



Allegato 1

Riepilogo Qualificazioni Professionali Repertorio

Settore Economico Professionale

SERVIZI SOCIO-SANITARI

- 1 – Animatore sociale**
- 2 – Assistente alla Poltrona Studio Odontoiatrico**
- 3 – Mediatore culturale**
- 4 – Tecnico esperto della comunicazione Lingua Italiana Segni**



**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Servizi Socio Sanitari</u>	
Processo	Erogazione di interventi nei servizi sociali
Sequenza di processo	Realizzazione di interventi e servizi di integrazione sociale e socio-educativa rivolto a soggetti deboli Erogazione di servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali in strutture diurne, semi-residenziali e residenziali
Area di Attività	ADA 4.1: Interventi di integrazione sociale e socio-educativi rivolto a soggetti deboli (es. disabili, emarginati, sogg. a rischio, ecc.) ADA 6.4: Erogazione di servizi pedagogici-educativi per l'infanzia
Qualificazione regionale	Animatore sociale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale degli adulti 3.4.5.1.2 Operatori socio-assistenziali e animatori per l'infanzia e la prima adolescenza Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca 88.10.00 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili 88.91.00 Servizi di asili nido; assistenza diurna per minori disabili 87.10.00 Strutture di assistenza infermieristica residenziale per anziani 87.20.00 Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti 87.30.00 Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili 87.90.00 Altre strutture di assistenza sociale residenziale
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'animatore sociale è un operatore che, nell'ambito dei servizi sociali e assistenziali, svolge un'attività finalizzata all'empowerment di individui e gruppi e alla promozione e realizzazione di interventi di prevenzione e riduzione del disagio sociale di varia natura. L'animatore sociale progetta e realizza attività collettive di carattere educativo, socio culturale e ricreativo rivolte prevalentemente a disabili, anziani, minori svantaggiati, persone con disagio psichiatrico ed altri soggetti in situazione di svantaggio. Egli opera in stretta collaborazione con altre figure professionali e con servizi del territorio. Trova collocazione, come dipendente o autonomo, in strutture pubbliche e private in cui si svolgono attività finalizzate alla promozione delle potenzialità di relazione, partecipazione e autostima individuali e collettive, alla prevenzione delle marginalità e del disagio sociale, alla integrazione e partecipazione sociale (servizi residenziali, centri diurni socio - educativi, case di riposo, comunità per minori ecc.).

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo Animazione sociale, educativa e ludico culturale	
Risultato atteso Assistiti stimolati nelle loro doti espressive, creative e socio relazionali	
Abilità	Conoscenze

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di animazione espressiva e figurativa • applicare tecniche di animazione psico - motoria • applicare tecniche di conduzione di gruppo • applicare tecniche di gestione del conflitto • applicare tecniche di progettazione e programmazione delle attività di animatore sociale • applicare tecniche e metodi per decodificare bisogni e aspettative di individui e gruppi assistiti • applicare tecniche per la gestione dei conflitti • incoraggiare la comunicazione e la relazione degli assistiti con il contesto • incoraggiare l'autostima e le capacità di relazione e partecipazione degli assistiti • informare gli assistiti circa le opportunità culturali e relazionali offerte dal territorio • organizzare giochi e attività ricreative • organizzare laboratori manuali (lavorazione creta, teatro, fotografia, disegno ecc.) • utilizzare attrezzature multimediali • utilizzare tecniche di animazione musicale • utilizzare tecniche di base di manipolazione creativa di materiali (ceramica, bricolage creativo, modellismo ecc.) al fine di incoraggiare negli assistiti lo sviluppo di abilità artistico - manuali • utilizzare tecniche di colloquio individuale e di gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> • classificazioni e caratteristiche delle diverse tipologie di disabilità • dinamiche comportamentali dei soggetti affetti da dipendenza • elementi di base di tecniche di disegno e pittoriche • elementi di base di tecniche di manipolazione creativa di materiali (bricolage creativo, ceramica, modellismo) • elementi di geriatria • elementi di pedagogia • elementi di psicologia e di psicologia dell'età evolutiva • elementi di psicologia sociale e di comunità • elementi di sociologia • forme e manifestazione del disagio sociale • funzionamento di base delle principali attrezzature multimediali • metodi e tecniche di monitoraggio e valutazione del lavoro di animazione • metodologia del lavoro di rete • principali forme e manifestazioni del disagio psichico • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistema dei servizi sociali, culturali, ricreativi del territorio • tecniche di animazione musicale • tecniche di colloquio individuale e di gruppo • tecniche di comunicazione non verbale • tecniche di conduzione dei gruppi • tecniche di teatralizzazione e drammatizzazione • teoria e tecnica dell'animazione
--	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Animazione sociale, educativa e ludico culturale. Assistiti stimolati nelle loro doti espressive, creative e socio relazionali.	Le operazioni di animazione sociale, educativa e ludico culturale.	Corretta applicazione di tecniche di progettazione realizzazione dell'animazione sociale educativa e ludico culturale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Partecipazione alla progettazione e realizzazione di interventi di prevenzione e contrasto del disagio sociale	
Risultato atteso	
Intervento di prevenzione del disagio sociale rispondente ai bisogni e adeguatamente progettato e realizzato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di analisi del fabbisogno territoriale • applicare tecniche di lavoro di equipe • applicare tecniche di lavoro di rete 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di metodologia e tecnica della ricerca sociale • forme e manifestazione del disagio sociale • metodi e tecniche di lavoro in equipe

