



REGIONE CAMPANIA

TECNICO ACCOGLIENZA
Misure compensative

INDICE

Premessa	3
Bandi di gara per Misure di riqualificazione	4
Misure di riqualificazione	4
Criteri e modalità di riconoscimento dei crediti formativi	4
Criteri e modalità di riconoscimento dei crediti lavorativi	4
Soggetto che riconosce i crediti formativi e lavorativi	5
Documentazione da presentare	5
Criteri generali per l'organizzazione delle misure di riqualificazione	5
Frequenza alle attività	5
Esame finale e rilascio dell'attestato	5
SCHEDA - MISURA COMPENSATIVA A	6
SCHEDA - MISURA COMPENSATIVA B	9
SCHEMA DI DOMANDA DI PARTECIPAZIONE AL CORSO DI RIQUALIFICAZIONE	12
Misure compensative per i corsi realizzati nel triennio 2000 - 2003	14
Tav. 1 Corsi di formazione regionale finanziati con FSE	14
Tav. 2 Corsi di formazione autofinanziati	14

Premessa

La Giunta Regionale della Campania, con deliberazione n. 2843/03, ha approvato il nuovo repertorio delle professioni sociali. Il nuovo repertorio ridefinisce e razionalizza il quadro delle professioni sociali e si integra con l'insieme delle attività che l'Amministrazione regionale ha posto in essere con l'attuazione della L.328/00 e lo sviluppo dei piani sociali di zona.

La Regione Campania intende impegnarsi nella programmazione di azioni formative (misure di riqualificazione) attraverso le quali convertire i titoli pregressi con quelli previsti dalla normativa vigente, considerando che l'atto deliberativo 2843/03 ha determinato il superamento delle qualifiche e dei profili professionali precedentemente riconosciuti.

Il presente documento contiene linee - guida per la definizione dei bandi di gara rivolti a soggetti che intendano acquisire la nuova qualifica di Tecnico dell'accoglienza sociale attraverso misure di riqualificazione.

Il bando di gara per le misure di riqualificazione dovrà essere rivolto prevalentemente a operatori occupati privi di titolo che svolgano attività lavorativa con funzioni nel campo dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari. In un secondo momento si dovrà provvedere alla riqualificazione professionale di soggetti in possesso di una qualifica solo in parte sovrapponibile a quella di Tecnico dell'accoglienza sociale. Questi ultimi potranno accedere ad una delle 2 misure compensative: percorsi A e B.

Bandi di gara per Misure di riqualificazione

Misure di riqualificazione

Le misure di riqualificazione sono percorsi di formazione di breve durata che, attraverso l'apprendimento di competenze mancanti, consentono di convertire una vecchia qualifica e di acquisire un nuovo titolo professionale.

Destinatari

Le misure compensative sono rivolte a:

- operatori in servizio privi di qualifica e con esperienza professionale e lavorativa documentata con funzioni di accoglienza sociale nell'ultimo triennio (riconoscimento crediti lavorativi)
- operatori in servizio in possesso di una vecchia qualifica sovrapponibile solo in parte, a quella di Tecnico dell'accoglienza sociale (riconoscimento crediti formativi e lavorativi)
- operatori con esperienza professionale e lavorativa documentata con funzioni di accoglienza sociale nell'ultimo triennio (riconoscimento crediti lavorativi)¹

Criteri di accesso

- compimento del 18° anno di età
- completamento 2° ciclo di istruzione (scuola media superiore)

Criteri e modalità di riconoscimento dei crediti formativi

I crediti formativi vengono riconosciuti a soggetti che abbiano già frequentato corsi di formazione relativi ad un profilo dell'ambito socio-assistenziale e socio - sanitario e consentono di acquisire una nuova qualifica professionale attraverso la partecipazione ad un corso di breve durata per l'apprendimento delle competenze mancanti.

La procedura di riconoscimento dei crediti avviene nella fase preliminare dell'attività formativa.

Il riconoscimento del credito formativo consente di accedere ad una delle 2 misure compensative:

MISURA A:

Percorso breve di 400 ore (240 ore d'aula e 160 di tirocinio) per operatori in servizio o con esperienza professionale, non in possesso di qualifica, con titolo non adeguato, o che abbiano già frequentato un corso di formazione in ambito socio-assistenziale o socio-sanitario di durata inferiore alle 600 ore (v. scheda pag. 8)

MISURA B:

Percorso breve di 200 ore (120 ore d'aula e 80 di tirocinio) per operatori in servizio o con esperienza professionale, che abbiano già frequentato un corso di formazione in ambito socio-assistenziale o socio-sanitario di durata superiore alle 600 ore (v. scheda pag. 11)

Al termine di ciascun percorso viene rilasciata la qualifica di Tecnico dell'accoglienza sociale.

