

addetta | addetto  
| alle cure sociosanitarie  
con certificato federale di  
formazione pratica (CFP)

## Capitolo D

# Piano di formazione<sup>1</sup>

data di emanazione: 20 Dicembre 2010

stato del 8 Agosto 2015

---

<sup>1</sup> Versione del 8 agosto 2015

## Indice

|            |                                                                                                                                                                                             |    |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A          | Profilo di qualificazione                                                                                                                                                                   | 3  |
| B          | Catalogo delle situazioni                                                                                                                                                                   | 5  |
| B1         | Catalogo delle risorse trasversali                                                                                                                                                          | 5  |
| B2         | Catalogo delle situazioni                                                                                                                                                                   | 7  |
| C          | Struttura del curriculum di formazione                                                                                                                                                      | 36 |
| C1         | Formazione nella scuola professionale                                                                                                                                                       | 36 |
| C2         | Corsi interaziendali                                                                                                                                                                        | 37 |
| C3         | Formazione pratica                                                                                                                                                                          | 38 |
| C4         | Sostegno individuale speciale (SIS)                                                                                                                                                         | 38 |
| D          | Procedura di qualificazione                                                                                                                                                                 | 39 |
| E          | Organizzazione dei corsi interaziendali                                                                                                                                                     | 42 |
| F          | Approvazione ed entrata in vigore                                                                                                                                                           | 43 |
| Allegato 1 | Indicazioni riguardanti il lavoro pratico individuale (LPI) nell'ambito della procedura di qualificazione per addetta alle cure socio-sanitarie CFP / addetto alle cure socio-sanitarie CFP | 47 |
| Allegato 2 | Elenco della documentazione per l'attuazione della formazione professionale di base                                                                                                         | 50 |

## A Profilo di qualificazione

### A1 Profilo professionale<sup>2</sup>

Gli addetti alle cure sociosanitarie CFP svolgono con padronanza le attività descritte e si contraddistinguono per le seguenti attitudini:

- a) Negli istituti per cure ambulatoriali o stazionarie l'addetta/addetto alle cure sociosanitarie aiuta persone di ogni età che necessitano di assistenza per affrontare la vita quotidiana.
- b) L'addetta/addetto alle cure sociosanitarie svolge compiti di cura e accompagnamento secondo gli incarichi ricevuti. Accompagna e assiste i clienti nelle loro attività quotidiane. Esegue lavori domestici. Sbriga semplici lavori amministrativi e logistici nel proprio settore di attività.
- c) L'addetta/addetto alle cure sociosanitarie rispetta la personalità dei clienti, ne tiene conto nello svolgimento della propria attività e utilizza le loro risorse. Il suo agire è orientato ai valori e alle linee guida dell'organizzazione in cui opera.
- d) L'addetta/addetto alle cure sociosanitarie svolge le proprie attività nel quadro delle competenze operative acquisite, nel rispetto delle norme legali e dei regolamenti aziendali.

### A2 Campi di competenze operative<sup>3</sup>

L'addetta/addetto alle cure sociosanitarie svolge la propria attività nei seguenti campi:

1. Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie
2. Accompagnare e sostenere clienti nelle attività della vita quotidiana
3. Sostenere i clienti nello svolgimento dei lavori domestici
4. Rispettare e applicare le regole di igiene e sicurezza
5. Partecipare alle attività legate all'amministrazione, alla logistica e all'organizzazione del lavoro
6. Sviluppare e rispettare il proprio ruolo professionale e collaborare con il gruppo curante

### A3 Quadro generale delle competenze operative

Le competenze operative dell'addetta/addetto alle cure sociosanitarie sono descritte nel quadro generale alla pagina seguente.

---

<sup>2</sup> Versione del 8 agosto 2015

<sup>3</sup> Versione del 8 agosto 2015

| <div style="display: flex; align-items: center;"> <b>Campo di competenze operative</b> </div> |                                                                                                               | <b>Competenze operative (professionali)</b>                                                                     |                                                                                           |                                                                                                                                                           |                                                                 |                                                                                                |                                                                                                |                                                                                                  |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                               |                                                                                                               | 1                                                                                                               | 2                                                                                         | 3                                                                                                                                                         | 4                                                               | 5                                                                                              | 6                                                                                              | 7                                                                                                | 8                                                               |
| <b>A</b>                                                                                      | <b>1 Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie</b>                                      | 1.1 Assiste i clienti quando si vestono e svestono.                                                             | 1.2 Assiste i clienti durante le funzioni corporali                                       | 1.3 Assiste i clienti nella cura del corpo.                                                                                                               | 1.4 Assiste i clienti nel mettere in atto misure profilattiche. | 1.5 Presta assistenza per mobilitzare, posizionare e trasferire i clienti.                     | 1.6 Esegue il controllo del peso, dell'altezza e dei segni vitali.                             | 1.7 Riconosce le situazioni straordinarie e chiede aiuto.                                        |                                                                 |
| <b>B</b>                                                                                      | <b>2 Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana</b>                              | 2.1 Assiste i clienti nello svolgere le attività previste nell'organizzazione della giornata.                   | 2.2 Partecipa all'attivazione dei clienti.                                                | 2.3 Accompagna i clienti agli appuntamenti.                                                                                                               | 2.4 Assiste i clienti nell'assunzione di cibi e bevande.        | 2.5 Prepara per i clienti, eventualmente con il loro aiuto, la prima colazione e gli spuntini. | 2.6 Pone attenzione alla relazione con il cliente che è il punto di riferimento del suo agire. | 2.7 Sostiene i clienti attraverso l'applicazione di misure che favoriscono il riposo e il sonno. | 2.8 Partecipa all'accompagnamento delle persone in fin di vita. |
| <b>C</b>                                                                                      | <b>3 Sostenere i clienti nello svolgimento dei lavori domestici</b>                                           | 3.1 Prepara e riordina la sala da pranzo.                                                                       | 3.2 Assiste i clienti nella cura del loro ambiente di vita, delle piante e degli animali. | 3.3 Assiste i clienti nel fare la spesa quotidiana.                                                                                                       | 3.4 Assiste i clienti nella cura della biancheria.              |                                                                                                |                                                                                                |                                                                                                  |                                                                 |
| <b>D</b>                                                                                      | <b>4 Rispettare e applicare le norme di igiene e sicurezza</b>                                                | 4.1 Rispetta le norme della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute.                               | 4.2 Applica le direttive igieniche, disinfetta strumenti e superfici.                     | 4.3 Aiuta a mantenere l'ambiente di vita sicuro e adeguato alle esigenze dei clienti e partecipa all'attuazione di misure di prevenzione degli infortuni. |                                                                 |                                                                                                |                                                                                                |                                                                                                  |                                                                 |
| <b>E</b>                                                                                      | <b>5 Partecipare alle attività legate all'amministrazione, alla logistica e all'organizzazione del lavoro</b> | 5.1 Esegue lavori amministrativi semplici utilizzando anche strumenti informatici.                              | 5.2 Trasmette le informazioni ricevute a chi di dovere.                                   | 5.3 Pulisce apparecchi e mobili e fa in modo che siano sempre pronti per l'uso.                                                                           | 5.4 Partecipa alla gestione del materiale.                      |                                                                                                |                                                                                                |                                                                                                  |                                                                 |
| <b>F</b>                                                                                      | <b>6 Sviluppare e rispettare il proprio ruolo professionale e collaborare con il gruppo curante</b>           | 6.1 Verifica che le proprie risorse siano sufficienti e se necessario chiede l'aiuto di personale specializzato | 6.2 Descrive e valuta il proprio agire al fine di migliorare il comportamento futuro.     | 6.3 Lavora con il gruppo curante e conosce il ruolo e le responsabilità dei membri che lo compongono.                                                     |                                                                 |                                                                                                |                                                                                                |                                                                                                  |                                                                 |

## B Catalogo delle situazioni

### B1 Catalogo delle risorse trasversali

Nella descrizione del catalogo delle situazioni sono definite delle competenze operative concrete con le relative risorse.

Molte risorse citate sono necessarie non solo per padroneggiare competenze operative specifiche, ma anche per gestire interi campi o addirittura una pluralità di campi di competenze operative. Perciò queste risorse sono dette "risorse trasversali".

Per motivi di chiarezza tali risorse sono menzionate, a titolo di esempio, non per ogni competenza operativa concreta ma solo nei punti del piano di formazione, dove la loro presenza è più marcata. Per sottolinearne l'importanza esse sono state riepilogate per sommi capi nell'elenco seguente.

| Norme e regole                                  | Campo di competenze operative |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                                 | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Direttive istituzionali in materia di igiene    |                               |   |   |   |   |   |
| Direttive Istituzionali in materia di sicurezza |                               |   |   |   |   |   |
| Principi di ecologia                            |                               |   |   |   |   |   |
| Principi di economia                            |                               |   |   |   |   |   |
| Protezione della salute e sicurezza sul lavoro  |                               |   |   |   |   |   |
| Segreto professionale                           |                               |   |   |   |   |   |

| Risorse esterne                              | Campo di competenze operative |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                              | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Superiori                                    |                               |   |   |   |   |   |
| Formatrice/Formatore in azienda              |                               |   |   |   |   |   |
| Gruppo curante                               |                               |   |   |   |   |   |
| Clienti                                      |                               |   |   |   |   |   |
| Sistema di documentazione                    |                               |   |   |   |   |   |
| Materiale medico-sanitario e mezzi ausiliari |                               |   |   |   |   |   |

| Conoscenze                                                                                                 | Campo di competenze operative |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                                                                                            | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Ergonomia, metodi per evitare il sovraccarico della schiena e per garantire la sicurezza                   |                               |   |   |   |   |   |
| Conoscenze di base della comunicazione professionale                                                       |                               |   |   |   |   |   |
| Conoscenze di base in ambito relazionale con persone portatrici di handicap (fisici, psicologici, mentali) |                               |   |   |   |   |   |
| Conoscenze di base nel campo dell'accompagnamento di clienti non auto-sufficienti                          |                               |   |   |   |   |   |
| Conoscenze di base nel campo della gestione della sessualità dei clienti                                   |                               |   |   |   |   |   |
| Segreto professionale                                                                                      |                               |   |   |   |   |   |
| Conoscenze di base riguardanti l'igiene                                                                    |                               |   |   |   |   |   |
| Conoscenze di base riguardanti la sicurezza                                                                |                               |   |   |   |   |   |
| Conoscenze di base riguardanti la prevenzione delle malattie infettive                                     |                               |   |   |   |   |   |
| Principi di ecologia                                                                                       |                               |   |   |   |   |   |
| Conoscenze di base relative alle differenti culture e religioni                                            |                               |   |   |   |   |   |

