Contratto n.: 2011-3643 / 001-001
Progetto n.: 518388-LLP-1-2011-1-IT-LEONARDO-LMP

Progetto finanziato dalla Commissione Europea:

WP3
Definizione di un quadro di competenze per l'Assistente Familiare professionale

Titolo del documento:	**D3.2 – Documenti di Accompagnamento al Quadro di competenze per l'assistente familiare professionale**
Data di emissione:	31/10/2012
Autore:	SCIENTER
Collaboratori:	IRS (IT), VYTAUTAS MAGNUS UNIVERSITY (LT), COFORA (NL), FeSALUD (ES), SCIENTER CID (ES), MHSE Università di Edimburgo (UK)
Revisori:	n.a.
Data di consegna:	31/05/2012
Versione:	Finale

Progetto finanziato con il sostegno della Commissione Europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Indice

INTRODUZIONE 3

1. PRE-REQUISITI PER L'ACCESSO ALLA FORMAZIONE ALL'INTERNO DEL QUADRO DELLE COMPETENZE UPCARING .. 6

2. VALIDAZIONE DEGLI ESITI DELL'APPRENDIMENTO ALL'INTERNO DEL QUADRO DELLE COMPETENZE UPCARING 11

INTRODUZIONE

Il progetto UPCARING ha l'obiettivo di realizzare un modello integrato per migliorare e promuovere l'accesso alla formazione permanente da parte di lavoratori che operano (spesso con scarse competenze specifiche) in Europa nel settore dell'assistenza domiciliare.

Il modello UPCARING è basato sulla definizione di un quadro di competenze per il profilo professionale specifico dell'assistente familiare impegnato nella cura domiciliare degli anziani, collegato al Quadro Europeo delle Qualifiche e al Sistema Europeo dei Crediti per l'istruzione e la Formazione (ECVET) completato da un modello integrato comprendente formazione specifica in e-learning, creazione di un portfolio delle competenze e apprendimenti pregressi, e sistema di incrocio domanda/offerta.

Il modello dovrebbe, da un lato, includere strumenti diagnostici e di valutazione; dall'altro, proporre un uso appropriato delle ICT per le finalità specifiche del progetto, delineando un kit di strumenti utili per le principali categorie di attori coinvolti e proponendo raccomandazioni di policy sulla base dei risultati della sperimentazione.

Il Work Package 3 del progetto UPCARING (del quale il presente documento è uno dei prodotti) ha l'obiettivo principale di definire un quadro di competenze delle assistenti familiari che possa essere riconosciuto e utilizzato a livello europeo, collegato al Quadro Europeo delle Qualifiche e al sistema ECVET.

Sulla base della *Rassegna di modelli europei di validazione/certificazione di competenze, e-learning e sistemi di incrocio domanda/offerta per assistenti familiari professional* prodotta nell'ambito del Work Package 2 del progetto, e grazie alla rilevante quantità di dati raccolti relativi a 9 casi regionali/nazionali[1], è stato delineato un quadro di competenze per Assistenti Familiari comprensivo della maggior parte degli scenari culturali e giuridici esistenti in Europa per questo profilo professionale.

Il presente documento intende accompagnare il Quadro e fornire supporto per un proficuo uso dello stesso nei seguenti modi:

1) individuando le condizioni per l'accesso alle unità di apprendimento (in termini di pre-requisiti tecnici e metodologici che i candidati devono possedere)

2) presentare gli strumenti per la validazione delle unità (ad esempio, griglie di valutazione e questionari).

[1] Grecia, Francia, Lituania, Olanda, Spagna, Scozia, Puglia, Emilia-Romagna, Toscana.

Esso è rivolto in particolare a formatori, orientatori, operatori dei servizi per l'impiego: professionisti responsabili dell'accoglienza e dell'orientamento dei candidati nel percorso di apprendimento o della valutazione dei loro apprendimenti.

In primo luogo, è utile ricordare che il quadro di competenze UPCARING si propone di delineare l'architettura generale di un **profilo europeo di assistente familiare** che comprenda gli elementi di base dei profili nazionali e che possa avere i seguenti utilizzi:

1. Posizionamento (valutazione delle competenze) dell'assistente familiare rispetto al quadro.

2. Diagnosi delle competenze esistenti e individuazione delle competenze da acquisire.

3. Sviluppo professionale e piano di miglioramento.

4. Riconoscimento delle competenze pregresse acquisite in contesti non formali.

5. Formazione, progettazione di interventi formativi.

L'architettura del quadro proposto si basa su quattro principali macroaree di competenza più una quinta area, trasversale, descritte sinteticamente di seguito.

