

## LA GIUNTA REGIONALE

vista la legge 8 novembre 2000, n. 328 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) e, in particolare, l'articolo 8 "Funzioni delle regioni", comma 3, lettera m), che assegna alle regioni la funzione di predisporre e finanziare i piani per la formazione e l'aggiornamento del personale addetto alle attività sociali;

vista la legge regionale 31 marzo 2003, n. 7 (Disposizioni in materia di politiche regionali del lavoro, di formazione professionale e di riorganizzazione dei servizi per l'impiego) e in particolare, i capi III e IV concernenti le disposizioni in materia di formazione professionale e di servizi per l'impiego;

richiamato il Piano regionale per la salute e il benessere sociale della Valle d'Aosta 2022-2025, approvato dal Consiglio regionale mediante deliberazione n. 2604/XVI del 22 giugno 2023, che nell'ambito della macro area 5 prevede, con riferimento al personale in ambito socio sanitario e socio assistenziale, con particolare riferimento agli operatori socio sanitari (OSS), che, anche a seguito dell'esperienza pandemica, si attivi un numero di percorsi formativi regionali di qualifica professionale tale da garantire nel tempo la copertura dei fabbisogni periodicamente aggiornati. Più in generale, in materia di formazione degli operatori, quali ad esempio gli assistenti personali, il Piano dispone che siano valutate nuove forme organizzative per la garanzia e la qualificazione dei percorsi formativi al fine di migliorarne, rispetto all'attuale, l'efficacia e l'efficienza di questo ambito assistenziale.

richiamate le seguenti deliberazioni della Giunta regionale:

- n. 2360 in data 7 dicembre 2012 "Approvazione del profilo professionale del Referente dei servizi anziani, delle modalità di accesso e dei requisiti formativi, ai sensi delle DGR n. 2282/2007, 2712/2009 e n. 2957/2011";
- n. 492 in data 11 aprile 2014 "Modificazioni alla deliberazione della Giunta regionale n. 265 in data 22 febbraio 2013 e sostituzione del relativo allegato sui requisiti minimi strutturali e organizzativi dei servizi socio-assistenziali residenziali e semi-residenziali per anziani resi da soggetti pubblici e privati in Valle d'Aosta ai sensi della l.r. 93/1982", che prevede, tra le figure professionali operanti nelle strutture residenziali per anziani, il Referente dei servizi anziani, figura dell'area socio-assistenziale che si occupa del buon funzionamento dell'unità di intervento, assicurando qualità ed efficienza operativa;
- n. 103 in data 8 febbraio 2021, così come modificata dalla successiva n.404 in data 26 aprile 2023, recante "Approvazione delle disposizioni per l'attuazione del sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in contesti formali, non formali e informali, in attuazione del decreto del ministro del lavoro e delle politiche sociali e del ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 30 giugno 2015. Revoca della DGR 2712/2009";
- n. 83 in data 31 gennaio 2022 recante "Approvazione della bozza di convenzione tra la Regione e la Chambre Valdostaine des Entreprises et des Activités Libérales nell'ambito del sistema regionale di certificazione delle competenze. Rideterminazione gettone presenza spettante ai membri delle commissioni per il rilascio delle certificazioni delle competenze. Revoca delle deliberazioni della giunta regionale 980/2002, 494/2016, 718/2016, 1294/2017, 1547/2019 e rettifica della DGR 103/2021";

- n. 1728 in data 30 dicembre 2021 recante “Autorizzazione temporanea ai soggetti gestori dei servizi alle persone anziane al riconoscimento della figura di Referente dei servizi anziani di cui alle DGR 2360/2012 e 492/2014;
- n. 1175 in data 10 ottobre 2022 recante “Approvazione delle disposizioni in materia di riconoscimento dei crediti formativi da applicare alle attività di formazione professionale. Revoca della deliberazione della Giunta regionale n. 1940 in data 14 giugno 2004”;
- n. 351 in data 11 aprile 2023 recante “Recepimento delle Linee Guida relative alle modalità di erogazione della Formazione a distanza per percorsi di formazione non regolamentata, approvate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in data 21 dicembre 2022”;

richiamati inoltre:

- il provvedimento dirigenziale n. 4387 in data 29 luglio 2019 con il quale il Dipartimento Politiche del lavoro e della formazione ha provveduto ad approvare la revisione, ai sensi della DGR 396 in data 3 aprile 2018, di alcuni profili professionali tra i quali anche quello di Referente dei servizi anziani;
- il provvedimento del dirigente del Dipartimento politiche del lavoro e della formazione n. 942 in data 23 febbraio 2022 recante “Approvazione delle disposizioni applicative e degli standard documentali per la realizzazione dei servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze, in attuazione delle DGR n. 103/2021 e n. 83/2022”;
- il provvedimento del Coordinatore del Dipartimento politiche del lavoro e della formazione n. 2805 in data 15 maggio 2023 recante “Approvazione della sostituzione dell’allegato 1 al provvedimento dirigenziale n. 942 del 23 febbraio 2022, in attuazione della deliberazione della Giunta regionale n. 404 del 26 aprile 2023”;

preso atto che i percorsi formativi previsti dalla deliberazione della Giunta regionale 2360/2012 e le certificazioni di competenze relative allo standard professionale di Referente dei servizi anziani non sono stati attivati negli anni passati;

considerato inoltre, come rappresentato dagli uffici, che la mancata organizzazione, dal 2012 ad oggi, dei corsi per il conseguimento della qualifica di Referente dei servizi per anziani ha determinato l’impossibilità di reperire tale figura professionale mediante le ordinarie procedure concorsuali e che risulta pertanto necessario procedere alla organizzazione dei corsi di formazione, anche in relazione alla crescente difficoltà di reperimento del personale da assegnare a tale funzione;

atteso che, al fine dell’organizzazione della formazione di cui trattasi occorre procedere alla ridefinizione dello standard di percorso formativo, approvato nel 2012 e al suo riallineamento con il profilo professionale, modificato nel 2019, nonché a revocare la DGR 2360/2012;

considerato inoltre che, nelle more dell’organizzazione dei corsi di formazione e del rilascio delle certificazioni di competenza, gli enti gestori hanno riconosciuto, a personale già in servizio, la funzione di Referente dei servizi per anziani e che si rende pertanto necessario definire modalità specifiche per il conseguimento della qualifica professionale da parte delle persone che risultino, alla data di approvazione della presente deliberazione, in servizio e che ricoprono questa funzione;

ritenuto, per le ragioni suesposte, di approvare:

- lo Standard di percorso formativo del Referente dei servizi anziani, che definisce le caratteristiche e l'articolazione del corso di formazione, i requisiti previsti per l'ammissione al corso, nonché i crediti formativi che possono essere riconosciuti ai soggetti in possesso di specifici requisiti di professionalità ed esperienza;
- lo Standard di percorso formativo per la riqualificazione del personale che, alla data di approvazione della presente deliberazione, ricopra la funzione di Referente dei servizi per anziani;

dato atto che la proposta di cui trattasi è stata presentata in data 6 settembre e 31 ottobre 2023 ai rappresentanti del CELVA e alle Organizzazioni sindacali CGIL, CISL, UIL e SAVT;

richiamata la deliberazione della Giunta regionale n. 620 in data 29 maggio 2023, concernente l'approvazione del bilancio finanziario gestionale per il triennio 2023/2025 a seguito della revisione della struttura organizzativa dell'amministrazione regionale di cui alla DGR 481/2023 e attribuzione alle strutture dirigenziali delle quote di bilancio con decorrenza 1° giugno 2023;

richiamato il programma 12.007 "Programmazione e governo della rete dei servizi socio-sanitari e sociali";

visto il parere favorevole di legittimità sulla proposta della presente deliberazione rilasciato dalla Dirigente della Struttura assistenza economica, trasferimenti finanziari e servizi esternalizzati, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della legge regionale 23 luglio 2010, n. 22;