Criteri e modalità di riconoscimento dei crediti lavorativi

L'esperienza di lavoro nel comparto socio-assistenziale e socio-sanitario dà crediti spendibili nell'ambito della misura compensativa. I crediti lavorativi riducono il tirocinio in proporzione alla durata dell'attività professionale svolta.

Caratteristiche dell'esperienza lavorativa

- esperienza di lavoro in ente pubblico (comune, provincia, comunità montana, unione di Comuni, ASL, ecc...), IPAB, cooperativa sociale e in genere nel privato convenzionato e privato accreditato
- attività lavorativa anche non consecutiva
- attività lavorativa anche con contratto atipico
- almeno un anno di attività professionale alla data di iscrizione alla misura compensativa
- attività lavorativa adeguatamente attestata dai datori di lavoro presso cui è stato prestato il servizio

¹ Operatori con esperienza professionale a prescindere dal possesso di una vecchia qualifica.

Calcolo dei crediti lavorativi

La somma dei periodi di lavoro è l'ammontare su cui si calcolano i crediti.

- ogni anno (210 gg lavorati) vale 40 ore di tirocinio
- il valore massimo dei crediti riconosciuti non può superare l'80% delle ore complessive di tirocinio (120 ore di tirocinio = 3 anni di esperienza lavorativa)

Soggetto che riconosce i crediti formativi e lavorativi

Il riconoscimento dei crediti formativi e lavorativi è affidato alle Agenzie formative che svolgono questa attività secondo gli indirizzi e i criteri stabiliti a livello regionale. Il documento che attesta il riconoscimento dei crediti deve essere rilasciato a tutti coloro che ne facciano richiesta, non solo ai soggetti che si iscrivono ai corsi gestiti dalle stesse Agenzie.

Documentazione da presentare

Il richiedente deve presentare (v. schema allegato):

- copia di un documento di identità
- copia del titolo di studio o della qualifica di cui è già in possesso
- attestazioni da parte dei datori di lavoro dell'attività professionale svolta con funzioni di assistente di base e n. di giorni lavorati

Criteri generali per l'organizzazione delle misure di riqualificazione

Le modalità organizzative e logistiche dovranno facilitare la frequenza alle attività. In particolare si dovrà prevedere:

- il massimo decentramento possibile delle sedi formative in ambito regionale;
- la flessibilità dei tempi complessivi di svolgimento delle misure compensative
- il tirocinio/stage in una sede il più possibile accessibile da parte del corsista rispetto alla sede abituale di lavoro o di domicilio e deve garantire un'esperienza formativa di completamento delle competenze già possedute.

Frequenza alle attività

La frequenza alle attività formative è obbligatoria e non possono essere ammessi all'esame finale coloro che abbiano superato il tetto massimo del 10%, fatte salve assenze giustificate per gravi motivi di malattia o per maternità; in tali casi, è facoltà degli enti gestori della formazione mettere in atto attività di recupero e, valutato il grado di raggiungimento degli obiettivi formativi, ammettere all'esame finale i partecipanti interessati.

Esame finale e rilascio dell'attestato

Al termine delle misure di riqualificazione è previsto un esame finale sui contenuti della formazione per il conseguimento della qualifica di Operatore Socio Assistenziale. L'esame si svolge secondo le procedure previste dalla normativa regionale vigente.

L'attestato di qualifica è rilasciato sulla base della tipologia di certificazione in uso nel sistema regionale della formazione professionale.

SCHEDA - MISURA COMPENSATIVA A

Destinatari

Operatori in servizio o con esperienza professionale, non in possesso di qualifica, con titolo non adeguato, o che abbiano già frequentato un corso di formazione in ambito socio-assistenziale o socio-sanitario di durata inferiore alle 600 ore.

Durata del corso

400 ore complessive:

240 ore d'aula

160 ore di tirocinio (il tirocinio può essere ridotto di un numero di ore variabile, non oltre l'80%, calcolato sulla base dei crediti lavorativi).

Le ore di tirocinio devono garantire un'esperienza formativa e professionalizzante di completamento delle competenze già possedute.