<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di progettazione di interventi di contrasto al disagio e all'emarginazione sociale • applicare tecniche di progettazione delle attività di animazione sociale • identificare il sistema di reti relazionali e strutturali di tipo socio assistenziale esistente e potenziale • individuare le diverse tipologie di utenza dell'area di intervento • utilizzare tecniche di colloquio individuale e di gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> • metodi e tecniche di ricerca - azione • metodologia e tecnica della relazione d'aiuto • metodologie del lavoro in rete • normativa sul disagio sociale e i servizi socio assistenziali • organizzazione dei servizi socio assistenziali e delle reti informali di cura • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistema dei servizi sociali, culturali, ricreativi del territorio • strumenti e tecniche di monitoraggio e verifica degli interventi • teoria e tecnica dell'animazione sociale
---	--

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Partecipazione alla progettazione e realizzazione di interventi di prevenzione e contrasto del disagio sociale. Intervento di prevenzione del disagio sociale rispondente ai bisogni e adeguatamente progettato e realizzato.	Le operazioni di partecipazione alla progettazione e realizzazione di interventi di prevenzione e contrasto del disagio sociale.	Corretta applicazione di tecniche di progettazione degli interventi di prevenzione e contrasto del disagio sociale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Gestione di situazioni di emergenza individuali e collettive	
Risultato atteso Corretta applicazione delle procedure previste in caso di emergenza	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di primo soccorso in caso di malore/infortunio degli utenti • effettuare chiamate di soccorso • effettuare valutazioni sulla gravità di un malore e/o di un infortunio • gestire, operativamente ed emotivamente, situazioni di emergenza dovute ad eventi improvvisi (incendi, terremoti, crolli ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di psicologia • normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro • norme di comportamento per i diversi casi di emergenza • nozioni di primo soccorso • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione di situazioni di emergenza individuali e collettive. Corretta applicazione delle procedure previste in caso di emergenza.	Le operazioni di gestione di situazioni di emergenza individuali e collettive.	Stima dell'effettiva gravità delle condizioni di salute di un soggetto; rispetto delle procedure raccomandate in caso di emergenza; pratica rapida ed efficace di manovre di primo soccorso; gestione efficace di situazioni di panico.

