

Denominazione del Profilo

Referente dei servizi per anziani

Descrizione sintetica

Il Referente dei servizi per anziani cura gli aspetti organizzativi e assicura efficienza operativa, attraverso la promozione del lavoro d'équipe, di servizi e/o strutture per anziani. Coordina e pianifica con autonomia e responsabilità di iniziativa le attività e le azioni necessarie per l'attuazione di Piani Assistenziali Individuali e garantisce una costante qualità nell'erogazione del servizio. Mantiene i rapporti con le realtà esterne e con i servizi socio – sanitari coinvolti.

Livello EQF

IV – Area tecnica con funzioni tecniche

Riferimento a codici di classificazioni professionali

3.4.5.2.0.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2011)

Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

/

Quadro Nazionale delle Qualifiche/Repertorio Nazionale

Settore: Servizi socio-sanitari

Processo: Erogazione di interventi nei servizi sociali

Sequenza: Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali in strutture semi-residenziali e residenziali

ADA.19.02.16 - Progettazione e gestione dei servizi socio-educativi, socio-ricreativi e assistenziali

Settore economico di attività

87.20.00 Attività di assistenza residenziale per persone affette da disturbi mentali o abuso di sostanze

87.30.00 Attività di assistenza residenziale per anziani o persone con disabilità fisiche

87.99.00 Altre attività di assistenza residenziale n.c.a.

(Riferimento allo standard ATECO 2007)

Contesto di esercizio

Il Referente dei servizi per anziani opera in strutture residenziali e semi-residenziali rivolte ad anziani e all'interno di servizi di assistenza domiciliari rivolti a persone con diversi livelli di autosufficienza. Costituisce un riferimento intermedio tra la dirigenza dell'ente gestore e gli operatori addetti all'erogazione dei servizi socio - assistenziali.

Attività proprie del profilo professionale

<i>Area di Attività</i>	<i>Attività costitutive</i>
<i>Coordinamento e gestione del personale</i>	- Coordinare il personale interno della struttura e/o servizio socio - assistenziale e predisporre la pianificazione del servizio degli operatori attraverso l'indicazione di turni, orari etc; - Sviluppare azioni nell'identificazione dei criteri per la selezione e la valutazione del personale; - Verificare la corretta applicazione di protocolli e procedure di funzionamento relative alle strutture e/o servizi socio - assistenziali
<i>Coordinamento analisi e pianificazione del servizio socio - assistenziale</i>	- Attuare pratiche di analisi qualitative e quantitative della struttura con particolare attenzione agli indici di qualità nell'assistenza dell'anziano; - Realizzare interventi ed azioni volti a garantire la massima efficacia ed efficienza della struttura e/o servizio; - Pianificare il lavoro della struttura e/o servizio socio – assistenziale
<i>Organizzazione amministrativa, contabile e finanziaria della struttura socio - assistenziale</i>	- Organizzare le attività per la corretta gestione amministrativa della struttura e/o servizio socio – assistenziale; - Individuare i requisiti strutturali e gestionali inerenti la struttura e/o servizio socio – assistenziale con riferimento anche agli accreditamenti previsti
<i>Presidio della presa in carico dell'utente e dell'attuazione del Piano di Assistenza Individuale</i>	- Monitorare il corretto svolgimento dell'intervento secondo le disposizioni concordate con operatori e figure del servizio socio – assistenziale; - Organizzare e pianificare l'attività dell'intervento, in accordo con il personale, in relazione alle politiche dell'ente gestore; - Attuare i Piani di Assistenza Individuale in relazione alle caratteristiche dell'utente
<i>Gestione del rapporto con le figure sanitarie e socio – assistenziali interne ed esterne al servizio</i>	- Promuovere le collaborazioni con terze parti esterne alla struttura e/o servizio; - Gestire i rapporti interpersonali tra utenti ed operatori e tra operatori e familiari dell'utente

COMPETENZE

Competenza 1– ORGANIZZARE LE ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI COINVOLTI NELLA STRUTTURA/ SERVIZIO SOCIO – ASSISTENZIALE

RISULTATO ATTESO: Organizzare l'attività degli operatori in base a presenze, turni e volumi di lavoro garantendo il rispetto delle discipline e protocolli interni ed il coordinamento tra la struttura e/o servizio socio – assistenziale ed altri ruoli e risorse del territorio.