Il tirocinio deve essere svolto, di norma, al di fuori del contesto lavorativo di appartenenza, tuttavia, per chi ne faccia richiesta, è possibile prevedere che tale attività venga svolta, per un massimo del 70% del monte ore complessivo nel proprio ambiente di lavoro, fermo restando il vincolo di un'adeguata e significativa rielaborazione dell'esperienza effettuata in raccordo con il tutor della misura compensativa.

Competenze sviluppate nel corso

Competenze di base

L'operatore 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

L'operatore 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

L'operatore 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

Formazione

<i>Aree disciplinari</i>	<i>ore</i>	<i>Discipline</i>
Area tecnico - professionale	100	- 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) - tecniche della comunicazione e dell'informazione sociale - metodologia del lavoro di rete - tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni - elementi di etica professionale
Area istituzionale e legislativa	35	- politiche e legislazione sociale nazionale e regionale - diritto del lavoro - analisi delle forme organizzative dei servizi - Diritti di cittadinanza - il sistema dei servizi sociali, socio - sanitari e socio - educativi
Area linguistica	25	- lingua inglese
Area socio - psico - pedagogica e didattica	40	- psicologia sociale e di comunità - psicologia relazionale - il lavoro sociale
Area socio sanitaria	10	- Educazione alla salute
Area statistica e informatica	30	- statistica di base - elementi di informatica - tecniche della comunicazione multimediale
TOTALE	240	

Sedi

I corsi di riqualificazione si svolgono presso le sedi operative degli Enti di Formazione accreditati dalla Regione Campania per la formazione professionale, secondo la normativa vigente.

Professionalità docenti

- diploma o laurea preferibilmente nel settore giuridico, sociale, psicologico e sanitario
- esperti del settore
- tutor

Tutor delle misure compensative

Il tutor viene individuato dal soggetto attuatore del corso di riqualificazione, sulla base dei titoli o esperienze specifiche attinenti al ruolo. Le funzioni del tutor sono le seguenti:

- favorire il raccordo tra formazione teorica e tirocinio/stage;
- predisporre un contesto formativo adeguato, negoziando con le sedi di tirocinio/stage condizioni favorevoli e attivando processi di accoglienza e di integrazione degli allievi;
- concorrere alla valutazione finale del tirocinio/stage.

Frequenza alle attività

La frequenza alle attività formative è obbligatoria e non possono essere ammessi alle prove di valutazione finale coloro che abbiano superato il tetto massimo di assenze consentite e cioè il 10%, fatte salve assenze giustificate per gravi motivi di malattia o per maternità. In tali casi, è facoltà dei soggetti gestori mettere in atto attività di recupero o ammettere all'esame finale i partecipanti interessati.

Esame finale e rilascio dell'attestato di qualifica

Al termine delle misure compensative è previsto un esame finale (come previsto da normativa regionale) per il conseguimento della qualifica di Tecnico dell'accoglienza sociale.

L'attestato di qualifica è rilasciato sulla base del sistema in uso nella regione Campania.

SCHEDA - MISURA COMPENSATIVA B

Destinatari

Operatori in servizio o con esperienza professionale, che abbiano già frequentato un corso di formazione in ambito socio-assistenziale o socio-sanitario di durata superiore alle 600 ore.

Durata del corso

200 ore complessive:

120 ore d'aula

80 ore di tirocinio (il tirocinio può essere ridotto di un numero di ore variabile, non oltre l'80%, calcolato sulla base dei crediti lavorativi).

Le ore di tirocinio devono garantire un'esperienza formativa e professionalizzante di completamento delle competenze già possedute.

Il tirocinio deve essere svolto, di norma, al di fuori del contesto lavorativo di appartenenza, tuttavia, per chi ne faccia richiesta, è possibile prevedere che tale attività venga svolta, per un massimo del 70% del monte ore complessivo nel proprio ambiente di lavoro, fermo restando il vincolo di un'adeguata e significativa rielaborazione dell'esperienza effettuata in raccordo con il tutor della misura compensativa.