1. **Stabilire un rapporto positivo con l'assistito sulla base della conoscenza della persona e del suo contesto** (in termini familiari, culturali, istituzionali, ecc.) Questa macroarea è la base di lavoro per la formazione tecnico-professionale dell'assistente.

2. **Igiene personale e sicurezza dell'assistito** (attività strettamente legate alla cura della persona e dei suoi bisogni più immediati).

3. **Assistenza operativa** (esecuzione di attività operative quali accompagnamento, utilizzo di attrezzature meccaniche, somministrazione di pasti, medicinali, ecc.)

4. **Organizzazione e pianificazione del progetto di cura** (azioni coerenti a un determinato progetto di cura, lavoro in coordinamento e in collegamento con la famiglia, le istituzioni, i medici e gli altri attori).

La quinta macroarea, trasversale, è relativa alle **competenze digitali (ICT)**: capacità di gestire i dispositivi elettronici di base che consentono l'accesso a internet, la navigazione per cercare informazioni, l'utilizzo di piattaforme di formazione on-line, l'apertura e la lettura di CDe DVD, l'utilizzo di dispositivi elettronici quali smartphone ecc.

Le quattro macroaree di competenza tecnica, se presenti nella loro totalità, definiscono la figura professionale dell'Assistente familiare. Più precisamente, le competenze "macro" possono essere 3 oppure 4, a seconda dei requisiti di certificazione richiesti dai vari contesti nazionali. In tal modo, il profilo di assistente familiare si posiziona in modo variabile fra i livelli 3 e 4 del Quadro Europeo delle Qualifiche.

Oltre alle competenze di base, la maggior parte dei profili nazionali include altre competenze che sono state qui inserite come "competenze complementari" in quanto esse concorrono anche alla definizione di altri profilo professionali e, benché rilevanti per il settore dell'assistenza domiciliare privata, non sono distintive della professione di Assistente Familiare. Ogni contesto nazionale individuerà le competenze complementari considerate essenziali per la certificazione.

1. Pre-requisiti per l'accesso alla formazione all'interno del Quadro di Competenze UPCARING

Come primo passo, il profilo dei candidati all'utilizzo del modello UPCARING dovrebbe essere individuato da un facilitatore rappresentato da un professionista del settore (formatore, orientatore esperto di bilancio di competenze). Questa modalità di coinvolgimento dei candidati consentirà un efficace svolgimento del processo successivo.

Il profilo dell'utente dovrebbe evidenziare i seguenti aspetti:

- **Capacità di utilizzare le tecnologie**
  - a che livello il candidato è in grado di gestire dispositivi come personal computer, computer portatili, notebook, tablet, smartphone, lettori CD / DVD, lettori mp3, ecc.;
  - a che livello il candidato conosce i software e i programmi di scrittura, creazione di fogli di calcolo, navigazione in internet, utilizzo della posta elettronica, ecc.;
- **Accesso alle tecnologie -** Se il candidato possiede capacità di utilizzo delle tecnologie (il che significa anche che la quinta macroarea di competenza trasversale è coperta), è necessario verificare anche la sua possibilità di accesso alla tecnologie stesse. Nel caso in cui il candidato possieda o non abbia la possibilità di accedere liberamente agli strumenti tecnologici necessari per la formazione, il facilitatore dovrebbe individuare possibili modalità alternative di accesso, ad esempio attraverso accordi con strutture pubbliche o private quali biblioteche comunali, centri per l'impiego, associazioni culturali, ecc.). L'accesso alle tecnologie informatiche è presupposto fondante per la formazione online.

  E' opportuno sottolineare che i due aspetti sopra menzionati hanno rilevanza soltanto nel caso in cui l'offerta formativa sia basata su un approccio di e-learning. Laddove la formazione sia offerta con modalità tradizionali (supporto cartaceo e lezioni frontali in aula), la capacità di utilizzo e di accesso alle tecnologie da parte del candidato è del tutto irrilevante.
- **Competenze linguistiche -** Il candidato dovrebbe possedere una conoscenza sufficiente della lingua/delle lingue in cui viene offerto l'apprendimento. Non bisogna trascurare il fatto che in molti Paesi, in particolare nell'area mediterranea, gli assistenti familiari sono per lo più cittadini immigrati, la cui produzione orale nella lingua del Paese ospitante è spesso molto più sviluppata rispetto alla produzione scritta o alla lettura. I materiali didattici possono essere disponibili in diverse lingue a seconda del contenuto e della rilevanza per l'unità di apprendimento, e alcune risorse possono essere messe a disposizione nella lingua locale (la lingua della persona assistita; ad esempio,

esempio informazioni su aspetti legali o normativi) o nella lingua materna del candidato (ad esempio, le istruzioni per una corretta preparazione dei cibi).