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²	
<u>SERVIZI SOCIO SANITARI</u>	
Processo	Erogazione di interventi nei servizi sociali
Sequenza di processo	Trattamento sanitario tecnico assistenziale
Area di Attività	ADA 2.3 Trattamento igienico dentale
Qualificazione regionale	Assistente Alla Poltrona Studio Odontoiatrico
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.2.1.3.1 - Igienisti dentali</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.3.1.1.0 - Professioni qualificate nei servizi sanitari e sociali</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 86.10.10 Ospedali e case di cura generici; 86.10.20 Ospedali e case di cura specialistici; 86.10.30 Istituti, cliniche e policlinici universitari; 86.10.40 Ospedali e case di cura per lunga degenza 86.22.02 Ambulatori e poliambulatori del Servizio Sanitario Nazionale; 86.22.03 Attività dei centri di radioterapia; 86.22.04 Attività dei centri di dialisi; 86.23.00 Attività degli studi odontoiatrici; 86.90.11 Laboratori radiografici; 86.90.12 Laboratori di analisi cliniche; 86.90.21 Fisioterapia; 86.90.29 Altre attività paramediche indipendenti nca; 86.90.42 Servizi di ambulanza, delle banche del sangue e altri servizi sanitari nca 87.10.00 Strutture di assistenza infermieristica residenziale per anziani; 86.22.05 Studi di omeopatia e di agopuntura; 86.23.00 Attività degli studi odontoiatrici;</p>
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	<p>La figura professionale di Assistente alla poltrona di studio odontoiatrico si occupa dell'accoglienza del paziente, del suo accompagnamento alla poltrona e della gestione della relazione durante tutta la cura, fino al momento del congedo, offrendo supporto pratico-operativo e supporto psicologico e relazionale. Si occupa della strumentazione dello studio, del suo riordino nonché della sua sterilizzazione, della preparazione per gli specifici interventi. In particolare, nell'ambito delle proprie competenze, l'Assistente alla poltrona di studio odontoiatrico svolge i seguenti compiti: gestisce l'agenda degli appuntamenti, controlla e aggiorna gli schedari, intrattiene rapporti con fornitori e collaboratori esterni, svolge le quotidiane attività amministrative, anche con tecnologia informatica, prepara l'area di intervento clinico, assiste l'operatore durante l'esecuzione delle prestazioni, manipola, prepara e stocca i materiali dentali, archivia e cataloga il materiale radiografico e iconografico del paziente, decontamina e disinfetta gli ambienti di lavoro riordina, pulisce, disinfetta, sterilizza, prepara lo strumentario e le attrezzature.</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Assistere il medico-odontoiatra durante l'esecuzione delle prestazioni	
Risultato atteso	
Assistenza all'odontoiatra effettuata nel rispetto delle norme igienico - sanitarie e di sicurezza	
Abilità	Conoscenze

² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

<ul style="list-style-type: none"> • Gestire la relazione con il paziente • Interpretare correttamente le indicazioni del medico - odontoiatra • Utilizzare nel modo corretto gli strumenti di sua competenza 	<ul style="list-style-type: none"> • Modalità di relazione con paziente in situazione di intervento • Strumentazione • Tipologia dell'intervento
--	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Assistere il medico-odontoiatra durante l'esecuzione delle prestazioni. Assistenza all'odontoiatra effettuata nel rispetto delle norme igienico - sanitarie e di sicurezza.	Le operazioni di assistenza al medico-odontoiatra durante l'esecuzione delle prestazioni.	Lettura cartella clinica del paziente; preparazione singole prestazioni; passaggio strumenti di lavoro; riassetto unità operativa; segnalazione di situazioni evidenti di malessere fisico.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Controllare e aggiornare gli schedari dei clienti	
Risultato atteso	
Schedari dei clienti controllati e aggiornati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione dell'archivio anche con ausili informatici 	<ul style="list-style-type: none"> • Operare, anche in ambito amministrativo, con ordine e precisione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Controllare e aggiornare gli schedari dei clienti. Schedari dei clienti controllati e aggiornati.	Le operazioni di controllo e aggiornamento degli schedari dei clienti	Raccolta e archiviazione autorizzazioni trattamento dati personali e/o sensibili; archiviazione documenti clinici.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Gestire i rapporti con i fornitori e i collaboratori esterni	
Risultato atteso	
Relazioni con i fornitori e i collaboratori gestite correttamente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Compilare un ordine • Organizzare agenda per collaborazioni individuare gli eventuali problemi tecnici delle attrezzature • Relazionarsi con esterni 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiali utilizzati e della loro gestione e conservazione • Strumenti, attrezzature e loro funzionamento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire i rapporti con i fornitori e i collaboratori esterni. Relazioni con i fornitori e i collaboratori gestite correttamente.	Le operazioni di gestione dei rapporti con i fornitori e i collaboratori esterni.	Fatturazione e schedulazione fornitori; gestione rapporti fornitori e collaboratori esterni.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestire l'agenda degli appuntamenti	
Risultato atteso Agenda degli appuntamenti correttamente compilata	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare giuste tempistiche per l'intervento richiesto • Leggere una scheda paziente • Utilizzare strumentazione informatica 	<ul style="list-style-type: none"> • Software applicativi

