza il proprio lavoro in collaborazione con altri servizi e gruppi professionali.
- Fornisce informazioni corrette scritte e verbali alle persone interessate.
- Collabora nell'accompagnamento di stagisti/apprendisti OSA, redigendo un bilancio.
- Favorisce la coesione e la collaborazione in seno all'équipe.
- Redige protocolli di riunioni di équipe.

3. Stabilisce, intrattiene e scioglie relazioni professionali:

Gruppo Tecnico FORMAS OSA assistenza all'infanzia

Giubiasco, 27 aprile 2012

- Rispetta le persone assistite (i bambini) considerando la loro integrità.
- Distingue le relazioni professionali da quelle private e si comporta di conseguenza.
- Cura il proprio linguaggio e stabilisce delle relazioni professionali significative con le persone assistite.
- Orienta il proprio agire mettendo al centro il bambino.
- Applica nei rapporti con i colleghi, i bambini e le figure di supporto parentali le regole di una comunicazione efficace.
- Individua nelle relazioni di assistenza i rapporti di dipendenza e li gestisce con responsabilità.
- Adotta un comportamento professionale nelle situazioni di abuso di potere e di sopruso.
- Gestisce in modo efficace in ambito professionale le proprie tensioni o emozioni ed i propri conflitti.
- Chiede aiuto nelle situazioni che richiedono interventi che superano le proprie competenze.
- Considera nella propria attività gli aspetti legati alle pari opportunità.

4. Collaborare al mantenimento delle comunicazioni con l'esterno:

- Comunica verso l'esterno e fornisce informazioni in modo professionale.
- Risponde alle richieste e le trasmette nei limiti delle sue competenze.
- Assume compiti professionali, su delega specifica, nell'ambito delle relazioni pubbliche dell'azienda.
- Spiega con chiarezza a terzi le prestazioni offerte dalla sua azienda.

Partecipare alla pianificazione, alla preparazione e alla valutazione di attività in sintonia con i bisogni e il potenziale delle persone.

Assistere e accompagnare le persone è un compito che di regola coinvolge più persone. Per questo motivo e poiché bisogna tener conto del potenziale e delle esigenze delle persone assistite è necessario pianificare, preparare e valutare le attività.

L'OSA:

1. Pianifica e prepara autonomamente le attività assistenziali:

- Usa gli strumenti e le procedure abitualmente utilizzate nell'azienda per la pianificazione delle attività.
- Contribuisce attivamente con l'équipe alla pianificazione e all'organizzazione pedagogica, apportando le proprie osservazioni e riflessioni.
- In collaborazione con l'équipe pianifica, prepara e sceglie i diversi momenti significativi della giornata, in funzione dell'obiettivo da raggiungere, mette in pratica e valuta (formulando obiettivi verificabili e concreti).
- Tiene conto degli standard qualitativi nella pianificazione delle attività.

2. Valuta la propria attività:

- Valuta oggettivamente e con l'ausilio di indicatori se gli obiettivi fissati nello svolgimento della propria attività sono stati raggiunti.
- Valuta l'efficacia di quanto investito per la preparazione, l'esecuzione e la valutazione dell'attività.
- Riflette, attraverso la verifica degli obiettivi raggiunti, sulle tappe del proprio lavoro socio-assistenziale, traendone spunti di adattamento (agito) per lo sviluppo delle successive.

Conoscenza dell'istituto e del contesto in cui opera

Rispettare l'ambito di lavoro dell'azienda, utilizzare gli strumenti e le tecniche generali di lavoro.

L'attività professionale viene esercitata nel contesto istituzionale e deve essere svolta nel rispetto del medesimo. Le tecniche, le procedure e gli strumenti sono di regola definiti da standard.

L'OSA:

1. Lavora utilizzando procedure, il sistema informatico, la documentazione e i moduli dell'azienda:

- Usa gli strumenti e le procedure abitualmente utilizzate nell'azienda.
- Utilizza in modo adeguato le banche dati e le reti di comunicazione specifiche all'azienda.
- Redige verbali, lettere o altri documenti con l'ausilio di programmi per l'elaborazione dei testi.

Gruppo Tecnico FORMAS OSA assistenza all'infanzia

Giubiasco, 27 aprile 2012

2. Collabora alle attività riguardanti la manutenzione dell'infrastruttura e degli apparecchi:

- Esegue correttamente la manutenzione corrente degli apparecchi nel rispetto dei criteri di sicurezza.
- Conosce e svolge le proprie mansioni per ciò che riguarda l'ordine, la pulizia e la manutenzione dei locali interni ed esterni.

Conoscere il contesto dell'istituto, il suo mandato e la realtà sociopolitica in cui opera.

Il lavoro socioassistenziale è un'attività centrata sulla persona. Pertanto gli operatori devono avere una visione chiara del mandato sociale dell'istituzione in cui operano. Solo conoscendo il contesto sociopolitico in cui opera l'istituzione, è possibile comprenderne il mandato.