- **Area Esperienziale -** Questa è la zona meno strutturata del profilo del candidato. Qui il facilitatore può annotare informazioni riguardanti le competenze/attitudini del candidato collegate alla comunicazione e all'ambito relazionale. Questo criterio non costituisce un pre-requisito di accesso, ma può aiutare il facilitatore a orientare il candidato e a farlo riflettere sulla natura del profilo professionale dell'Assistente Familiare, nel quale la componente relazionale è di fondamentale importanza, come si può evincere dal Quadro di Competenze.
- **Apprendimento pregresso -** Questa area del profilo dell'utente è intesa come supporto al facilitatore per aiutare il candidato a scegliere il proprio percorso di apprendimento. In questa sezione possono essere annotate le esperienze maturate dal candidato oltre all'istruzione e formazione in contesti formali, ma anche non formali e informali.

Di seguito si presenta un questionario che può essere somministrato al candidato nel corso del colloquio.

QUESTIONARIO AUTO-SOMMINISTRATO

Informazioni personali del candidato:

nome, cognome, genere, età, nazionalità, residenza…

Familiarità con la tecnologia digitale:

In genere uso…?

- videoregistratore: mai usato ☐, usato in passato ☐, regolarmente ☐
- lettore cd/dvd: mai usato ☐, usato in passato ☐, regolarmente ☐
- lettore mp3 (podcast): mai usato ☐, usato in passato ☐, regolarmente ☐

So usare software per…?:

- scrivere documenti ☐
- produrre tabelle e fogli di calcolo ☐
- navigare in internet ☐
- accedere alla posta elettronica ☐
- chattare / usare i social network ☐
- caricare e condividere foto ☐

Accesso alla tecnologia digitale:

Possiedo un…?

lettore cd/dvd ☐
lettore mp3 ☐
personal computer ☐
laptop ☐
netbook ☐
smartphone ☐
tablet ☐
mini tablet ☐

Dispongo di un collegamento a internet?

Si ☐
No ☐

So dove poter accedere a un collegamento a Internet

Non saprei ☐
Da un parente/amico/conoscente ☐
Servizio privato (a pagamento) ☐
Servizio pubblico (gratis o a basso costo) ☐

Posso permettermi li costo di un collegamento a Internet?

Si ☐
No ☐

Competenze linguistiche:

Madrelingua: ……

Lingua locale/nazionale (se differente dalla madrelingua): ……

Comprensione:

Buona ☐
Sufficiente ☐
Scarsa ☐

Lettura

Buona ☐

Sufficiente ☐

Scarsa ☐

Scrittura

Buona ☐

Sufficiente ☐

Scarsa ☐

Altre lingue: ……

Comprensione:

Buona ☐

Sufficiente ☐

Scarsa ☐

Lettura

Buona ☐

Sufficiente ☐

Scarsa ☐

Scrittura

Buona ☐

Sufficiente ☐

Scarsa ☐

NB: ai fini del presente questionario, sarebbe utile che ogni contesto nazionale stabilisse una propria scala di valutazione; il CEFRL è un riferimento utile, ma potrebbe in casi come questo risultare eccessivamente complesso.

INTERVISTA SOMMINISTRATA DAL FACILITATORE

Esperienza personale

- Ha mai lavorato nel settore dell'assistenza alle persone, specialmente anziane, malate o ospedalizzate, o persone con disabilità e/o difficoltà psichiche, accudimento di bambini o altre persone con temporanee difficoltà motorie o simili?
- Quali pensa possano essere i bisogni di una persona anziana?
- Che lavoro vorrebbe fare in futuro?

Formazione pregressa

- Qual è il suo background formativo?
- Che tipo di esperienze lavorative ha? Le descriva brevemente mettendo in evidenza quelle che considera più rilevanti per la sua crescita professionale.
- Cosa fa nel tempo libero? Ha un hobby?
- Descriva la composizione della sua famiglia di origine.