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire l'agenda degli appuntamenti. Agenda degli appuntamenti correttamente compilata.	Le operazioni di gestione degli appuntamenti	Organizzazione agenda/appuntamenti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo Manipolare, preparare e stoccare i materiali dentali	
Risultato atteso Materiali dentali correttamente manipolati, preparati e stoccati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre correttamente i materiali relativi alle diverse tipologie di intervento • Utilizzare efficacemente le attrezzature 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature • Materiali dentali

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Manipolare, preparare e stoccare i materiali dentali. Materiali dentali correttamente manipolati, preparati e stoccati.	Le operazioni di manipolazione, preparazione e stoccaggio dei materiali dentali.	Dosaggi, miscele e preparazione materiale, secondo i protocolli odontoiatrici.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 6 - Titolo Predisporre l'area di intervento clinico	
Risultato atteso Area d'intervento clinico approntata nel rispetto delle norme igienico - sanitarie e di sicurezza	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Disporre i giusti strumenti in relazione ai tipi di intervento • Predisporre e mantenere luoghi igienici e sicuri nel rispetto della normativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di igiene e sicurezza • Situazione medica del paziente • Tipologia degli interventi • Tipologia degli strumenti e materiali • Tipologia di assistenza

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisporre l'area di intervento clinico. Area d'intervento clinico approntata nel rispetto delle norme igienico - sanitarie e di sicurezza.	Le operazioni di predisposizione dell'area di intervento clinico.	Sanificazione e sanitizzazione; sterilizzazione strumenti e apparecchiature; preparazione ambiente di lavoro; controllo materiali (disponibilità, scadenze etc.)

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 7 - Titolo Ricevere e accogliere i pazienti	
Risultato atteso Accoglienza paziente erogata secondo gli standard di servizio definiti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere il paziente • Posizionare la poltrona nel modo più comodo per il paziente 	<ul style="list-style-type: none"> • Ascolto attivo • Meccanismi di posizionamento della poltrona • Modalità di approccio diverso a seconda del tipo di paziente (anziano, bambino, disabile ecc)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Ricevere e accogliere i pazienti. Accoglienza paziente erogata secondo gli standard di servizio definiti.	Le operazioni di ricevimento ed accoglienza dei pazienti.	Ascolto richieste paziente; erogazione informazioni di prima accoglienza e successive; accompagnamento paziente nella fase del pre-trattamento.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 8 - Titolo	
Riordinare, pulire, disinfettare, sterilizzare e preparare lo strumentario e le attrezzature e l'ambiente di lavoro	
Risultato atteso	
Riordino, pulizia, sterilizzazione nel rispetto delle norme igienico - sanitarie e di sicurezza	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Operare in condizioni igienico sanitarie e di sicurezza Verificare le condizioni di conformità igienico sanitario 	<ul style="list-style-type: none"> Elementi di igiene Modalità di disinfezione degli strumenti Principali condizioni e requisiti di tipo igienico sanitario in relazione alle attrezzature impiegate Tecniche di disinfezione e sterilizzazione Utilizzo attrezzature di sterilizzazione Utilizzo corretto dei prodotti per la disinfezione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Riordinare, pulire, disinfettare, sterilizzare e preparare lo strumentario e le attrezzature e l'ambiente di lavoro. Riordino, pulizia, sterilizzazione nel rispetto delle norme igienico - sanitarie e di sicurezza.	Le operazioni di riordino, pulizia, disinfezione, sterilizzazione e preparazione dello strumentario e delle attrezzature e dell'ambiente di lavoro.	Sanificazione e sanitizzazione; sterilizzazione strumenti e apparecchiature; riassetto unità operativa.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 9 - Titolo	
Svolgere le quotidiane attività amministrative anche con tecnologia informatica	
Risultato atteso	
Procedure amministrative evase correttamente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Utilizzare comuni attrezzature d'ufficio (fax, pc) 	<ul style="list-style-type: none"> Principali documentazioni di uno studio odontoiatrico Tecniche amministrative, archiviazione Tipologia delle attrezzature

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Svolgere le quotidiane attività amministrative anche con tecnologia informatica. Procedure amministrative evase correttamente.	Le operazioni di attività amministrativa anche con tecnologia informatica.	Archiviazione documenti amministrativi: gestione fatture, schede etc.;