richiamato il parere positivo sulla proposta della presente deliberazione, espresso in data 21.11.2023 prot. n. 940, acquisito agli atti ns. prot 40834 in data 22.11.2023, dal Consiglio permanente degli Enti Locali della Valle d'Aosta, come previsto ai sensi della legge regionale 7 dicembre 1998, n. 54;

su proposta dell'Assessore alla sanità, salute e politiche sociali, Carlo Marzi, di concerto con l'Assessore allo sviluppo economico, formazione e lavoro, Luigi Bertschy;

all'unanimità di voti favorevoli

#### DELIBERA

- 1) di approvare lo Standard di Percorso Formativo del Referente dei servizi per anziani, di cui all'allegato A alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;
- 2) di approvare lo Standard di Percorso Formativo per la riqualificazione del personale che alla data di approvazione della presente deliberazione ricopra la funzione di Referente dei servizi per anziani di cui alle disposizioni contenute nell'allegato B alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;
- 3) di revocare la DGR n. 2360 in data 7 dicembre 2012 per le motivazioni esposte in premessa;
- 4) di rinviare a successivi provvedimenti dirigenziali la definizione delle modalità per la realizzazione delle iniziative formative necessarie per il conseguimento della qualificazione di Referente dei servizi per anziani;
- 5) di dare atto che la presente deliberazione non comporta oneri a carico del bilancio regionale.

Allegato A) alla deliberazione della Giunta regionale n. 1413 in data 27/11/2023

## Standard di Percorso Formativo: Referente dei servizi per anziani

SCHEDA PERCORSO					
<b>Profilo professionale</b>		Referente dei servizi per anziani			
<b>Livello EQF</b>		IV			
<b>Requisiti di accesso</b> <i>(da regolamentazioni regionali o nazionali)</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ aver compiuto 18 anni alla data di iscrizione al corso;</li> <li>✓ possesso del titolo finale di studio di istruzione secondaria di secondo grado valido per l'iscrizione all'università;</li> <li>✓ per il titolo di studio conseguito all'estero: dichiarazione di equipollenza del titolo di studio straniero a quello italiano.</li> </ul> <p>Requisito ulteriore – non obbligatorio ma costituente titolo preferenziale per l'ammissione al corso – è il possesso di documentata esperienza lavorativa o di volontariato nell'ambito dei servizi socio-sanitari o socio-educativi e assistenziali.</p>			
<b>Normativa di riferimento</b>		Il profilo professionale è stato oggetto di revisione con Provvedimento dirigenziale n. 4387/2019.			
<b>Titolo da riportare nell'attestato</b>		Referente dei servizi per anziani			
<b>Certificazione esito e indicazioni per la valutazione</b>		Qualificazione professionale.			
<b>Tipologie di percorsi e canali di offerta formativa</b>	IeFP	Corsi per disoccupati	Corsi abilitanti	FC	IVC
	NO	SI	NO	SI	NO
<p><b>Durata</b></p> <p>Minimo 300 ore/Massimo 600 ore</p> <p>La durata del corso è così determinata:</p> <p>Corso rivolto a persone non occupate nell'ambito dei servizi socio-sanitari, socio-educativi o assistenziali: N. 600 ore, delle quali 200 di stage;</p> <p>Corso rivolto a persone che possiedono i requisiti di esperienza indicati alla voce "Riconoscimento dei crediti formativi in ingresso": da un minimo di 300 a un massimo di 400 ore, delle quali n. 100 di stage;</p>					
<b>Ore di corso minime</b>	300	<b>Ore di corso massime</b>			600