2. Validazione degli esiti dell'apprendimento all'interno del Quadro di Competenze UPCARING

A titolo di premessa si ritiene opportuno sottolineare che un processo di validazione può raggiungere livelli sempre più dettagliati di competenze. Ciò influenza il processo e gli strumenti utilizzati. Nel caso dell'esperienza pilota di UPCARING, il facilitatore dovrà definire il livello di approfondimento della valutazione, ovvero a quale livello dovranno essere dimostrate le competenze dei candidati.

Un'altra premessa importante riguarda il fine per il quale si utilizza il sistema UPCARING: **apprendimento** (sviluppo professionale) o creazione di un **portfolio**. Le due funzioni dovrebbero essere separate, al fine di assicurare una valutazione imparziale.

E' inoltre necessario considerare che la valutazione generalmente rallenta il processo di istruzione/formazione e che alcune persone sono più interessate all'apprendimento che all'ottenimento di un attestato o dichiarazione di competenze. Questa considerazione dovrebbe aiutare chi gestisce le azioni di piloting a prendere una decisione sull'impianto da adottare per la sperimentazione.

L'approccio di validazione UPCARING si impegna a valutare singolarmente ciascuna delle quattro macro competenze individuate dal Quadro.

I facilitatori dovranno decidere, in base al contesto e agli usi nazionali, quali requisiti di accesso definire per i candidati. E' quindi consigliabile elaborare griglie di valutazione personalizzate in base agli obiettivi di apprendimento, inclusa la valutazione delle competenze complementari utili per il conseguimento di una qualifica nel contesto locale o nazionale. Questa attività risulterà facilitata dalla disponibilità della traduzione del Quadro di Competenze nella lingua locale.

A titolo esemplificativo si presentano di seguito sono presentati alcuni modelli di griglie di valutazione delle competenze per Assistenti Familiari. In aggiunta a quanto affermato all'inizio di questa sezione, si consiglia di limitare la valutazione al secondo livello del quadro UPCARING, vale a dire a livello delle ***Unità di Competenza***. Questo non impedisce di approfondire ulteriormente l'indagine costruendo strumenti per valutare nel dettaglio anche le singole ***Capacità*** necessarie all' Assistente Familiare.

Esempio:

Macroarea di Competenza 1: Stabilire un rapporto positivo con l'assistito sulla base della conoscenza della persona e del suo contesto

Unità di Competenza 1.1.: Comprendere e contestualizzare la persona assistita nelle sue diverse fasi di sviluppo personale.

Il candidato sa…	Si	No	Note (testimonianze disponibili, esperienze pregresse, condizioni personali…)
Comprendere le implicazioni dell'invecchiamento)?			
Comprendere le implicazioni di una condizione di mobilità ridotta?			
Comprendere le implicazioni della perdita di autonomia?			
… (ecc.)			
Tot.			Percentuale coperta: …%

Unità di Competenza 1.2.: Comprendere e contestualizzare la persona assistita nel suo contesto sociale e culturale

Il candidato sa…	Si	No	Note (testimonianze disponibili, esperienze pregresse, condizioni personali…)
Riconoscere status sociali e culturali diversi dal suo?			
Rispettare le differenze sociali e culturali?			
Incoraggiare la persona assistita a mantenere le sue abitudini sociali e culturali?			
Evitare comportamenti culturalmente conflittuali?			
Agire con empatia?			
… (ecc.)			
Tot.			Percentuale coperta: …%

Ogni tabella di valutazione dell'Unità di Competenza sarà adattata in base agli obiettivi fissati all'inizio del percorso formativo e la percentuale di "Sì" ottenuta rispetto al totale dei criteri di valutazione fornirà un'indicazione sul livello di preparazione del candidato, guidando il facilitatore nell'orientare il candidato stesso nel percorso di apprendimento, anche sulla base del profilo delineato in precedenza.

Ogni facilitatore dovrebbe preparare le griglie di valutazione per ciascuna delle quattro macroaree di competenza più l'area trasversale delle competenze digitali. Ciò fornirà la base per la valutazione rispetto al profilo di Assistente Familiare. Se ritenuto necessario, altre griglie di valutazione potranno essere elaborate per le competenze complementari.

La colonna dedicata alle note è fa riferimento all'esistenza di un portfolio o è propedeutica alla sua possibile creazione attraverso la registrazione delle testimonianze raccolte come prova delle competenze acquisite. Lo stesso può essere fatto per gli elementi relativi a esperienze di lavoro precedenti e, se ritenuto opportuno, alle condizioni personali del candidato.