

# 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.”<sup>1</sup>*

### **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:**

---

<sup>1</sup> *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.