<b>Ore di stage minime</b>	100	<b>Ore di stage massime</b>	200
<b>Ore di formazione pratica/laboratorio minime</b>		<b>Ore di formazione pratica/laboratorio massime</b>	
<b>CREDITI FORMATIVI</b>			
<b>Riconoscimento dei crediti formativi in ingresso</b>	<p>E' ammesso nei confronti di:</p> <p>a) Persone in possesso di esperienza almeno pari a 12 mesi in attività di coordinamento nell'ambito di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari socio-educativi sia pubblici che privati</p> <p>b) Persone in possesso di esperienza almeno triennale con inquadramento nel profilo di Operatore socio-sanitario (OSS) in servizi sia pubblici che privati.</p> <p>I crediti formativi sono determinati come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per le persone in possesso di esperienze in attività di coordinamento (lettera a) della durata ricompresa fra 12 e 24 mesi, anche non continuativi, svolte nei 10 anni antecedenti la richiesta il credito riconoscibile è pari a n. 200 ore, delle quali 100 per la parte teorica e 100 per lo stage;</li> <li>- Per le persone in possesso di esperienze in attività di coordinamento (lettera a) della durata superiore a 24 mesi, anche non continuativi, svolte nei 10 anni antecedenti la richiesta il credito riconoscibile è pari a n. 300 ore, delle quali n. 200 di teoria e n. 100 di stage;</li> <li>- Per le persone in possesso di esperienza in qualità di OSS (lettera b) ricompresa fra 3 e 5 anni, anche non continuativi, svolta negli ultimi 10 anni antecedenti la richiesta, il credito riconoscibile è pari a n. 200 ore, delle quali 100 per la parte teorica e 100 per lo stage;</li> <li>- Per le persone in possesso di esperienza, in qualità di OSS (lettera b) superiore a 5 anni, anche non continuativi, svolta negli ultimi 10 anni antecedenti la richiesta, il credito riconoscibile è pari a 300 ore, delle quali 200 di teoria e 100 di stage.</li> </ul> <p>Il numero massimo di ore accreditabili per singolo modulo è indicato nella tabella allegata.</p>		
<b>Riconoscimento dei crediti formativi di ammissione</b>	Non ammessi		
<b>Riconoscimento dei crediti formativi in itinere</b>	Non ammessi		

<b>Riconoscimento dei crediti formativi con valore determinato a priori</b>	Vedi sopra
<b>Indicazioni relativa ai contenuti</b>	Nella tabella allegata
<b>Indicazioni relativa ai docenti</b>	Non previste
<b>Indicazioni relativa alla Formazione a distanza</b>	E' ammessa per non più del 50% delle ore di teoria
<b>Frequenza minima per l'ammissione all'esame</b>	80% delle ore e conseguimento della valutazione almeno sufficiente dell'attività di stage

### Articolazione del percorso formativo

<i>Ambito di contenuto</i>	<i>Indicazioni</i>	<i>Durata</i>	
		<i>Durata minima</i>	<i>Crediti ammessi*</i>
<b>Gestione e accompagnamento del percorso formativo</b>	Creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti e monitorare l'andamento del percorso di apprendimento	<b>10</b>	NO
<b>L'attività professionale del Referente dei servizi per anziani</b>	Il ruolo del Referente dei servizi per anziani: profilo, responsabilità, strumenti di lavoro, strategie di sviluppo professionale Contesto di esercizio del ruolo: organizzazione delle attività di assistenza sanitaria e socio-assistenziale sul territorio (servizi pubblici e privati, del privato sociale) Codice di comportamento, norme di riferimento in materia di responsabilità Normativa e aspetti applicativi della disciplina in materia di tutela della privacy Formazione in materia di sicurezza sul lavoro – rischio alto	<b>40</b>	MAX 10 ORE
<b>Organizzare le attività degli operatori del servizio</b>	Elementi di diritto del lavoro e contrattualistica Tecniche di comunicazione interpersonale Modelli e tecniche di gestione delle risorse umane Elementi di psicologia del lavoro Gli standard dei servizi per anziani Tecniche di coordinamento Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro Tecniche di gestione delle riunioni Tecniche e metodi di valorizzazione, motivazione del personale Tecniche di rilevazione dei fabbisogni formativi	<b>80</b>	MAX 20 ORE