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³	
<u>Servizi Socio Sanitari</u>	
Processo	Erogazione di interventi nei servizi sociali
Sequenza di processo	Realizzazione di interventi e servizi di integrazione sociale e socio-educativa rivolto a soggetti deboli
Area di Attività	ADA 4.3: Servizio di mediazione inter-culturale
Qualificazione regionale	Mediatore culturale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale degli adulti Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.5.1.0 Assistenti sociali Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca 88.10.00 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili 88.91.00 Servizi di asili nido; assistenza diurna per minori disabili
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il mediatore culturale svolge attività di accompagnamento e facilitazione nella relazione tra immigrati e contesto di riferimento, analizzando bisogni e risorse dell'immigrato, predisponendo e/o rimodulando un eventuale piano di assistenza e svolgendo attività di intermediazione linguistica e culturale e di orientamento ai servizi pubblici e privati. svolge, inoltre attività di formazione e consulenza, oltre che agli immigrati, anche al personale italiano in servizio, che interagisce con gli stranieri. Lavora prevalentemente come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione nell'ambito di cooperative sociali, per conto della pubblica amministrazione (anagrafe, uffici di relazione con il pubblico, centri per l'impiego, uffici speciali per l'immigrazione; uffici stranieri delle Questure, Commissariati, Centri di accoglienza ecc.) e nei servizi di prima accoglienza di scuole, ospedali, consultori, carceri e tribunali. Opera con livelli di autonomia elevati ed è generalmente esposto a cambiamenti imprevedibili.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Analisi dei bisogni e delle risorse dell'immigrato e delle comunità straniere	
Risultato atteso	
Bisogni e potenziale dell'immigrato adeguatamente rilevati ed interpretati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi e tecniche di ricerca sociale • applicare tecniche di gestione dei colloqui di aiuto • applicare tecniche di intervista qualitativa e storie di vita • applicare tecniche di osservazione partecipante e non partecipante • applicare tecniche di raccolta dati e informazioni statistiche documentali • applicare tecniche di traduzione e interpretariato 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio • elementi di antropologia culturale • elementi di psicologia • elementi di psicologia dell'immigrazione • elementi di sociologia • elementi di storia delle migrazioni • fenomeni e dinamiche dei processi migratori • Lingua italiana parlata e scritta • metodi e tecniche del colloquio di aiuto • metodi e tecniche di intervista qualitativa

³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche e metodi per decodificare bisogni e aspettative di individui e gruppi assistiti • identificare e approfondire le diverse forme di disagio sociale e culturale • individuare elementi di attrito interculturale • utilizzare tecniche per l'analisi del potenziale individuale e di gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati • principali forme di disagio sociale • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche avanzate di comunicazione • tecniche di ascolto attivo • tecniche di traduzione ed interpretariato • una o più lingue tra quelle maggiormente diffuse tra le comunità di immigrati del territorio (parlata e scritta; livello madre lingua o molto avanzato)
---	--