Competenze sviluppate nel corso

Competenze di base

L'operatore 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

L'operatore 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

L'operatore 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

Formazione

<i>Aree disciplinari</i>	<i>ore</i>	- Discipline
Area tecnico - professionale	40	- ruolo dell'operatore dell'accoglienza sociale - tecniche e metodi dell'accoglienza - tecniche di counselling - strumenti per la divulgazione delle informazioni (manifesti, volantini) - tecniche della comunicazione e dell'informazione sociale - metodologia del lavoro di rete - tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni - elementi di etica professionale
Area istituzionale e legislativa	15	- analisi delle forme organizzative dei servizi - Diritti di cittadinanza - il sistema dei servizi sociali, socio - sanitari e socio - educativi
Area linguistica	15	- lingua inglese
Area socio - psico - pedagogica e didattica	20	- psicologia sociale e di comunità - psicologia relazionale - il lavoro sociale
Area socio sanitaria	10	- Educazione alla salute
Area statistica e informatica	20	- statistica di base - elementi di informatica
TOTALE	120	-

Sedi

I corsi di riqualificazione si svolgono presso le sedi operative degli Enti di Formazione accreditati dalla Regione Campania per la formazione professionale, secondo la normativa vigente.

Professionalità docenti

- diploma o laurea preferibilmente nel settore giuridico, sociale, psicologico e sanitario
- esperti del settore
- tutor

Tutor delle misure compensative

Il tutor viene individuato dal soggetto attuatore del corso di riqualificazione, sulla base dei titoli o esperienze specifiche attinenti al ruolo. Le funzioni del tutor sono le seguenti:

- favorire il raccordo tra formazione teorica e tirocinio/stage;
- predisporre un contesto formativo adeguato, negoziando con le sedi di tirocinio/stage condizioni favorevoli e attivando processi di accoglienza e di integrazione degli allievi;
- concorrere alla valutazione finale del tirocinio/stage.

Frequenza alle attività

La frequenza alle attività formative è obbligatoria e non possono essere ammessi alle prove di valutazione finale coloro che abbiano superato il tetto massimo di assenze consentite e cioè il 10%, fatte salve assenze giustificate per gravi motivi di malattia o per maternità. In tali casi, è facoltà dei soggetti gestori mettere in atto attività di recupero o ammettere all'esame finale i partecipanti interessati.

Esame finale e rilascio dell'attestato di qualifica

Al termine delle misure compensative è previsto un esame finale (come previsto da normativa regionale) per il conseguimento della qualifica di Tecnico dell'accoglienza sociale.

L'attestato di qualifica è rilasciato sulla base del sistema in uso nella regione Campania.

SCHEMA DI DOMANDA DI PARTECIPAZIONE AL CORSO DI RIQUALIFICAZIONE

1. Cognome e nome _____

2. Et  (anni compiuti)

> 18 anni => 18 anni

3. Completamento 1° ciclo di istruzione

SI NO

Crediti formativi

4. In possesso di qualifica nell'ambito dell'accoglienza sociale

SI NO

5. Titolo della qualifica _____

6. Rilasciata in data _____

7. Corso di formazione autorizzato dalla Regione Campania

SI NO

8. Ore di formazione svolte

Teoria _____ Tirocinio _____ Tot. _____

Crediti lavorativi

9. Esperienza lavorativa con funzioni di Tecnico dell'accoglienza sociale

SI NO

10. Attività lavorativa svolta presso:

ente pubblico

ex IPAB

cooperative sociali

privato convenzionato/accreditato

11. Durata dell'esperienza lavorativa (1 anno = 210 gg lavorati)

crediti lavorativi

almeno 1 anno 40

2 anni 80

3 anni 120

12. Attuale posizione

occupato disoccupato

Documenti da allegare:

- *copia di un documento di identità*
- *copia dell'attestato di qualifica e documentazione da cui risulti la denominazione dell'Ente di Formazione e il numero delle ore di formazione teorica e pratica svolta (solo per chi abbia già svolto attività di formazione)*
- *attestazioni da parte dei datori di lavoro dell'attività professionale svolta con funzioni di assistente di base e n. di giorni lavorati*

Misure compensative per i corsi realizzati nel triennio 2000 - 2003

Tav. 1 Corsi di formazione regionale finanziati con FSE

Qualifica attuale	n. corsi	Allievi	Liv.	Ore
Corsi regionali finanziati con FSE 2000 - 2002				
Corsi regionali finanziati con FSE (POR 3.2) - 2003				
Corsi regionali finanziati con FSE (POR 3.3) - 2003				
Segretario sociale	1		2	600

Tav. 2 Corsi di formazione autofinanziati

Qualifica attuale	n. corsi	Allievi	Liv.	Ore
Corsi autofinanziati 2000 - 2002				
Corsi autofinanziati 2003 - 2004				