<i>Ambito di contenuto</i>	<i>Indicazioni</i>	<i>Durata</i>	
		<i>Durata minima</i>	<i>Crediti ammessi*</i>
<b>Organizzare e gestire il servizio</b>	<p>Tecniche di management</p> <p>Elementi di controllo di gestione</p> <p>La qualità nelle organizzazioni e servizi socio-assistenziali</p> <p>Le implicazioni organizzative relative alla prevenzione e tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</p> <p>Elementi di customer satisfaction</p> <p>Modelli, procedure e strumenti per assicurare e sviluppare la qualità del servizio</p> <p>La documentazione a supporto delle attività del servizio</p> <p>Gestione degli aspetti organizzativi e logistici ai fini degli adempimenti in materia di igiene e sicurezza alimentare</p>	<b>80</b>	MAX 20 ORE
<b>Gestire le relazioni</b>	<p>Elementi di psicologia sociale</p> <p>Tecniche e modalità di gestione delle relazioni con l'utente e i familiari</p> <p>Tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti</p> <p>Metodologie e tecniche della relazione di aiuto</p> <p>Principi e tecniche di ascolto attivo</p> <p>Tecniche e procedure per la gestione del sistema di comunicazione tra operatore e utente e tra operatore e famiglia</p> <p>Gestione delle relazioni con ASL e reti di servizi coinvolte</p> <p>Funzioni e i ruoli delle figure professionali operanti nel sistema dei servizi per anziani e relativo sistema di relazioni</p> <p>Metodologie di lavoro di gruppo e tecniche di gestione dei conflitti</p>	<b>60</b>	MAX 30 ORE



<i>Ambito di contenuto</i>	<i>Indicazioni</i>	<i>Durata</i>	
		<i>Durata minima</i>	<i>Crediti ammessi*</i>
<b>Gestire la realizzazione del Piano di assistenza individuale</b>	<p>Elementi di geriatria</p> <p>Le principali patologie correlate all'invecchiamento</p> <p>Autosufficienza e non autosufficienza</p> <p>Principali tipologie di intervento di natura socio – assistenziale</p> <p>Caratteristiche degli interventi a supporto dei bisogni fondamentali: alimentazione, mobilizzazione, igiene e contenzione</p> <p>Le peculiarità assistenziali nell'approccio al malato terminale e alla famiglia, nei vari contesti</p> <p>Caratteristiche dei principali ausili impiegati nelle strutture per anziani</p> <p>La presa in carico integrata</p> <p>Elementi di diritto, con particolare riferimento alla disciplina in materia di responsabilità, alle norme in materia di invalidità civile, interdizione, inabilitazione</p> <p>Metodologia e strumenti per la presa in carico dell'utente anziano</p> <p>Modalità e strumenti di monitoraggio degli interventi socio – assistenziali</p> <p>Unità di valutazione multi-dimensionale – UVMD</p> <p>Tecniche di gestione, monitoraggio e valutazione dell'attuazione dei PAI</p> <p>Applicare le conoscenze e le abilità oggetto di apprendimento dei diversi segmenti formativi.</p> <p><i>Sarà cura del soggetto attuatore precisare gli specifici obiettivi di tirocinio, in relazione alle singole competenze previste dal profilo.</i></p>	<b>80</b>	MAX 80 ORE
<b>Tirocinio</b>		<b>200</b>	100 ore
<b>Durata da completare a cura del soggetto attuatore</b>		<b>50</b>	<b>MAX 40 ore</b>

Allegato B) alla deliberazione della Giunta regionale n. 1413 in data 27/11/2023

## **Standard di Percorso Formativo per la riqualificazione del personale che ricopre la funzione di Referente dei servizi per anziani**

### **Caratteristiche e finalità del corso**

La partecipazione al corso di riqualificazione è obbligatoria per il personale in servizio presso le strutture per anziani che ricopre la funzione di Referente dei servizi per anziani da almeno diciotto mesi, con inquadramento minimo contrattuale nella categoria C, posizione C2 del CCRL del personale del comparto unico regionale, e con inquadramento equivalente o superiore nel comparto privato. L'acquisizione della qualifica professionale si ottiene a seguito del superamento, con esito positivo, dell'esame svolto al termine del corso.

Il possesso della qualifica professionale consente all'operatore di poter svolgere la funzione di Referente dei servizi per anziani presso tutte le strutture – pubbliche e private – operanti sul territorio regionale.