CONOSCENZE

- Elementi di diritto del lavoro e contrattualistica;
- Tecniche di comunicazione interpersonale;
- Modelli e tecniche di gestione delle risorse umane;
- Elementi di psicologia del lavoro;
- Elementi del mercato del lavoro con particolare attenzione alle professionalità addette all'assistenza della persona;
- Metodologie di lavoro di gruppo e tecniche di gestione dei conflitti;
- Metodologie del lavoro sociale

ABILITÀ

- Predisporre e monitorare la corretta attuazione dei programmi di lavoro;
- Coordinare e gestire il lavoro degli operatori interni alla struttura e/o servizio socio - assistenziale;
- Attuare azioni di promozione e coordinamento del lavoro di gruppo;
- Identificare i fabbisogni di personale in relazione alla struttura e/o servizio di riferimento;
- Rilevare il fabbisogno formativo degli operatori in servizio;
- Attivare e gestire rapporti con gli attori – istituzionali e non - presenti nel territorio di riferimento

Competenza 2 –ORGANIZZARE LA STRUTTURA/ IL SERVIZIO SOCIO - ASSISTENZIALE	
RISULTATO ATTESO: Organizzare il lavoro e la gestione complessiva del servizio nel quadro degli obiettivi e delle procedure definite dall’organizzazione di riferimento, facilitando anche le procedure volte all’adempimento degli obblighi amministrativo/contabili.	
CONOSCENZE	
– Elementi di amministrazione e organizzazione aziendale; – Tecniche di management; – Elementi di controllo di gestione; – La qualità nelle organizzazioni e servizi socio-assistenziali; – Normative specifiche relative alla tutela della salute e della sicurezza nei servizi socio - assistenziali – Elementi di customer satisfaction;	
ABILITÀ	
– Identificare bisogni potenziali di intervento della struttura e/o servizio; – Utilizzare strumenti idonei alla rilevazione di informazioni relative alla qualità e quantità del servizio erogato; – Definire e attuare azioni di miglioramento della struttura e/o servizio; – Verificare e gestire la documentazione relativa agli utenti aggiornando i servizi e uffici competenti; – Segnalare e richiedere azioni di manutenzione degli impianti, utilizzando standard idonei di operatività e sicurezza; – Verificare e proporre l’approvvigionamento di materiali e strumenti collaborando alla gestione del budget della struttura e/o del servizio socio – assistenziale;	

Competenza 3 – GESTIRE LE RELAZIONI CON UTENTI E I FAMILIARI	
RISULTATO ATTESO: Presidiare la comunicazione tra la struttura e/o servizio, gli utenti presi in carico ed i familiari dell'utente, costruendo una relazione di fiducia in relazione alle caratteristiche degli utenti e dei loro familiari	
CONOSCENZE	
– Tecniche e modalità di gestione delle relazioni con l'utente e i familiari in particolari situazioni di criticità; – Tecniche e modalità di relazione con l'utente – Elementi di psicologia sociale; – Metodologie e tecniche della relazione di aiuto; – Elementi di geriatria; – Principi e tecniche di ascolto attivo	
ABILITÀ	
– Attuare azioni di accoglienza e di presidio informando l'utente sui servizi previsti dalla struttura e/o servizio socio - assistenziale; – Informare l'utente ed i familiari, con modalità appropriate, dei ruoli e delle professionalità presenti nella struttura e/o servizio socio - assistenziale; – Identificare le modalità per una corretta gestione del sistema di comunicazione tra operatore e utente; – Gestire le relazioni in modo da promuovere rapporti di fiducia con l'utente ed i suoi familiari; – Informare i familiari dell'utente in merito alle condizioni di salute dello stesso – Pianificare e gestire momenti di dialogo con l'utente e i suoi familiari	

Competenza 4 GESTIRE LA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE	
RISULTATO ATTESO: Programmare e realizzare azioni ed iniziative volte a garantire l'attuazione dei piani di assistenza individuali monitorandone gli interventi realizzati in collaborazione con gli operatori del servizio socio – assistenziale, nel rispetto degli standard di qualità e dei criteri previsti.	
CONOSCENZE	
– Concetti di riferimento nello sviluppo e gestione dei PAI – Principali tipologie di intervento di natura socio – assistenziale; – Metodologie di assistenza agli anziani; – Metodologia e strumenti per la presa in carico dell'utente anziano; – Modalità e strumenti di monitoraggio degli interventi socio – assistenziali; – Unità di valutazione multi-dimensionale – UVMD	
ABILITÀ	
– Progettare interventi ed azioni volte allo sviluppo ed al monitoraggio dei PAI; – Fornire indicazioni relative al piano di intervento individuale al personale coinvolto; – Monitorare l'attuazione degli interventi previsti nel PAI; – Valutare in maniera costante, con la collaborazione del personale e di altre figure sanitarie, l'evoluzione della situazione psico-fisica dell'utente – Adattare il Piano alle risposte e all'evoluzione delle condizioni dell'utente	