L'OSA:

1. Possiede una conoscenza di base dell'operato delle istituzioni in ambito sociale:

- Spiega la missione il mandato socio-politico dell'azienda in cui opera.
- Illustra le linee direttrici, le basi legali, la struttura organizzativa e i canali di informazione dell'azienda in cui opera e descrive la sua posizione nell'organigramma e i suoi rispettivi compiti.
- Indica quali valori possono tutelare o mettere a rischio la dignità delle persone assistite.

2. Conosce il grado di responsabilità delle diverse persone coinvolte in un istituzione:

- Applica le disposizioni aziendali in base alla situazione.
- Tiene conto dei diritti e delle responsabilità legali degli operatori socioassistenziali, dei famigliari e di terzi in riferimento alla persona assistita.
- Conosce le diverse professioni, funzioni, competenze e responsabilità nello specifico indirizzo lavorativo.

Competenze metodologiche:

Tecniche di lavoro



Per adempiere in modo professionale agli incarichi gli operatori socioassistenziali utilizzano metodi, tecniche e strumenti adeguati, pianificano, organizzano e documentano il proprio lavoro, rispettano i principi ergonomici ed economici, valutano il proprio lavoro e riflettono sui risultati del medesimo.

Approccio e azione interdisciplinari, centrati sui processi:

Il lavoro socioassistenziale richiede pensieri e azioni orientate ai processi e a una visione sistemica.

Strategie di apprendimento

L'esercizio della professione presuppone strategie di apprendimento efficaci per rafforzare l'apprendimento indipendente e permanente.

Flessibilità

Gli sviluppi della professione e la molteplicità delle situazioni richiedono apertura e flessibilità nell'esercizio della professione.

Approccio sistemico

Gli operatori socioassistenziali svolgono il loro lavoro in équipe e in istituzioni e adempiono a un mandato sociale, lavorando con le persone assistite e le loro famiglie.

Competenze sociali e personali:

Autonomia e senso di responsabilità

L'esercizio della professione richiede un elevato grado di responsabilità e una chiara comprensione del proprio ruolo. Gli operatori socioassistenziali si assumono la responsabilità nell'ambito del proprio settore di competenze, si assumono la co-responsabilità del benessere delle persone assistite, si assumono la responsabilità della propria salute personale e rispettano i limiti di un'azione autonoma.

Discrezione

Nell'ambito sociale il segreto professionale, l'obbligo del segreto e la tutela delle persone assistite hanno un'elevata priorità. Gli operatori socioassistenziali tutelano l'integrità delle persone assistite in tutte le situazioni, rispettano il segreto professionale e si attengono all'obbligo dello stesso.

Empatia

L'attività professionale richiede empatia per potersi occupare delle esigenze e della situazione individuale delle persone assistite. Nel contempo fa parte della professionalità sapersi distanziare in modo adeguato.

Apprendimento continuo

Gruppo Tecnico FORMAS OSA assistenza all'infanzia

Giubiasco, 27 aprile 2012



L'ambito sociale è caratterizzato da sviluppi sociali, scientifici, economici e tecnologici. Gli operatori socioassistenziali si adeguano alle esigenze e alle situazioni in evoluzione, acquisendo sempre nuove conoscenze ed abilità.

Attitudine a comunicare

La comunicazione adeguata al destinatario e adatta alla situazione è al centro di tutte le attività di assistenza sociale. Gli operatori socioassistenziali ascoltano attivamente e si assicurano di aver compreso in modo idoneo il loro interlocutore, rispettano le opinioni diverse ed applicano le regole di una comunicazione verbale e non verbale efficace.

Capacità di gestire i conflitti

Laddove si incontrano persone con diversi punti di vista e opinioni, si creano situazioni di conflitto, gli operatori socioassistenziali le accettano e le gestiscono con calma, ponderazione, in modo professionale, cercando soluzioni costruttive.

Capacità di lavorare in gruppo

Gli incarichi lavorativi correlati con l'assistenza alle persone di regola vengono svolti in équipe. Gli operatori socioassistenziali devono dunque essere capaci di lavorare in modo affidabile e competente nell'équipe.

Comportamento adeguato alla situazione

Per conquistare fiducia delle persone assistite e dei loro congiunti e collaborare in modo costruttivo insieme a loro come pure con i colleghi, i superiori e ulteriori professionisti, è basilare avere un comportamento rispettoso, cortese e consapevole.

Resistenza fisica e psichica

Il lavoro sociale è associato a sforzi mentali e fisici, gli operatori socioassistenziali riconoscono gli oneri connessi con le proprie attività professionali e nell'esercizio delle loro attività professionali tengono conto dei propri limiti fisici e psichici, mantenendo il controllo, affrontando con calma e ponderazione le situazioni difficili a loro affidate e in caso di bisogno sanno chiedere aiuto.