In caso di mancato conseguimento della qualifica da parte del personale già in servizio, nelle more dell'espletamento da parte dell'Ente delle procedure di reclutamento del personale in possesso della qualifica, il personale che ricopre già la funzione di Referente continua a svolgere tale funzione, ma esclusivamente presso l'Ente di appartenenza.

### **Requisiti di accesso al corso**

Ricoprire, alla data di approvazione della DGR \_\_\_\_\_, la funzione di Referente dei servizi per anziani da almeno diciotto mesi presso un servizio per anziani pubblico o privato.

### **Durata del corso**

150 ore, in orario di servizio, articolate secondo la tabella allegata.

### **Requisiti per l'accesso all'esame per il conseguimento della qualifica professionale**

Aver frequentato almeno l'80% delle ore di corso.

### Articolazione del percorso formativo di riqualificazione

<i>Ambito di contenuto</i>	<i>Indicazioni</i>	<i>Durata minima</i>
<b>Gestione e accompagnamento del percorso formativo</b>	Creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti e monitorare l'andamento del percorso di apprendimento	<b>4</b>
<b>L'attività professionale del Referente dei servizi per anziani</b>	Il ruolo del Referente dei servizi per anziani: profilo, responsabilità, strumenti di lavoro, strategie di sviluppo professionale Codice di comportamento, norme di riferimento in materia di responsabilità Normativa e aspetti applicativi della disciplina in materia di tutela della privacy	<b>6</b>
<b>Organizzare le attività degli operatori del servizio</b>	Elementi di diritto del lavoro e contrattualistica Tecniche di comunicazione interpersonale Modelli e tecniche di gestione delle risorse umane Elementi di psicologia del lavoro Gli standard dei servizi per anziani Tecniche di coordinamento Tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e delle riunioni Tecniche e metodi di valorizzazione, motivazione del personale Tecniche di rilevazione dei fabbisogni formativi	<b>30</b>
<b>Organizzare e gestire il servizio</b>	Tecniche di management Elementi di controllo di gestione La qualità nelle organizzazioni e servizi socio-assistenziali Le implicazioni organizzative relative alla prevenzione e tutela della salute e della sicurezza sul lavoro Elementi di customer satisfaction Modelli, procedure e strumenti per assicurare e sviluppare la qualità del servizio La documentazione a supporto delle attività del servizio Gestione degli aspetti organizzativi e logistici ai fini degli adempimenti in materia di igiene e sicurezza alimentare	<b>30</b>

<p><b>Gestire le relazioni</b></p>	<p>Elementi di psicologia sociale  Tecniche e modalità di gestione delle relazioni con l'utente e i familiari  Tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti  Metodologie e tecniche della relazione di aiuto  Principi e tecniche di ascolto attivo  Tecniche e procedure per la gestione del sistema di comunicazione tra operatore e utente e tra operatore e famiglia  Gestione delle relazioni con ASL e reti di servizi coinvolte  Metodologie di lavoro di gruppo e tecniche di gestione dei conflitti</p>	<p><b>30</b></p>
<p><b>Gestire la realizzazione del Piano di assistenza individuale</b></p>	<p>Elementi di geriatria  Le principali patologie correlate all'invecchiamento  Principali tipologie di intervento di natura socio – assistenziale  Le peculiarità assistenziali nell'approccio al malato terminale e alla famiglia, nei vari contesti  Caratteristiche dei principali ausili impiegati nelle strutture per anziani  Elementi di diritto, con particolare riferimento alla disciplina in materia di responsabilità, alle norme in materia di invalidità civile, interdizione, inabilitazione  Metodologia e strumenti per la presa in carico dell'utente anziano  Tecniche di gestione, monitoraggio e valutazione dell'attuazione dei PAI</p>	<p><b>30</b></p>
	<p><b><i>Durata da completare  a cura del soggetto attuatore</i></b></p>	<p><b>20</b></p>
	<p><b>Durata totale</b></p>	<p><b>150</b></p>