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Analisi dei bisogni e delle risorse dell'immigrato e delle comunità straniere. Bisogni e potenziale dell'immigrato adeguatamente rilevati ed interpretati.	Le operazioni di diagnosi dei bisogni e del potenziale dell'immigrato.	Corretta applicazione delle metodologie di rilevazione dei dati e di raccolta delle storie di vita; corretta applicazione delle tecniche di interpretazione del fabbisogno e del potenziale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Attività di formazione rivolta agli immigrati e/o ad operatori e professionisti che interagiscono con loro	
Risultato atteso	
Attività formative qualitativamente adeguate; materiali didattici adeguati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche didattiche e di comunicazione efficace per predisporre materiali didattici/informativi • applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di conoscenze relative a servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari • applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di conoscenze sui propri doveri e diritti • applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di norme e valori culturali • applicare tecniche didattiche per l'insegnamento dei fondamenti della lingua italiana • applicare tecniche didattiche per trasferire ad operatori dei servizi italiani elementi fondamentali della cultura delle principali comunità straniere presenti sul territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio sanitari e socio assistenziali presenti sul territorio • caratteristica dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio • caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio • elementi di antropologia culturale • elementi di diritto del lavoro e di diritto amministrativo • Lingua italiana parlata e scritta • normativa di base, funzionamento e principali regolamenti dei servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, amministrativi e giudiziari • normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Attività di formazione rivolta agli immigrati e/o ad operatori e professionisti che interagiscono con loro. Attività formative qualitativamente adeguate; materiali didattici adeguati.	Le operazioni di formazione rivolte agli assistiti e agli operatori dei servizi.	Scelta ed utilizzo efficace di tecniche didattiche.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Intermediazione culturale	
Risultato atteso Immigrato supportato nei processi di relazione con il contesto e di integrazione sociale	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi e tecniche di lavoro in équipe • applicare metodi e tecniche di pianificazione e programmazione di attività di mediazione interculturale rivolte a comunità straniere • applicare tecniche di animazione sociale per promuovere l'incontro/confronto tra culture • applicare tecniche di comunicazione efficace per promuovere l'interazione tra immigrato (o la comunità seguita) e contesto • applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti • applicare tecniche di lavoro di rete e animazione sociale per promuovere l'integrazione sociale e lavorativa dell'assistito (o della comunità straniera) • Applicare tecniche di mediazione per facilitare l'accesso e la fruizione da parte dell'immigrato di servizi socio-sanitari, socio assistenziali, lavorativi, abitativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari • applicare tecniche didattiche per trasferire all'assistito (o alla comunità straniera) conoscenze relative al contesto culturale e sociale e al funzionamento di istituzioni e servizi • supportare gli operatori dei servizi nell'attività di erogazione degli stessi a favore dell'immigrato (o di comunità straniere) • supportare la progettazione ed il miglioramento dei servizi in funzione dei fabbisogni dell'utenza straniera • utilizzare conoscenze del sistema dei servizi per orientare l'assistito (o la comunità straniera) 	<ul style="list-style-type: none"> • articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio sanitari e socio assistenziali presenti sul territorio • caratteristiche dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio • caratteristica della presenza di immigrati nel territorio • elementi di antropologia culturale • elementi di diritto del lavoro e di diritto amministrativo • elementi di psicologia dell'immigrazione • elementi di psicologia sociale e di comunità • elementi di sociologia • lingua italiana parlata e scritta • metodi e tecniche di lavoro in équipe • metodologia del lavoro di rete • normativa di base, funzionamento e principali regolamenti dei servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, amministrativi e giudiziari • normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche avanzate di comunicazione • tecniche avanzate di intermediazione culturale • tecniche di ascolto attivo • tecniche di traduzione ed interpretariato • tecniche didattiche • teoria e tecnica dell'animazione • una o più lingue tra quelle maggiormente diffuse tra le comunità di immigrati del territorio (parlata e scritta; livello madre lingua o molto avanzato)



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Intermediazione culturale. Immigrato supportato nei processi di relazione con il contesto e di integrazione sociale.	Le operazioni di intermediazione culturale.	Applicazione efficace delle tecniche di intermediazione culturale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Intermediazione linguistica	
Risultato atteso Messaggi correttamente tradotti; relazioni comunicativa tra assistito e terzi consentita e facilitata	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di chuchotage • applicare tecniche di ascolto attivo • applicare tecniche di comunicazione efficace • applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti • applicare tecniche di interpretazione consecutiva • applicare tecniche di interpretazione simultanea • applicare tecniche di interprete di ruolo e di sostegno • applicare tecniche di ombreggiatura • applicare tecniche di topicalizzazione • realizzare materiali informativi, comunicativi, avvisi in lingua italiana e nelle lingue straniere conosciute • utilizzare linguaggi settoriali 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di linguistica della lingua italiana • elementi di programmazione neuro linguistica (pnl) • elementi di psicologia e della comunicazione • fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione • grammatica della lingua italiana • linguaggi settoriali • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di traduzione ed interpretariato

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Intermediazione linguistica. Messaggi correttamente tradotti; relazioni comunicativa tra assistito e terzi consentita e facilitata.	Le operazioni di interpretazione linguistica.	Traduzione adeguata dei messaggi verbali; applicazione efficace di tecniche di comunicazione verbale e non verbale per facilitare la comprensione.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo Orientamento, facilitazione e monitoraggio delle relazioni immigrato/servizi	
Risultato atteso Relazione tra immigrato e operatori dei servizi adeguatamente monitorata e favorita	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodologie di problem posing e problem solving per superare ostacoli alla interazione tra operatore e immigrato 	<ul style="list-style-type: none"> • articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio sanitari e socio assistenziali presenti sul territorio

<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche dell'insegnamento per trasferire all'assistito elementi delle principali normative a lui utili (immigrazione, lavoro, assistenza, ecc.), dei suoi diritti e dei suoi doveri • applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti • applicare tecniche di informazione per rendere consapevoli gli operatori dei servizi delle principali problematiche delle varie comunità di stranieri • applicare tecniche di traduzione e interpretariato • applicare tecniche didattiche per trasferire all'assistito (o alla comunità straniera) conoscenze relative al contesto culturale e sociale e al funzionamento di istituzioni e servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio • elementi di antropologia culturale • elementi di psicologia • elementi di psicologia dell'immigrazione • fenomeni e dinamiche dei processi migratori • Lingua italiana parlata e scritta • normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati • principali forme di disagio sociale • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche avanzate di comunicazione • tecniche di ascolto attivo • tecniche di base dell'intermediazione culturale • tecniche di traduzione ed interpretariato • tecniche didattiche • una o più lingue tra quelle maggiormente diffuse tra le comunità di immigrati del territorio (parlata e scritta; livello madre lingua o molto avanzato)
---	--

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Orientamento, facilitazione e monitoraggio delle relazioni immigrato/servizi. Relazione tra immigrato e operatori dei servizi adeguatamente monitorata e favorita.	Le operazioni di orientamento, monitoraggio e facilitazione del rapporto immigrato/servizi.	Applicazione efficace delle tecniche di insegnamento; applicazione di tecniche di problem solving e problem posing; applicazione efficace delle tecniche di base di intermediazione culturale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 6 - Titolo	
Predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato	
Risultato atteso	
Piano di Assistenza Individualizzato adeguato nella articolazione e nei contenuti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi e tecniche di lavoro in équipe • applicare tecniche di formalizzazione ed articolazione degli interventi di aiuto in un piano strutturato di assistenza • applicare tecniche di valutazione e verifica dei risultati e dei progressi dell'assistito • individuare delle soluzioni di assistenza/accompagnamento più adeguate alle esigenze rilevate nell'utente • selezionare il livello di intervento (solo mediazione linguistica, solo mediazione culturale, entrambe) 	<ul style="list-style-type: none"> • articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio sanitari e socio assistenziali presenti sul territorio • caratteristiche dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio • caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio • elementi di psicologia • elementi di psicologia dell'immigrazione • elementi di sociologia • fenomeni e dinamiche dei processi migratori • Lingua italiana parlata e scritta • metodi e tecniche del colloquio di aiuto



<ul style="list-style-type: none"> • utilizzare le metodologie del lavoro di rete 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati • principali forme di disagio sociale • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di ascolto attivo • tecniche di base dell'intermediazione culturale • tecniche di traduzione ed interpretariato • tecniche di valutazione e verifica dei risultati e dei progressi dell'assistito • una o più lingue tra quelle maggiormente diffuse tra le comunità di immigrati del territorio (parlata e scritta; livello madre lingua o molto avanzato)
--	--

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato. Piano di Assistenza Individualizzato adeguato nella articolazione e nei contenuti.	Le operazioni di predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato.	Applicazione efficace delle tecniche di progettazione del Piano di Assistenza Individualizzato; applicazione efficace delle tecniche di valutazione dei risultati conseguiti.

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴	
<u>SERVIZI SOCIO SANITARI</u>	
Processo	Erogazione di interventi nei servizi sociali
Sequenza di processo	Realizzazione di interventi e servizi di interazione sociale e socio-educativa rivolto a soggetti deboli
Area di Attività	ADA 4.5 Servizio di mediazione e interpretariato della lingua dei segni
Qualificazione regionale	Tecnico esperto della comunicazione in lingua dei segni italiana
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale degli adulti Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca; 88.10.00 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili; 88.91.00 Servizi di asili nido; assistenza diurna per minori disabili.
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'interprete di Lingua dei Segni Italiana (LIS) è in grado di accompagnare l'interazione linguistico - comunicativa tra soggetto udente e non udente, mediando il trasferimento del contenuto semantico e simbolico tra le parti, attraverso l'utilizzo delle forme e dei metodi della Lingua dei Segni Italiana (LIS) e l'interpretazione linguistica di messaggi segnici. Lavora prevalentemente come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione presso centri socio educativi per disabili, strutture che forniscono servizi di interpretariato LIS nell'ambito di convegni dibattiti, tavole rotonde, riunioni assemblee, atti notarili, giudiziari, ecc., operando con livelli di autonomia elevati.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo Diagnosi dell'interazione comunicativa	
Risultato atteso Morfologia dell'interazione comunicativa adeguatamente compresa	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di valutazione del grado di sviluppo delle capacità e dell'attitudine comunicativo - relazionale degli attori coinvolti nell'atto comunicativo • Applicare tecniche di valutazione dell'adeguatezza tecnica, semantica e simbolica della propria mediazione alle esigenze dell'interazione comunicativa • Identificare volontà ed obiettivi della relazione comunicativa e cogliere ogni eventuale indicatore di cambiamento • Leggere ed interpretare le caratteristiche personali, situazionale e contestuali proprie dell'interazione comunicativa mediata 	<ul style="list-style-type: none"> • classificazioni e caratteristiche delle diverse tipologie di disabilità • elementi di programmazione neuro linguistica (pnl) • elementi di psico pedagogia dell'handicap • elementi di psicologia • elementi di psicologia relazionale • elementi di psicologia sociale e di comunità • elementi di sociologia • fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione • nozioni di linguistica generale e di psicolinguistica • principi comuni ed aspetti applicativi della

⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

	legislazione vigente in materia di sicurezza <ul style="list-style-type: none"> • principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento generali e specifiche
--	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Diagnosi dell'interazione comunicativa. Morfologia dell'interazione comunicativa adeguatamente compresa.	Le operazioni di diagnosi dell'interazione comunicativa.	Analisi rapida ed efficace del contesto situazionale dell'interazione comunicativa; analisi rapida ed efficace delle caratteristiche dei soggetti della comunicazione.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Interpretazione LIS	
Risultato atteso Messaggi correttamente tradotti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di chuchotage • applicare tecniche di ascolto attivo • applicare tecniche di cloze • applicare tecniche di comunicazione efficace • applicare tecniche di interpretazione consecutiva voce/segno • applicare tecniche di interpretazione simultanea voce/segno • applicare tecniche di interprete di ruolo e di sostegno • applicare tecniche di lavoro di gruppo e conduzione di gruppo • applicare tecniche di ombreggiatura • applicare tecniche di tropicalizzazione • utilizzare linguaggi settoriali 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di programmazione neuro - linguistica (pnl) • elementi di psicologia della comunicazione • fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione • grammatica della lingua italiana • linguaggi settoriali • linguistica della lis • linguistica della lingua italiana • principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento generali e specifiche • teoria e tecnica della traduzione e dell'interpretazione in lis

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Interpretazione LIS. Messaggi correttamente tradotti.	Le operazioni di interpretazione in lingua dei segni italiana.	Traduzione segnica dei messaggi verbali; traduzione verbale dei messaggi segnici.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo Mediazione comunicativa e relazionale	
Risultato atteso Scambio comunicativo efficacemente mediato; relazione comunicativa efficacemente instaurata	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adeguare lo stile dell'intervento di mediazione comunicativa alle variazioni nel comportamento comunicativo/relazionale degli attori • adottare atti comunicativi/comportamentali funzionali alla rimozione dei differenti approcci comunicativi/relazionali tra gli attori coinvolti • applicare tecniche di intermediazione culturale • cogliere e riconoscere le esigenze ritmiche dell'interazione comunicativa • facilitare lo scambio relazionale al fine di favorire l'espressione/soddisfazione completa del fabbisogno comunicativo • identificare e cogliere eventuali impedimenti nella dimensione comunicativo relazionale • identificare ed adottare soluzioni operative necessarie a favorire lo sviluppo comunicativo • tradurre la morfologia dell'interazione comunicativa in un registro linguistico adeguato alla tipologia di intervento richiesto • tradurre morfologia e fenomenologia dell'interazione comunicativa in una dimensione relazionale adeguata 	<ul style="list-style-type: none"> • classificazioni e caratteristiche delle diverse tipologie di disabilità • elementi di mediazione interculturale e linguistica • elementi di programmazione neuro linguistica (pnl) • elementi di psico pedagogia dell'handicap • elementi di psicologia • elementi di psicologia relazionale • elementi di psicologia sociale e di comunità • elementi di sociologia • fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione • nozioni di linguistica generale e di psicolinguistica • principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento generali e specifiche

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Mediazione comunicativa e relazionale. Scambio comunicativo efficacemente mediato; relazione comunicativa efficacemente instaurata.	Le operazioni di mediazione comunicativa e relazionale.	Strutturazione di un adeguato registro linguistico per la mediazione della comunicazione; erogazione di una mediazione comunicativa efficace (ascolto, interpretazione, traslazione cross-culturale); attuazione rapida ed incisiva di interventi adattivi/migliorativi dello stile della mediazione.