| Capacità <sup>4</sup>                                                                                                    | Campo di competenze operative |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                                                                                                          | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Riconosce e utilizza le risorse dei clienti                                                                              |                               |   |   |   |   |   |
| Promuove l'autonomia dei clienti                                                                                         |                               |   |   |   |   |   |
| Fa le sue osservazioni e le comunica a chi di dovere                                                                     |                               |   |   |   |   |   |
| Documenta le proprie osservazioni e le comunica a chi di dovere                                                          |                               |   |   |   |   |   |
| Rispetta l'intimità dei clienti                                                                                          |                               |   |   |   |   |   |
| Applica i principi fondamentali dell'ergonomia, lavora in modo da non sovraccaricare la schiena e garantire la sicurezza |                               |   |   |   |   |   |
| Chiede assistenza quando è necessario                                                                                    |                               |   |   |   |   |   |
| Comunica in modo professionale                                                                                           |                               |   |   |   |   |   |
| Considera e cerca di soddisfare i bisogni dei clienti                                                                    |                               |   |   |   |   |   |
| Rispetta il segreto professionale                                                                                        |                               |   |   |   |   |   |
| Gestisce le situazioni in modo efficace mantenendo la giusta distanza                                                    |                               |   |   |   |   |   |
| Rispetta il proprio mansionario, conosce i limiti delle sue competenze e le norme legate alla delega                     |                               |   |   |   |   |   |
| Accompagna i clienti non autonomi                                                                                        |                               |   |   |   |   |   |
| Rispetta le direttive di igiene                                                                                          |                               |   |   |   |   |   |
| Applica le misure di protezione e sicurezza                                                                              |                               |   |   |   |   |   |
| Utilizza materiali e apparecchi in modo ecologico                                                                        |                               |   |   |   |   |   |
| Pianifica il proprio lavoro                                                                                              |                               |   |   |   |   |   |
| Collabora con il gruppo curante                                                                                          |                               |   |   |   |   |   |
| Rispetta le abitudini culturali e religiose                                                                              |                               |   |   |   |   |   |
| Dimostra di avere spirito di gruppo                                                                                      |                               |   |   |   |   |   |

| Attitudini                                               | Campo di competenze operative |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                                          | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Rispetta la personalità dei clienti                      |                               |   |   |   |   |   |
| Rispetta l'intimità dei clienti                          |                               |   |   |   |   |   |
| Favorisce l'autonomia e l'autodeterminazione dei clienti |                               |   |   |   |   |   |
| Rispetta la dignità dei clienti                          |                               |   |   |   |   |   |
| Cura i rapporti professionali                            |                               |   |   |   |   |   |
| Lavora in modo motivante                                 |                               |   |   |   |   |   |
| Dimostra empatia                                         |                               |   |   |   |   |   |
| È attento                                                |                               |   |   |   |   |   |
| Dimostra stima                                           |                               |   |   |   |   |   |
| È accurato                                               |                               |   |   |   |   |   |
| Dimostra responsabilità                                  |                               |   |   |   |   |   |
| È affidabile                                             |                               |   |   |   |   |   |
| È disponibile e pronto ad assistere                      |                               |   |   |   |   |   |

<sup>4</sup> Versione del 8 agosto 2015

## B2 Catalogo delle situazioni

### Campo di competenze operative 1 – Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1.1 |
| Competenza operativa                | Assiste i clienti quando si vestono e svestono.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| Situazione tipica                   | <p>Un anno fa il signor Joll ha avuto un accidente cerebro-vascolare e da allora il suo braccio destro è paralizzato. Il signor Joll ha bisogno di aiuto per vestirsi e svestirsi. Tilo Kranji, addetto alle cure sociosanitarie CFP, ha ricevuto il compito di aiutare il signor Joll a svestirsi e a mettersi il pigiama.</p> <p>Il signor Joll è seduto sulla sedia e impaziente tira il suo golfino, che ha dei grossi bottoni. Tilo Kranji li fa sortire leggermente dall'asola, in modo che il cliente possa aprire il golfino da solo. Lo aiuta nello sfilare la manica sinistra, dopo di che il signor Joll, da solo, può sfilarsi quella destra.</p> <p>Prima di sfilarsi la maglietta, il signor Joll fa notare che durante questa manovra gli si tirano sempre i capelli e questo a lui dà molto fastidio. Tilo Kranji procede con molta delicatezza e lo aiuta, in modo da permettergli di sfilare la maglietta senza tirare troppo i capelli. Il signor Joll lo elogia per questo servizio.</p> <p>Per permettere al cliente d'indossare la giacca del pigiama, Tilo Kranji fa in modo che il signor Joll possa infilare prima il braccio paralizzato nella manica destra e poi quello sano nella manica sinistra.</p> <p>Per sfilare i pantaloni il signor Joll ha bisogno di aiuto solo per aprire i bottoni, il resto riesce a farlo da solo. Tilo Kranji lo sostiene mentre si infila i pantaloni del pigiama. Il signor Joll lo ringrazia per questo servizio.</p> <p>Alla fine Tilo Kranji piega gli abiti del signor Joll e li posa sulla sedia.</p> |     |
| Contesto                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tutte le situazioni in cui è necessario aiutare i clienti a vestirsi e svestirsi in funzione delle loro incapacità fisiche, mentali o psichiche.</li> <li>Tutte le situazioni in cui è necessario aiutare i clienti a scegliere indumenti puliti e adatti alla stagione.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Direttive istituzionali in materia di igiene</li> <li>Protocolli relativi all'assistenza di clienti con disabilità fisiche, mentali e psichiche nel vestirsi e svestirsi</li> <li>Cura dell'aspetto dei clienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Abbigliamento dei clienti</li> <li>Mezzi ausiliari per vestirsi e svestirsi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Principi legati all'assistenza nello svestirsi e nel vestirsi</li> <li>Mezzi ausiliari per vestirsi e svestirsi</li> <li>Abbigliamento adatto alla stagione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informa i clienti</li> <li>Fa capo alle risorse dei clienti</li> <li>Aiuta i clienti nello svestirsi e nel vestirsi</li> <li>Impiega in modo mirato i mezzi ausiliari per aiutare i clienti a vestirsi e svestirsi</li> <li>Fa in modo che gli indumenti siano puliti e adatti alla stagione</li> <li>Tratta con cura gli indumenti dei clienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dimostra stima</li> <li>Ha riguardo per le limitazioni individuali dei clienti</li> <li>Rispetta l'autonomia e l'autodeterminazione dei clienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1.2 |
| Competenza operativa                | Assiste i clienti <sup>5</sup> durante le funzioni corporali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Situazione tipica                   | <p>La signora Frei è limitata nella mobilità, si muove a fatica e spesso la deambulazione le causa dolore. Di notte la signora Frei porta un pannolino.</p> <p>Quando la signora Frei manifesta il desiderio di dormire, l'addetta alle cure sociosanitarie CFP, Rita Senn, si procura una padella. Dopo essere entrata nella camera ed aver salutato, l'addetta alle cure sociosanitarie, applicando le misure necessarie per proteggere l'intimità della cliente, chiede alla signora Frei di aiutarla nel posizionare la padella. Uscendo dalla camera la prega di suonare il campanello quando ha finito.</p> <p>Quando viene chiamata, Rita Senn entra in camera, si infila i guanti e, con l'aiuto della signora Frei, rimuove delicatamente la padella; poi la chiude con il coperchio e la mette da parte. In seguito asciuga il sedere della cliente, le mette il pannolino e lo fissa con le mutande di rete. La signora Frei la aiuta, per quanto le è possibile. Rita Senn domanda alla signora Frei se è tutto a posto. La signora Frei dice di essere soddisfatta.</p> <p>Rita Senn riordina il materiale e controlla l'aspetto dell'urina. Si disinfetta le mani, pulisce il piano di lavoro e augura la buona notte alla signora Frei. La signora Frei è contenta di non essersi dovuta alzare ancora una volta.</p> |     |
| Contesto                            | Tutte le situazioni riguardanti la funzione di eliminare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolli relativi all'assistenza ai clienti<sup>6</sup> durante le funzioni corporali</li> <li>• Direttive istituzionali in materia di igiene</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comoda, padella, pappagallo, materiale per pulire le padelle</li> <li>• Materiale per incontinenza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi legati alla tutela dell'intimità</li> <li>• Conoscenze di anatomia e fisiologia degli organi escretori</li> <li>• Assistenza ai clienti durante le funzioni corporali</li> <li>• Forme di incontinenza</li> <li>• Importanza del bilancio delle bevande</li> <li>• Prelievi e semplici esami dell'urina</li> <li>• Misure da adottare in caso di disturbi digestivi e vomito</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assiste i clienti quando utilizzano la toilette</li> <li>• Utilizza correttamente i mezzi ausiliari, come padella, comoda, pappagallo e il materiale per l'incontinenza</li> <li>• Osserva i cambiamenti a livello dell'urina, delle feci e, più in generale, delle sostanze eliminate e li comunica a chi di dovere</li> <li>• Identifica i sentimenti di vergogna e di disgusto propri e dei clienti e ne discute col gruppo curante</li> <li>• Vuota e sostituisce i sacchetti dell'urina</li> <li>• Sostiene i clienti negli esercizi per favorire la continenza</li> <li>• Esegue esami dell'urina con le strisce reagenti</li> <li>• Presta aiuto ai clienti che vomitano</li> <li>• Registra le proprie osservazioni nel sistema di documentazione aziendale</li> <li>• Pianifica il proprio lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetta le abitudini legate alla funzione di eliminare</li> <li>• Rispetta l'intimità dei clienti</li> <li>• Controlla i propri sentimenti di vergogna e di disgusto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |

<sup>5</sup> Versione del 8 agosto 2015

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1.3 |
| Competenza operativa                | Assiste i clienti nella cura del corpo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Situazione tipica                   | <p>Da più di un anno la signora Arnold si sposta con la sedia a rotelle. L'addetta alle cure sociosanitarie Lisa Sole ha ricevuto l'incarico di lavare la signora Arnold.</p> <p>Lisa Sole disinfetta le mani, prepara il materiale necessario, si assicura che l'intimità della cliente sia tutelata e che le finestre siano chiuse. Aiuta la signora Arnold a sfilarsi la parte superiore della camicia da notte, la copre con un asciugamano e si accerta che sia comoda.</p> <p>Chiede alla signora Arnold che temperatura deve avere l'acqua e che prodotto preferisce per la cura del corpo. Prima di iniziare, controlla la temperatura dell'acqua. Dato che la signora Arnold non è praticamente in grado di lavarsi la faccia, Lisa Sole la aiuta a passare la lavette di spugna sul viso.</p> <p>La signora Arnold dice di apprezzare la freschezza dell'acqua sul proprio viso e chiede a Lisa Sole di non asciugarglielo. Lisa Sole rispetta questo desiderio e continua con la toilette del corpo. Nel far questo, controlla con attenzione le condizioni della pelle della cliente.</p> <p>La signora Arnold è molto tranquilla per cui Lisa Sole le spiega i propri gesti con dolcezza, a voce bassa e in poche parole. La signora Arnold desidera che schiena e sedere siano frizionati con una lozione per il corpo.</p> <p>Per terminare la cura del corpo Lisa Sole cambia l'acqua del catino e, rispettando le norme igieniche, lava le parti intime della cliente.</p> <p>Lisa Sole elimina il materiale usato, disinfetta le mani e il piano di lavoro e domanda alla signora Arnold se ha ancora qualche desiderio. La signora Arnold non vuole altro. Lisa Sole saluta e se ne va.</p> |     |
| Contesto                            | Toilette totale e/o parziale, doccia, igiene del cavo orale, bagno, cura dei capelli, rasatura, cura delle unghie, della pelle e dei piedi, cura delle parti intime, cura di occhi, naso e orecchie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali riguardanti l'igiene</li> <li>• Protocolli riguardanti l'assistenza nella cura del corpo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiale per la cura del corpo</li> <li>• Sistema di documentazione aziendale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze dell'anatomia, della fisiologia e delle patologie della pelle</li> <li>• Principi legati alla cura della pelle</li> <li>• Conoscenze di base nel campo della gestione della sessualità dei clienti</li> <li>• Elementi da osservare riguardo lo stato della pelle e i suoi cambiamenti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esegue la cura del corpo in base agli standard vigenti</li> <li>• Applica le direttive in materia di igiene</li> <li>• Rispetta l'intimità dei clienti</li> <li>• Gestisce le situazioni in modo efficace mantenendo la giusta distanza</li> <li>• Impiega il materiale per la cura della pelle rispettando la delega ricevuta</li> <li>• Esegue la cura delle parti intime nel rispetto delle direttive dell'istituto</li> <li>• Considera i fattori ambientali (per esempio finestre chiuse)</li> <li>• Promuove l'autonomia dei clienti</li> <li>• Osserva lo stato della pelle e ne comunica i cambiamenti a chi di dovere</li> <li>• Prepara il materiale necessario e lo elimina correttamente</li> <li>• Riflette sul proprio comportamento in relazione alla propria sessualità e quella dei clienti</li> <li>• Fa e riordina i letti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetta l'intimità dei clienti</li> <li>• Rispetta la dignità dei clienti</li> <li>• Utilizza il materiale in modo da economizzare le risorse</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1.4 |
| Competenza operativa                | Assiste i clienti nel mettere in atto misure profilattiche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Situazione tipica                   | <p>Dieci giorni fa il signor Auro ha dovuto sottoporsi ad un'operazione chirurgica all'addome. Fino a due giorni fa ha portato sia di giorno che di notte le calze elastiche prescrittegli dal medico come misura profilattica per evitare le trombosi. In seguito, poiché di notte gli davano molto fastidio, il medico gli ha permesso di toglierle prima di andare a dormire.</p> <p>Poiché non è ancora in grado di farlo da solo, Kathrin Sommer, addetta alle cure sociosanitarie, è incaricata di aiutarlo a mettersi le calze elastiche.</p> <p>Quando al mattino Kathrin Sommer entra in camera, per prima cosa saluta il signor Auro poi, disinfettandosi le mani, lo informa del fatto che lo aiuterà a infilarsi le calze elastiche. Essa, utilizzando i mezzi ausiliari necessari e attenendosi alle direttive ricevute, infila la prima calza sulla gamba sinistra fino all'inguine, poi procede allo stesso modo con la gamba destra. Alla fine controlla che le calze non formino pieghe e aderiscano correttamente senza stringere eccessivamente in qualche punto.</p> <p>Dopo aver effettuato il controllo Kathrin Sommer domanda al signor Auro se si sente a proprio agio. Il cliente dichiara di sentirsi molto bene.</p> <p>Kathrin Sommer si disinfetta le mani, saluta e se ne va.</p> |     |
| Contesto                            | Profilassi di cadute, lesioni da compressione, trombosi, contratture e polmoniti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | Protocolli relativi alla profilassi di cadute, trombosi, lesioni da compressione, polmoniti e contratture                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezzi ausiliari per la profilassi specifica, come per esempio protezioni per le anche, calze elastiche per la profilassi delle trombosi, materiale per posizionamenti, ecc.</li> <li>• Letto medicalizzato</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze dell'anatomia, della fisiologia e della patologia del sistema locomotore, del sistema respiratorio, del sistema cardiocircolatorio e della pelle</li> <li>• Conoscenze dei protocolli di cura</li> <li>• Mezzi ausiliari per la profilassi specifica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applica le misure di profilassi per le cadute, le trombosi, le lesioni da compressione, le polmoniti e le contratture conformemente agli standard specifici</li> <li>• Fascia le gambe (ma non con bendaggi compressivi)</li> <li>• Aiuta i clienti ad infilarsi le calze compressive per la profilassi delle trombosi e utilizza i mezzi ausiliari a disposizione</li> <li>• Insegna ai clienti ad inspirare ed espirare con l'aiuto dei mezzi ausiliari ed esegue frizioni che stimolano la respirazione</li> <li>• Somministra le inalazioni senza aggiunta di medicinali</li> <li>• Cura la pelle dei clienti e li posiziona in modo da prevenire le lesioni da compressione</li> <li>• Fa eseguire ai clienti gli esercizi motori al fine di prevenire le contratture</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene conto della sicurezza dei clienti</li> <li>• Rispetta l'autonomia e l'autodeterminazione dei clienti</li> <li>• Controlla la qualità delle proprie prestazioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.5 |
| Competenza operativa                | Presta assistenza per mobilitare, posizionare e trasferire i clienti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| Situazione tipica                   | <p>A causa della sua menomazione la signora Grau è costretta ad utilizzare una sedia a rotelle. Questo pomeriggio parteciperà a una gita. Hans Jakobi, addetto alle cure socio-sanitarie, ha ricevuto l'incarico di mobilitare la signora Grau sulla sedia a rotelle.</p> <p>La signora Grau si è coricata per una piccola siesta. Quando Hans Jakobi entra in camera, lo saluta già tutta contenta per la gita imminente.</p> <p>Hans Jakobi infila alla signora Grau le scarpe che lei stessa ha scelto, poi prepara la carrozzella e lo scivolo per la mobilitazione. Controlla che la carrozzella sia nella posizione corretta e il letto all'altezza giusta. Aiuta la signora Grau a mettersi a sedere, utilizzando una tecnica che non sovraccarichi la schiena. In seguito chiede alla signora Grau se si sente a proprio agio. Dopo aver ricevuto una risposta affermativa, Hans Jakobi aiuta la cliente a trasferirsi mediante lo scivolo dal letto alla carrozzella.</p> <p>Quando la signora Grau è ben seduta nella carrozzella, Hans Jakobi fissa il bracciolo e colloca il poggiatesta in modo che la cliente possa mettere i propri piedi in una posizione comoda e sicura.</p> <p>La signora Grau ringrazia per l'aiuto. Hans Jakobi si rallegra del commento positivo della cliente e la accompagna al punto di ritrovo.</p> |     |
| Contesto                            | Tutte le forme di cambiamento di posizione (letto, sedia a rotelle, poltrona, WC, ecc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolli relativi ai posizionamenti dei clienti</li> <li>• Protocolli relativi alla mobilitazione dei clienti</li> <li>• Protocolli relativi ai trasferimenti dei clienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiali per posizionare i clienti</li> <li>• Mezzi ausiliari per i trasferimenti come sollevatori e scivoli</li> <li>• Sedia a rotelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze dell'anatomia, della fisiologia e delle patologie dell'apparato locomotore</li> <li>• Conoscenze in materia di posizionamenti e di mobilitazione dei clienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizza i mezzi ausiliari per la mobilitazione<sup>7</sup></li> <li>• Impiega i materiali adatti al posizionamento dei clienti</li> <li>• Applica i principi fondamentali dell'ergonomia, lavora in modo da non sovraccaricare la schiena e garantire la sicurezza</li> <li>• Posiziona e mobilita i clienti secondo gli standard di cura specifici</li> <li>• Chiede assistenza quando è necessario</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha riguardo per le limitazioni individuali dei clienti</li> <li>• Rispetta la dignità e l'intimità dei clienti</li> <li>• Tiene conto della sicurezza dei clienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |

<sup>7</sup> Versione del 8 agosto 2015

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1.6 |
| Competenza operativa                | Esegue il controllo del peso, dell'altezza e dei segni vitali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Situazione tipica                   | <p>L'addetta alle cure sociosanitarie Anna Bur lavora nel servizio di riabilitazione. Essa viene incaricata di pesare il signor Pfeifer, che è in sovrappeso. Il signor Pfeifer sa che oggi sarà pesato e aspetta con interesse l'evento poiché spera di essere dimagrito.</p> <p>Dalla documentazione clinica Anna Bur apprende che il signor Pfeifer viene pesato ogni settimana con la sedia-bilancia. Il cliente viene pesato prima di colazione e indossa solo il pigiama, senza scarpe.</p> <p>Anna Bur controlla che la bilancia sia regolata correttamente e che l'accumulatore sia carico, poi la porta in camera. Controlla che la bilancia poggia correttamente sul pavimento e le rotelle siano bloccate. Aiuta il signor Pfeifer a sedersi e a togliersi le scarpe. Dopo la pesata Anna Bur legge il risultato che comunica al cliente. Il signor Pfeifer si rallegra di avere perso un chilo.</p> <p>Anna Bur prende subito nota del risultato, del nome del cliente e del numero della camera. Poi riporta la bilancia al suo posto, la pulisce e la disinfetta come prescritto e collega l'accumulatore all'apparecchio di ricarica. Alla fine Anna Bur si disinfetta le mani.</p> <p>Anna Bur comunica il risultato all'infermiera diplomata responsabile.</p> |     |
| Contesto                            | Misurazione di peso corporeo, altezza, frequenza cardiaca, pressione arteriosa e temperatura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive dell'istituto e criteri di applicazione</li> <li>• Protocolli relativi alla rilevazione del peso, dell'altezza e dei segni vitali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di documentazione aziendale</li> <li>• Strumenti di misura (bilancia, termometro, orologio, sfigmomanometro)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peso normale e differenze rispetto alla norma</li> <li>• Valori normali dei segni vitali e differenze rispetto alla norma</li> <li>• Conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia del sistema cardiocircolatorio</li> <li>• Apparecchi (bilance) e strumenti (termometro, sfigmomanometro) e relative istruzioni per l'uso</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Padroneggia le tecniche di misurazione</li> <li>• Utilizza e pulisce gli apparecchi per la rilevazione del peso, dell'altezza e dei segni vitali</li> <li>• Riconosce ed evita gli errori di misurazione</li> <li>• Annota i valori misurati nel sistema di documentazione dell'azienda</li> <li>• Comunica immediatamente a chi di dovere i valori rilevati</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È accurato</li> <li>• Dimostra responsabilità</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.7 |
| Competenza operativa                | Riconosce le situazioni straordinarie e chiede aiuto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|                                     | <p>L'addetta alle cure sociosanitarie CFP Lisa Mai sta facendo il bagno alla signora Kamber, con l'aiuto del sollevatore da bagno. Lisa Mai sta lavando il piede destro alla cliente cui chiede se le sta facendo il solletico. La signora Kamber però non risponde. Lisa Mai alza lo sguardo e vede che il volto della signora Kamber è pallidissimo e la fronte è imperlata di sudore. Inoltre la cliente le sembra molto assonnata e non risponde.</p> <p>Lisa Mai non perde tempo e dà l'allarme. Essa toglie il tappo per vuotare la vasca e tiene sollevata la testa della cliente in modo che non finisca sott'acqua. Subito arrivano le colleghe. Insieme possono togliere la signora Kamber dalla vasca e prestarle soccorso.</p> |     |
| Contesto                            | Le situazioni straordinarie, le situazioni d'urgenza e l'applicazione delle misure richieste dal caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive aziendali riguardanti le situazioni di urgenza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campanello del cliente e sistemi d'allarme</li> <li>• Carrello delle urgenze</li> <li>• Membri del gruppo curante</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategie aziendali in caso di urgenza</li> <li>• Tipiche situazioni di urgenza e misure corrispondenti</li> <li>• Segni di complicazioni e disturbi potenzialmente letali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osserva</li> <li>• Identifica le situazioni di urgenza, dà l'allarme e reagisce in modo adeguato alla situazione</li> <li>• Mantiene la calma e la visione della situazione</li> <li>• Conosce l'ubicazione del carrello delle urgenze e degli apparecchi</li> <li>• Utilizza il campanello dei clienti e i sistemi d'allarme</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È attento</li> <li>• Sa gestire lo stress</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |

## Campo di competenze operative 2 – Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2.1 |
| Competenza operativa                | Assiste i clienti nello svolgere le attività previste nell'organizzazione della giornata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Situazioni tipiche                  | <p>Questo pomeriggio Sepp Forster, addetto alle cure socio-sanitarie, è stato incaricato di accompagnare la signora Geiger, collaboratrice specializzata, a fare una passeggiata con tre clienti. La signora Geiger a cui è stata affidata la responsabilità della gita, si occuperà di assistere due clienti, uno dei quali si trova su una sedia a rotelle.</p> <p>Sepp Forster invece deve prendersi cura della signora Sommer da cui si reca per aiutarla a prepararsi per tempo. Egli controlla che la signora Sommer si metta una giacca impermeabile e scarpe robuste e la aiuta ad allacciare le stringhe. Poi si complimenta con lei per il fatto che è riuscita a mettersi la giacca da sola.</p> <p>Durante la passeggiata la signora Sommer cammina a velocità sostenuta e gli altri restano indietro ma la signora Geiger non vuole che il gruppetto si disperda.</p> <p>Sepp Forster, notando il loro distacco dal resto del gruppo, dice alla signora: ""Guardi, ha visto quanti bei fiori? Perché non ne cogliamo qualcuno da portare con noi?"" "Certo!" risponde la cliente, che inizia a cogliere qualche fiore. Il mazzolino composto coi fiori raccolti piace molto alla signora Sommer che si rallegra dei complimenti che le fanno gli altri partecipanti.</p> <p>Più tardi rientrano tutti insieme. Il mazzo della signora Sommer viene collocato al centro del tavolo in sala da pranzo.</p> |     |
| Contesto                            | Tutte le situazioni legate alle attività previste nell'organizzazione della giornata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali in materia di sicurezza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastruttura</li> <li>• Offerte di attivazione da parte dell'istituzione</li> <li>• Organizzazione giornaliera definita dall'istituto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze di base della comunicazione professionale</li> <li>• Conoscenze di base relative all'attivazione</li> <li>• Conoscenze di base in ambito relazionale con persone disabili (handicap fisici, psicologici e mentali)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunica in modo professionale</li> <li>• Si informa sulle attività giornaliere proposte dall'istituto</li> <li>• Accompagna i clienti durante le attività</li> <li>• Promuove l'autonomia dei clienti</li> <li>• Rispetta le abitudini dei clienti</li> <li>• Osserva i clienti, riconosce i loro cambiamenti fisici e psichici e comunica le proprie osservazioni a chi di dovere</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È attento</li> <li>• Considera i clienti come individui con una propria personalità</li> <li>• Stabilisce una relazione professionale</li> <li>• Dimostra empatia</li> <li>• È pronto ad assistere</li> <li>• Lavora in modo motivante</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2.2 |
| Competenza operativa                | Partecipa all'attivazione dei clienti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Situazione tipica                   | <p>Oggi la signora Furrer ha l'aria triste. Ivo Petrovic, addetto alle cure sociosanitarie, le domanda che cos'è che la affligge. "Siamo alla fine di novembre, fra un mese è Natale e non abbiamo nemmeno una corona con le candele per l'Avvento", dice la signora.</p> <p>Ivo Petrovic si informa presso il signor Bischof, responsabile dell'atelier, se nel pomeriggio può preparare insieme alla signora Furrer una corona dell'Avvento. "Naturalmente, è una buona idea! Nel locale di bricolage c'è materiale a sufficienza per poter lavorare!", risponde il signor Bischof.</p> <p>Ivo Petrovic informa la signora Furrer e nel pomeriggio vanno insieme all'atelier. L'addetto alle cure sociosanitarie ha già preparato il materiale necessario. Dato che la signora Furrer è affetta da miastenia alle braccia, Ivo Petrovic la aiuta a legare i rami di abete alla struttura della corona. La signora Furrer sceglie delle stelle di paglia e, al momento di fissarle, Ivo Petrovic fa attenzione a che la signora non si punga con le parti metalliche acuminate.</p> <p>"Le piace?", le domanda Ivo Petrovic. "È bella come la corona che avevamo a casa nostra, quando ero bambina", risponde la signora Furrer.</p> <p>Dopo aver riordinato l'atelier dispongono la corona al centro del tavolo da pranzo della loro unità abitativa. La corona accompagna il gruppo abitativo durante tutto l'Avvento e la signora Furrer riceve numerosi complimenti dai suoi compagni.</p> |     |
| Contesto                            | Attivazione nel luogo di vita, in atelier, nelle unità di lavoro o occupazionali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali in materia di sicurezza</li> <li>• Prescrizioni riguardanti la sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiale per bricolage</li> <li>• Infrastruttura</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze di base relative all'attivazione</li> <li>• Conoscenze di base della comunicazione professionale</li> <li>• Conoscenze di base in ambito relazionale con persone disabili (handicap fisici, psicologici e mentali)</li> <li>• Importanza dei rituali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende, pianifica ed esegue le attività che gli sono delegate</li> <li>• Accomuna i clienti alle diverse attività e li informa</li> <li>• Suggerisce delle attività</li> <li>• Offre il proprio aiuto e/o il sostegno necessario</li> <li>• Assiste le persone con disabilità sensoriali</li> <li>• Assiste le persone con disabilità percettive</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È attento</li> <li>• Dimostra empatia</li> <li>• È rispettoso</li> <li>• È pronto ad assistere</li> <li>• È comunicativo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2.3 |
| Competenza operativa                | Accompagna i clienti agli appuntamenti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Situazione tipica                   | <p>Il signor Bürki, costretto a usare una carrozzella a causa di una menomazione fisica, deve recarsi in città per un appuntamento dal fisioterapista. È inverno, nevica e fa freddo. Per questo motivo Marianne Stuck, addetta alle cure sociosanitarie, dando seguito all'incarico ricevuto, ha prenotato con cinque giorni di anticipo un taxi per il trasporto di persone disabili. Accompagnerà il cliente dal fisioterapista, giacché quest'ultimo le ha chiesto aiuto per mettere il signor Bürki sullo speciale lettino.</p> <p>Marianne Stuck si reca dal signor Bürki e lo aiuta a prepararsi, poi i due si mettono in cammino per prendere il taxi.</p> <p>Nell'atto di salire e scendere dal taxi Marianne Stuck controlla che la carrozzella sia al centro della rampa. Aiuta inoltre il conducente del taxi a fissare la carrozzella.</p> <p>Marianne Stuck accompagna il cliente nello studio del fisioterapista. Lì aiuta il signor Bürki a togliersi la giacca e le scarpe poi, con l'aiuto del fisioterapista, lo trasferisce sul lettino e lo aiuta a sistemarsi comodamente.</p> <p>L'ora di terapia trascorre molto rapidamente. Al termine il signor Bürki è sempre molto stanco e, per rimetterlo sulla carrozzella, è necessario compiere un notevole sforzo. Marianne Stuck aiuta il signor Bürki a rimettersi giacca e scarpe, poi, risalgono sul taxi e riprendono la via del ritorno.</p> |     |
| Contesto                            | <p>Accompagnamento dei clienti all'interno dell'istituto.</p> <p>Accompagnamento dei clienti con uno stato di salute stabile nelle uscite o nelle visite all'esterno dell'istituto.</p> <p>Organizzazione dei trasporti con i mezzi richiesti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali relative all'accompagnamento dei clienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastruttura</li> <li>• Mezzi di trasporto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze di base della comunicazione professionale</li> <li>• Conoscenze di base in ambito relazionale con persone portatrici di handicap (fisici, psicologici e mentali)</li> <li>• I mezzi ausiliari più diffusi e il loro modo d'uso</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizza, secondo delega, il trasporto con i mezzi richiesti</li> <li>• Si presenta all'esterno dimostrando professionalità</li> <li>• Comunica in modo professionale</li> <li>• Informa i clienti</li> <li>• Offre il sostegno e l'aiuto adeguato</li> <li>• Applica i principi fondamentali dell'ergonomia, lavora in modo da non sovraccaricare la schiena</li> <li>• Promuove l'autonomia del cliente</li> <li>• Osserva i clienti, prende nota dei cambiamenti fisici e psichici e li comunica a chi di dovere</li> <li>• Pianifica il lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È attento</li> <li>• Considera i clienti come individui con una propria personalità</li> <li>• Dimostra empatia</li> <li>• È disponibile e pronto ad assistere</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2.4 |
| Competenza operativa                | Assiste i clienti nell'assunzione di cibi e bevande.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Situazione tipica                   | <p>I clienti della stessa unità abitativa pranzano insieme. Oggi spetta a Sonja Diem, addetta alle cure sociosanitarie, prendersi cura della signora Haag che a causa di forti tremiti non riesce a tagliare bene il cibo. Inoltre ha una vista molto debole e distingue a mala pena il bicchiere.</p> <p>Sonja Diem ha posato il piatto, munito di bordatura, su un supporto antisdrucchiolevole. La signora Haag dispone di posate speciali e per bere utilizza una tazza col becco.</p> <p>Sonja Diem taglia il cibo in piccoli bocconi e spiega alla signora Haag dove può trovare sul piatto i diversi alimenti. Per farlo, utilizza l'esempio dell'orologio. Con questo aiuto la cliente ora riesce a mangiare da sola.</p> <p>Durante il pranzo il signor Hasler, il superiore di Sonja Diem, pone la domanda su quale attività si potrebbe proporre per il pomeriggio. Sonja Diem suggerisce di approfittare del bel tempo per fare una passeggiata. I clienti la trovano un'ottima proposta. Questa conversazione aiuta a creare un ambiente disteso.</p> <p>Dopo il pranzo il signor Hasler dà a Sonja Diem i medicinali per la signora Haag e le spiega come vanno somministrati. Sonja Diem aiuta la signora Haag ad assumerli e, nel farlo, si attiene alle istruzioni ricevute.</p> <p>In questo periodo si controlla la quantità di liquidi che la signora Haag beve ogni giorno. Al termine del pranzo Sonja Diem annota su uno speciale modulo quanto ha bevuto esattamente la signora Haag.</p> |     |
| Contesto                            | Assunzione di cibi e bevande con e senza l'aiuto di mezzi ausiliari.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali in materia di igiene</li> <li>• Protocolli relativi all'assistenza durante l'assunzione di cibi e bevande</li> <li>• Direttive legate alla somministrazione di medicinali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezzi ausiliari per l'alimentazione (piatto con bordo alto, tazza con becco, ecc.)</li> <li>• Sistema di ordinazione dei menu</li> <li>• Sistema di documentazione aziendale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• I mezzi ausiliari più diffusi e il loro modo d'uso</li> <li>• Forme di medicinali</li> <li>• Aspetti psichici, sociali, culturali e religiosi dell'alimentazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si attiene alle istruzioni per la somministrazione di medicinali</li> <li>• Considera l'importanza di consumare un pasto in comune e dei rituali</li> <li>• Promuove l'autonomia dei clienti</li> <li>• Rispetta le abitudini dei clienti per quanto riguarda l'assunzione di cibi e bevande</li> <li>• Identifica i bisogni dei clienti e sa dare delle risposte</li> <li>• Osserva come i clienti mangiano e bevono e comunica le proprie osservazioni</li> <li>• Effettua il bilancio delle bevande e ne comunica i risultati</li> <li>• Considera l'importanza di avere un ambiente disteso</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimostra empatia</li> <li>• È affidabile</li> <li>• Lavora con precisione</li> <li>• Rispetta culture e religioni</li> <li>• È attento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2.5 |
| Competenza operativa                | Prepara per i clienti, eventualmente con il loro aiuto, la prima colazione e gli spuntini.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Situazione tipica                   | <p>Questo pomeriggio Nella Gerber, addetta alle cure sociosanitarie, deve occuparsi della merenda. È prevista una macedonia di frutta. Il signor Keller, che è affetto da un handicap mentale ed è costretto sulla sedia a rotelle, la aiuta a prepararla.</p> <p>Nella Gerber invita il signor Keller a lavarsi le mani e controlla che la frutta sia già stata preparata in modo che il cliente possa tagliarla a pezzettini. Ha già messo sul tavolo coltello e tagliere.</p> <p>Dopo un po' Nella Gerber si accorge che il signor Keller taglia pezzi troppo grossi e allora gli dice: "Signor Gerber, sta lavorando benissimo! Potrebbe tagliare la frutta a pezzi un po' più piccoli?". Poi prende dalla scodella un pezzo delle dimensioni giuste e glielo fa vedere. "Guardi, i pezzi dovrebbero essere più o meno grossi così".</p> <p>Dopo aver tagliato tutta la frutta, i due rimettono in ordine la cucina e apparecchiano insieme la tavola per la merenda. Mentre apparecchia Nella Gerber, controlla che non vengano dimenticati né le bibite né i mezzi ausiliari, come cannucce, posate speciali, ecc. Il signor Keller si occupa di sistemare i tovaglioli, i bicchieri e le posate.</p> <p>Quando la tavola è apparecchiata, i due controllano se hanno dimenticato qualcosa. "Il mestolo!" Esclama il signor Keller. "Oh, per fortuna che se n'è accorto!" Ringrazia Nella Gerber. Il signor Keller è fiero di avere pensato a tutto.</p> |     |
| Contesto                            | Tutte le situazioni legate alla preparazione dei pasti nell'ambiente di vita e di soggiorno dei clienti, con il coinvolgimento degli stessi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali in materia di igiene</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornate con programmazione definita</li> <li>• Derrate alimentari</li> <li>• Mezzi ausiliari facenti parte del materiale da cucina</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi per un'alimentazione equilibrata</li> <li>• Conoscenze di base in materia d'attivazione</li> <li>• Conoscenze di base della comunicazione professionale</li> <li>• Conoscenze di base nel campo dell'accompagnamento di clienti non autosufficienti</li> <li>• Conoscenze di base in ambito relazionale con persone portatrici di handicap (fisici, psicologici e mentali)</li> <li>• Preparazione di piccoli pasti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconosce le capacità dei clienti e le utilizza per lo svolgimento delle attività quotidiane</li> <li>• Dà istruzioni chiare e comprensibili per il cliente</li> <li>• Lascia al cliente lo spazio per lavorare in modo autonomo</li> <li>• Contribuisce a creare un ambiente motivante</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È attento</li> <li>• Dimostra stima</li> <li>• È pronto ad assistere</li> <li>• È disponibile</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2.6 |
| Competenza operativa                | Pone attenzione alla relazione con il cliente che è il punto di riferimento del suo agire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Situazione tipica                   | <p>La responsabile domanda a Sylvie Justin, addetta alle cure sociosanitarie, di aiutare la signora Martin ad alzarsi, lavarsi e vestirsi.</p> <p>Sylvie Justin bussa alla porta, entra, si presenta e domanda alla signora Martin come ha dormito, poi le spiega il motivo della sua presenza in camera.</p> <p>La signora Martin è girata contro il muro e risponde in modo un po' aggressivo: "Non voglio alzarmi, e comunque ormai non mi resta molto tempo, mi lasci tranquilla! Ne ho abbastanza!".</p> <p>Sylvie Justin si sposta dall'altra parte del letto per guardare in faccia la signora Martin e osservare la sua espressione. Le chiede: "Perché dice che non le resta più molto tempo?". Poi si siede di fianco al letto, le prende la mano e le domanda cosa la preoccupa.</p> <p>La signora Martin risponde: "Mi sento male, ho dormito male, ho avuto degli incubi e mi sento debole".</p> <p>Sylvie Justin ascolta e dice alla cliente di voler domandare se sia possibile lasciarla riposare ancora un momento ed aiutarla più tardi.</p> <p>Sylvie Justin esce dalla camera, informa della situazione la responsabile, poi ritorna in camera dalla signora Martin per dirle che la aiuterà più tardi e che la responsabile passerà a vederla.</p> <p>La signora Martin ringrazia Sylvie Justin e si rilassa, chiude gli occhi e si assopisce.</p> |     |
| Contesto                            | Tutte le situazioni riguardanti la relazione con i clienti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regole di cortesia</li> <li>• Diritti dei pazienti</li> <li>• Filosofia dell'istituzione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il gruppo curante</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basi della comunicazione (trasmettitore, messaggio, ricevitore, feedback)</li> <li>• Ascolto attivo</li> <li>• Comunicazione professionale focalizzata sul cliente</li> <li>• Comunicazione verbale e non verbale</li> <li>• I concetti della relazione (cortesia, rispetto, autenticità, congruenza)</li> <li>• Osservazione, percezione, trasmissione</li> <li>• Conoscenze di base dei disturbi sensoriali (udito, linguaggio, vista, tatto)</li> <li>• Conoscenze di base dei disturbi percettivi</li> <li>• Segreto professionale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestisce la vicinanza e la distanza in modo professionale</li> <li>• Adatta le proprie cure alla situazione</li> <li>• Osserva i comportamenti non verbali</li> <li>• Sa chiedere aiuto</li> <li>• Collabora con il gruppo professionale</li> <li>• Rispetta il segreto professionale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È discreto</li> <li>• È tollerante</li> <li>• Rispetta la dignità e l'intimità dei clienti</li> <li>• Ha un ascolto attivo</li> <li>• Dimostra empatia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2.7 |
| Competenza operativa                | Sostiene i clienti attraverso l'applicazione di misure che favoriscono il riposo ed il sonno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Situazione tipica                   | <p>La signora Steiner si corica ogni sera alla stessa ora. Elsbeth Wagner, addetta alle cure sociosanitarie, aiuta la cliente a prepararsi per la notte.</p> <p>Le due seguono sempre lo stesso rituale: la signora Steiner pulisce nel lavandino la sua protesi dentaria e si lava la faccia e le mani mentre nel frattempo Elsbeth Wagner prepara il letto a cui alza leggermente la testiera. Poi aiuta la signora Steiner a spogliarsi e a coricarsi.</p> <p>Adesso la signora Steiner vuole guardare il telegiornale e le previsioni del tempo. Elsbeth Wagner accende il televisore, porge alla signora Steiner il telecomando e poi esce dalla camera, promettendo di ritornare all'ora desiderata.</p> <p>Poco prima dell'ora concordata Elsbeth Wagner prepara una tisana calmante che porta in camera e posa sul comodino della signora Steiner. Posiziona la cliente come da lei richiesto e successivamente apre la finestra. Intanto la signora Steiner le racconta quello che ha visto al telegiornale.</p> <p>Prima di uscire dalla camera Elsbeth Wagner si assicura che la luce notturna sia accesa e che la signora Steiner abbia a portata di mano tutto quello che le occorre per la notte.</p> |     |
| Contesto                            | Tutte le situazioni in cui i clienti non possono prepararsi da soli per la notte e/o soffrono di disturbi del sonno che possono essere affrontati senza medicinali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolli relativi all'assistenza durante il riposo e il sonno</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Letto e parti del letto</li> <li>• Materiale ausiliario per posizionare il cliente</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze della fisiologia del sonno e della veglia</li> <li>• Abitudini e rituali legati al sonno</li> <li>• Cause dei disturbi del sonno</li> <li>• Regole di comportamento per l'igiene del sonno</li> <li>• Bevande con effetto calmante</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elimina i fattori di disturbo che impediscono ai clienti di riposare e dormire</li> <li>• Tiene conto del ritmo di sonno e veglia dei clienti</li> <li>• Prepara i clienti per il riposo notturno</li> <li>• Favorisce lo svolgimento dei rituali abituali</li> <li>• Rispetta le percezioni soggettive dei clienti e le comunica senza giudizi di valore</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetta il bisogno dei clienti di riposare e dormire</li> <li>• Rispetta le abitudini dei clienti</li> <li>• Rispetta i periodi di riposo a cui adatta la propria organizzazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2.8 |
| Competenza operativa                | Partecipa all'accompagnamento delle persone in fin di vita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|                                     | <p>Silvain Prins, addetto alle cure sociosanitarie, deve prendersi cura della signora Brunel, una malata di cancro che si trova in fase terminale. La cliente è molto dimagrita e spossata e non può più essere messa sulla poltrona.</p> <p>Questa mattina viene trovata raggomitolata nel suo letto, appare triste ed ha il fiato corto malgrado l'ossigeno che riceve. Parla con difficoltà, ha la bocca molto secca, non ha appetito e non ha voglia di lavarsi.</p> <p>Silvain Prins si siede vicino alla signora Brunel e le domanda che cosa le farebbe piacere.</p> <p>Silvain Prins informa l'infermiera che la signora Brunel sta male, pensa che morirà presto e non sa come comportarsi in questa situazione. L'infermiera gli propone di prestare alla cliente unicamente delle cure per favorire il suo benessere: di restarle tranquillamente vicino, di offrirle la sua presenza, di darle da bere di tanto in tanto a piccole dosi ed eventualmente di tenerle la mano. Lei intanto sarebbe andata a telefonare alla famiglia per poi tornare a vedere come stavano andando le cose.</p> <p>Sylvain Prins presta alla signora Brunel le cure prioritarie proposte: le lava il viso e le mani, le fa la toilette intima e le cambia la camicia da notte. Applica attraverso degli sfioramenti sulle zone di appoggio l'apposita soluzione, le pulisce il naso e osserva i margini delle narici che possono ferirsi a causa della cannula nasale dell'ossigeno. La cliente è contenta del fatto che le venga ancora proposto di sciacquare la bocca e di poter avere dei cubetti di ghiaccio all'ananas da succhiare. Infine Sylvain Prins le applica un balsamo sulle labbra.</p> <p>Quando la signora Brunel è ben sistemata, Sylvain Prins le resta vicino. Lei gli chiede di leggerle un salmo ad alta voce e, anche se lui non è credente, Sylvain Prins è contento nel vedere la signora Brunel si è rasserenata.</p> |     |
| Contesto                            | Situazioni di accompagnamento delle persone in fin di vita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Testamento biologico</li> <li>• Norme etiche dell'istituto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'infermiera responsabile</li> <li>• Il gruppo curante</li> <li>• Religiosi di riferimento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasi del lutto</li> <li>• Assistenza di base per garantire il benessere nella fase terminale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconosce i cambiamenti di comportamento</li> <li>• Comunica in modo adeguato alla situazione</li> <li>• Si informa sulle pratiche religiose e sulle abitudini culturali dei clienti e le rispetta</li> <li>• Conosce i propri limiti</li> <li>• È capace di domandare aiuto sia per affrontare la situazione che per se stesso</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipa</li> <li>• Collabora</li> <li>• Ha un ascolto attivo</li> <li>• Dimostra empatia</li> <li>• Ha un atteggiamento rassicurante e dolce</li> <li>• Rispetta la dignità e l'intimità dei clienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |

### Campo di competenze operative 3 –Sostenere i clienti nello svolgimento dei lavori domestici

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Sostenere i clienti nello svolgimento dei lavori domestici                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3.1 |
| Competenza operativa                | Prepara e riordina la sala da pranzo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Situazione tipica                   | <p>Leon Enderli, addetto alle cure sociosanitarie, oggi deve occuparsi del servizio di cucina del gruppo di residenti. È incaricato di preparare la prima colazione e di riordinare la sala dopo il pranzo.</p> <p>Al rapporto mattutino Leon Enderli apprende che la signora Wiesler si è già alzata e passeggia avanti e indietro con agitazione. L'addetto alle cure sociosanitarie ha ricevuto il compito di far partecipare la signora Wiesler alla preparazione della prima colazione. Insieme si recano nella sala da pranzo, arieggiano il locale e poi prendono burro e marmellata dal frigorifero. I tavoli sono già apparecchiati.</p> <p>Leon Enderli vuota e lava le teiere del giorno prima e la signora Wiesler lo aiuta ad asciugarle. Insieme si recano poi in cucina per prendere il carrello delle vivande.</p> <p>Leon Enderli mostra alla signora Wiesler dove e come posare i portatovaglioli sui tavoli. Poi prepara la colazione per i singoli residenti che insieme alla signora Wiesler distribuisce su dei vassoi. Leon Enderli ringrazia la signora Wiesler per l'aiuto prestato e le augura buon appetito.</p> <p>Quando i residenti hanno terminato di fare colazione Leon Enderli mette tutti i vassoi sul carrello e li riporta in cucina. Pulisce i sottopiatte e i tavoli, sostituisce i tovaglioli sporchi, pulisce il pavimento e vuota i cestini della carta. Poi prepara per ogni residente una tisana della qualità desiderata.</p> |     |
| Contesto                            | Tutte le situazioni in cui, in comune, si preparano i pasti e si sparecchia, in sala da pranzo, nell'unità abitativa o nell'appartamento del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali in materia di igiene</li> <li>• Nozioni di base relative all'alimentazione e all'idratazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menu, piano di distribuzione dei tè, inventario, piano di pulizia</li> <li>• Sistema di smaltimento dei rifiuti</li> <li>• Sistema di ordinazione dei menu</li> <li>• Cucina dell'istituto</li> <li>• Posate, piatti, tovaglie, ecc. per usi diversi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure riguardanti la collaborazione con la cucina dell'istituto</li> <li>• Principi di igiene delle derrate alimentari</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esegue i lavori di preparazione e riordino</li> <li>• Gestisce il materiale con cura e in modo da risparmiare risorse</li> <li>• Riconosce le risorse dei clienti e le prende in considerazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È attento</li> <li>• Ha con i clienti un rapporto di stima</li> <li>• Rispetta l'autonomia e l'autodeterminazione dei clienti</li> <li>• Rispetta le abitudini dei clienti per quanto riguarda l'assunzione di cibi e bevande</li> <li>• Dimostra di avere riguardo in presenza di disabilità fisiche, mentali o psichiche</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Sostenere i clienti nello svolgimento dei lavori domestici                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3.2 |
| Competenza operativa                | Assiste i clienti nella cura del loro ambiente di vita, delle piante e degli animali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| Situazione tipica                   | <p>Esther Kasic, addetta alle cure sociosanitarie, aiuta il signor Hugentobler nella pulizia settimanale del suo appartamento di due locali. Il cliente è rimasto ricoverato in ospedale per parecchio tempo e non è in grado di svolgere da solo tutte le attività quotidiane.</p> <p>Il signor Hugentobler prepara gli attrezzi e i prodotti per la pulizia e la cura della casa. Apre le finestre per arieggiare bene l'appartamento. Esther Kasic annaffia le piante e lega in un fascio i giornali già letti che sono nel soggiorno. Il signor Hugentobler pulisce la gabbia del suo canarino Maxli e controlla che vi siano acqua fresca, osso di seppia e mangime.</p> <p>Esther Kasic passa l'aspirapolvere nei locali senza dimenticarsi di eliminare le eventuali ragnatele. Poi spolvera i mobili in camera da letto, nel soggiorno e in sala da pranzo. In bagno Esther Kasic lava il lavandino, la vasca da bagno, la cabina della doccia e la tazza del WC. Il signor Hugentobler mette la biancheria sporca nell'apposito contenitore, cambia gli asciugamani e controlla la riserva di carta igienica. Esther Kasic passa lo strofinaccio umido sul pavimento del bagno.</p> <p>In cucina tutti e due mettono i piatti sporchi nella lavastoviglie. Ester Kasic pulisce le piastre di cottura e la cappa aspirante, l'acquaio e i piani di appoggio. Il signor Hugentobler porta degli strofinacci da cucina nuovi. Esther Kasic passa lo strofinaccio umido sul pavimento della cucina.</p> <p>Per finire ripongono il materiale di pulizia e chiudono le finestre.</p> |     |
| Contesto                            | Tutte le situazioni in cui, nell'ambiente di vita dei clienti, sono richieste delle competenze di base di economia domestica come: mettere in ordine, arieggiare, spolverare, passare l'aspirapolvere, pulire il bagno e la cucina, curare e annaffiare le piante, accudire gli animali domestici.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali in materia di igiene</li> <li>• Principi di ecologia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elettrodomestici, prodotti per la pulizia e la cura degli ambienti disponibili nell'abitazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classe di tossicità dei prodotti per la pulizia</li> <li>• Conoscenze di base in materia di pulizia dei locali, dei mobili e dell'arredamento</li> <li>• Conoscenze di base per effettuare le pulizie in modo logico</li> <li>• Disposizioni in materia di prevenzione degli infortuni domestici</li> <li>• Conoscenze relative alla cura delle piante</li> <li>• Conoscenze relative alla cura degli animali domestici</li> <li>• Apparecchi e prodotti ecologici per la pulizia e loro impiego nel rispetto dell'ambiente</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolge i clienti nelle attività da svolgere</li> <li>• Gestisce<sup>8</sup> i prodotti per la pulizia con cura e in modo da risparmiare risorse</li> <li>• Utilizza gli elettrodomestici come indicato dalle istruzioni per l'uso</li> <li>• Applica le misure di prevenzione degli infortuni per sé e per gli altri</li> <li>• Cura le piante nel luogo di vita dei clienti</li> <li>• In casi eccezionali dà da mangiare e si prende cura degli animali domestici dei clienti</li> <li>• Si informa sulle particolarità da osservare riguardo agli animali domestici dei clienti</li> <li>• Esegue i lavori domestici secondo i criteri dell'uso sostenibile delle risorse (gestione ecologica dei rifiuti ed efficienza energetica)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si occupa in modo appropriato delle richieste e dei desideri dei clienti</li> <li>• Ha con i clienti un rapporto di stima</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |

<sup>8</sup> Versione del 8 Agosto 2015

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Sostenere i clienti nello svolgimento dei lavori domestici                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3.3 |
| Competenza operativa                | Assiste i clienti nel fare la spesa quotidiana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Situazione tipica                   | <p>Barbara Nietlisbach, addetta alle cure sociosanitarie, aiuta il signor Winter, che vive da solo, nel fare i lavori di casa e la spesa.</p> <p>In base al piano alimentare, Barbara Nietlisbach prepara con il signor Winter una lista di tutti i prodotti necessari per la preparazione dei pasti della settimana. Tutti i prodotti si possono acquistare nel negozio del paese.</p> <p>Quando arrivano al negozio, è Barbara Nietlisbach che utilizza il cestello poiché il signor Winter si sposta con l'ausilio del deambulatore e non può occuparsene. Il cliente attraversa i vari reparti e sceglie i prodotti posti sugli scaffali. Siccome il negozio è abbastanza grande Barbara Nietlisbach lo aiuta ad orientarsi.</p> <p>Confrontando la lista il signor Winter si accerta di avere comprato tutto, poi i due vanno alla cassa. Il signor Winter posa i prodotti sul nastro, paga in contanti e si fa dare lo scontrino. Insieme mettono la spesa nella borsa.</p> <p>A casa il signor Winter, con l'aiuto di Barbara Nietlisbach, ripone nel frigorifero e nella dispensa i prodotti acquistati.</p> |     |
| Contesto                            | Acquisti all'interno ed all'esterno dell'istituto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive dell'istituto sulla gestione del denaro dei clienti</li> <li>• Norme e regole per la conservazione degli alimenti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piani alimentari</li> <li>• Dati e informazioni che figurano sugli imballaggi delle derrate alimentari</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità d'acquisto (convenzionali ed ecologiche/equo-solidali)</li> <li>• Principi di un'alimentazione equilibrata</li> <li>• Adattamento delle ricette al numero di commensali</li> <li>• Acquisti adeguati alla stagione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa i clienti</li> <li>• Calcola le dosi delle ricette in funzione del numero di commensali</li> <li>• Stila liste della spesa</li> <li>• Gestisce correttamente il denaro dei clienti</li> <li>• È in grado di conteggiare il denaro in moneta</li> <li>• Confronta i prodotti di diversi fornitori e motiva oggettivamente le proprie proposte riguardo all'acquisto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È affidabile</li> <li>• È onesto</li> <li>• Ha con i clienti un rapporto di stima</li> <li>• Si occupa in modo appropriato delle richieste e dei desideri dei clienti</li> <li>• È capace di mettersi in secondo piano e di rinunciare alle proprie preferenze</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Sostenere i clienti nello svolgimento dei lavori domestici                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3.4 |
| Competenza operativa                | Assiste i clienti nella cura della biancheria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Situazione tipica                   | <p>Anja Schweizer, addetta alle cure sociosanitarie, lavora a casa della signora Berger. Scivolando sul ghiaccio la signora Berger si è procurata una frattura complessa al braccio. La cliente ha bisogno di aiuto per la cura della biancheria.</p> <p>Anja Schweizer si reca in lavanderia con la signora Berger. Insieme separano la biancheria sporca in base ai colori e alla temperatura di lavaggio. Anja Schweizer mette direttamente nella lavatrice la biancheria da lavare a 40°, mentre per motivi igienici rimette nel sacco quella da lavare a 60°.</p> <p>Anja Schweizer fa partire la lavatrice per il primo bucato, poi si mette a fare i lavori di casa. Dopo un'ora Anja Schweizer ritira la biancheria pulita e fa partire la seconda lavatrice. Prima di stendere scuote la biancheria, in modo che sia meno stropicciata.</p> <p>Quando ha finito, Anja Schweizer si congeda dalla signora Berger, poiché la biancheria del secondo bucato sarà messa direttamente nell'asciugatrice dalla cliente in modo autonomo.</p> <p>Il giorno successivo Anja Schweizer si reca di nuovo dalla signora Berger. Raccoglie la biancheria stesa e piega quella che trova nell'asciugatrice.</p> <p>Poi Anja Schweizer stira quella biancheria che lo richiede e insieme alla signora Berger la ripone negli armadi.</p> <p>Prima di congedarsi Anja Schweizer pulisce il tumbler e la lavatrice e ripone l'asse da stiro.</p> |     |
| Contesto                            | <p>Negli istituti di lungodegenza, la cura della biancheria è limitata al luogo di vita ed alla sua organizzazione.</p> <p>Nell'ambito dell'assistenza e cura a domicilio l'attività è più variata: la biancheria va separata, lavata, stesa, tolta, piegata, stirata e riposta, anche con la partecipazione dei clienti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali in materia di igiene</li> <li>• Direttive riguardanti la separazione della biancheria</li> <li>• Direttive istituzionali relative al trattamento della biancheria dei clienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di documentazione dell'istituto</li> <li>• Lavatrice, asciugatrice, detersivi, sacco della biancheria, stenditoio, asse da stiro, ferro da stiro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza dei tessuti (differenza fra seta, cotone e fibre sintetiche)</li> <li>• Importanza delle etichette per la cura dei tessuti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si prende cura della biancheria</li> <li>• Tratta correttamente la biancheria pulita e sporca</li> <li>• Separa la biancheria secondo i colori e la temperatura di lavaggio</li> <li>• Utilizza gli elettrodomestici conformemente alle istruzioni per l'uso</li> <li>• Fa il bucato a mano</li> <li>• Rispetta le etichette per la cura dei tessuti</li> <li>• Dosa i detersivi secondo il grado di sporco e la durezza dell'acqua</li> <li>• Impiega i detersivi con cura e in modo da risparmiare risorse</li> <li>• Lavora senza sovraccaricare la schiena</li> <li>• Quando è necessario, offre sostegno e aiuto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si occupa in modo appropriato delle richieste e dei desideri dei clienti</li> <li>• È attento alle preoccupazioni ed ai bisogni dei clienti</li> <li>• Ha con i clienti un rapporto di stima</li> <li>• È pronto ad assistere</li> <li>• Lavora in modo motivante</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |

#### Campo di competenze operative 4 – Rispettare e applicare le norme di igiene e sicurezza

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative | Rispettare e applicare le norme di igiene e sicurezza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4.1 |
| Competenza operativa          | Rispetta le norme di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Elemento                      | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Situazione tipica             | <p>Il signor Dubois vive nell'istituto in cui lavora Paul Blanc, addetto alle cure socio-sanitarie. Il più grande piacere del signor Dubois è fumare la pipa, ma questo non è permesso nell'istituto.</p> <p>Entrando nella camera del signor Dubois Paul Blanc sente odore di fumo e costata che il signor Dubois sta fumando allegramente nel suo letto.</p> <p>Paul Blanc spiega al signor Dubois che è proibito fumare in camera a causa del rischio di incendio ed aggiunge che il fumo fa male alla salute. Sapendo che è uno dei pochi piaceri che il signor Dubois può concedersi, gli propone di aiutarlo ad alzarsi, vestirsi e mettersi sulla sedia a rotelle, in modo che possa andare a fumare la pipa sulla terrazza.</p> |     |
| Contesto                      | Situazioni che comportano dei rischi per la salute e/o di infortunio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Norme e regole                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legge sul lavoro</li> <li>• Legge sull'assicurazione contro gli infortuni</li> <li>• Ordinanza 3 LL sulla protezione della salute</li> <li>• Principi deontologici</li> <li>• Direttive istituzionali in materia di igiene</li> <li>• Direttive istituzionali riguardanti la sicurezza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Risorse esterne               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sedia a rotelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Conoscenze                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischi di infortunio sul lavoro</li> <li>• Misure di prevenzione degli infortuni sul lavoro</li> <li>• Conoscenze di base in materia di promozione della salute e di prevenzione delle malattie</li> <li>• Prevenzione degli incendi</li> <li>• Rischi del fumo passivo</li> <li>• Conoscenze legate alla prevenzione delle malattie infettive</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Capacità                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previene i rischi di infortunio sul lavoro</li> <li>• Previene i rischi di infezione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Attitudini                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetta la persona, i suoi desideri e le sue abitudini.</li> <li>• Evita di formulare giudizi</li> <li>• È cortese</li> <li>• Comunica in modo adeguato e adatto alla situazione</li> <li>• È attento alle problematiche riguardanti la salute</li> <li>• Si conforma alle regole dell'istituto</li> <li>• Dimostra di essere responsabile</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative | Rispettare e applicare le norme di igiene e sicurezza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4.2 |
| Competenza operativa          | Applica le direttive di igiene, disinfetta strumenti e superfici.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Elemento                      | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Situazione tipica             | <p>Il signor Dupuis è in isolamento a causa di una malattia infettiva. Ursula Stauffer, addetta alle cure sociosanitarie, deve servirgli il pasto. Essa posa il vassoio su un carrello che ha già provveduto a decontaminare, si mette una mascherina di protezione e si disinfetta le mani, poi bussa alla porta.</p> <p>Ursula Stauffer entra in camera, saluta il signor Dupuis e presentandosi posa il vassoio sul tavolo; poi informa il cliente di volerlo sistemare comodamente, in modo da permettergli di mangiare da solo. Si disinfetta le mani, sistema il signor Dupuis, disinfetta di nuovo le mani, prepara il vassoio, controlla che ci sia tutto ciò di cui ha bisogno e gli augura buon appetito.</p> <p>Prima di uscire dalla camera si disinfetta ancora le mani. Dietro la porta si toglie la maschera, la butta e si ridisinfetta le mani.</p> <p>Quando va a riprendere il vassoio si rimette una mascherina, bussa alla porta, si disinfetta le mani, controlla il vassoio e domanda al signor Dupuis se ha gradito il pasto. Poi apre la porta, posa il vassoio sul carrello, si toglie la maschera, la butta via, si disinfetta le mani, ripone il vassoio e decontamina il carrello.</p> |     |
| Contesto                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Situazioni professionali a rischio di contaminazione.</li> <li>Preparazione di prodotti sterili.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Norme e regole                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Direttive istituzionali in materia di igiene</li> <li>Direttive istituzionali riguardanti la sicurezza</li> <li>Principi di isolamento</li> <li>Direttive per la separazione dei rifiuti e l'eliminazione del materiale</li> <li>Istruzioni per l'uso d'apparecchi di decontaminazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Risorse esterne               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Materiale di protezione (camice, maschera, guanti, occhiali)</li> <li>Materiale per disinfezione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Conoscenze                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene ospedaliera</li> <li>Precauzioni da prendere in funzione del tipo di isolamento</li> <li>Prevenzione delle malattie infettive</li> <li>Principi di igiene ambientale</li> <li>Caratteristiche specifiche della decontaminazione, della disinfezione e della sterilizzazione</li> <li>Differenze esistenti tra i prodotti disinfettanti, decontaminanti e antisettici utilizzati nell'istituto</li> <li>Utilizzazione dei prodotti disinfettanti, decontaminanti e antisettici</li> <li>Materiale di imballaggio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Capacità                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rispetta le norme di igiene</li> <li>Applica le misure precauzionali</li> <li>Padroneggia le tecniche di disinfezione e decontaminazione</li> <li>Padroneggia le tecniche legate alla preparazione del materiale sterile</li> <li>Sollecita la partecipazione del cliente</li> <li>Informa il cliente</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Attitudini                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>È accurato, preciso, esatto, meticoloso</li> <li>È cortese</li> <li>È rispettoso</li> <li>È parsimonioso</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative | Rispettare e applicare le norme di igiene e sicurezza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4.3 |
| Competenza operativa          | Aiuta a mantenere l'ambiente di vita sicuro e adeguato alle esigenze dei clienti e partecipa all'attuazione di misure di prevenzione degli infortuni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Elemento                      | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Situazione tipica             | <p>La signora Samine, originaria dell'Iran, cammina con difficoltà usando un bastone. La sua vista è debole.</p> <p>Danielle Burnier, addetta alle cure sociosanitarie, deve aiutare la signora Samine a mettere in ordine il suo appartamento. Si presenta alla signora Samine e le dice che è venuta per aiutarla. Esegue la pulizia dell'appartamento rispettando le regole di impiego dei prodotti per la casa, senza mescolarli per evitare l'emanazione di vapori tossici.</p> <p>Mentre passa l'aspirapolvere, Danielle Burnier si accorge che il tappeto scivola sul pavimento e propone quindi alla signora Samine di toglierlo per evitare che inciampi e cada. La signora Samine rifiuta categoricamente il suggerimento; nel suo paese le case sono arredate con molti tappeti e lei non è mai caduta a causa loro.</p> <p>Danielle Burnier propone allora di acquistare un sottotappeto antiscivolo e, nell'attesa di poterlo utilizzare, di togliere il tappeto. La signora Samine accetta la proposta.</p> <p>Terminati i lavori domestici, Danielle Burnier si lava le mani e accompagna la signora Samine in cucina. Insieme controllano i prodotti alimentari riposti negli armadietti e nel frigorifero. Controllano le date di scadenza, separano i prodotti scaduti, imballano gli alimenti crudi e li separano da quelli cotti.</p> <p>Poi Danielle Burnier propone alla signora Samine di lavarsi le mani, quindi l'aiuta a sistemarsi sulla poltrona. Finisce la pulizia della cucina, vuota la pattumiera e si lava le mani.</p> <p>Prima di andarsene domanda alla signora Samine se va tutto bene. Controlla ancora che le pantofole siano al loro posto, ma accessibili, quindi si attiene alle istruzioni di sicurezza per la chiusura della porta.</p> |     |
| Contesto                      | Tutte le situazioni di lavoro a domicilio e/o nel luogo di vita del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| Elemento                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Norme e regole                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali in materia di igiene</li> <li>• Direttive istituzionali in materia di sicurezza</li> <li>• Direttive per la separazione dei rifiuti e l'eliminazione del materiale</li> <li>• Principi di ecologia</li> <li>• Principi di gestione delle scorte</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Risorse esterne               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiale di pulizia</li> <li>• Riordino dell'appartamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Conoscenze                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di igiene ambientale</li> <li>• Prodotti per la pulizia e loro impiego</li> <li>• Cause di infortunio a domicilio e negli istituti</li> <li>• Rischi di caduta e prevenzione</li> <li>• Gestione delle scorte</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Capacità                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osserva in modo globale e mirato</li> <li>• Rispetta i desideri e le abitudini del cliente</li> <li>• Informa i clienti e li coinvolge nelle attività</li> <li>• Tiene da conto i beni altrui</li> <li>• Collabora con il gruppo curante</li> <li>• Applica i principi fondamentali dell'ergonomia, lavora in modo da non sovraccaricare la schiena e garantire la sicurezza</li> <li>• Previene i rischi di infortunio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Attitudini                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostra di avere riguardo per i clienti, rispetta i loro desideri e le loro abitudini</li> <li>• È educato, prudente e attento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |

**Campo di competenze operative 5 – Partecipare alle attività legate all'amministrazione, alla logistica e all'organizzazione del lavoro**

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Partecipare alle attività legate all'amministrazione, alla logistica e all'organizzazione del lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5.1 |
| Competenza operativa                | Esegue lavori amministrativi semplici utilizzando anche strumenti informatici.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Situazione tipica                   | <p>Sonja Suter, addetta alle cure socio sanitarie CFP, ha fatto la spesa settimanale per il signor Kappeler.</p> <p>Dopo la spesa ripone i prodotti al loro posto poi, facendo riferimento agli scontrini di cassa, effettua la registrazione delle spese nel libro contabile del signor Kappeler che insiste per controllare da solo le sue entrate e uscite.</p> <p>Sonja Suter mostra al cliente le spese registrate con i relativi scontrini che incolla su un foglio di carta. Il signor Kappeler mette il foglio nell'apposita cartelletta del suo libro contabile.</p> <p>Sonja Suter stila anche la lista delle scorte, in modo che il signor Kappeler possa farsi un'idea di quello che c'è in casa.</p> <p>Sonja Suter registra nella sua tabella delle prestazioni le ore di lavoro impiegate e le attività svolte in casa del cliente.</p> <p>In ufficio Sonja Suter registra le prestazioni effettuate durante la giornata nel modulo elettronico, da inserire poi nella documentazione dei clienti.</p> |     |
| Contesto                            | Registrazione delle prestazioni, tenuta del libro di cassa, stesura di liste, registrazione dei cambiamenti, classificazione e archiviazione di documenti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive istituzionali relative alla comunicazione delle informazioni</li> <li>• Direttive istituzionali riguardanti il sistema di documentazione e la registrazione delle prestazioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di registrazione delle prestazioni</li> <li>• Regole contabili e prescrizione per la tenuta dei libri di cassa</li> <li>• Moduli fisici ed elettronici per stilare delle liste</li> <li>• Sistema di archiviazione, archiviazione dei giustificativi, istruzioni per l'archiviazione</li> <li>• Sistema di documentazione dell'istituto</li> <li>• Informazioni settoriali sugli strumenti da utilizzare per effettuare i lavori amministrativi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forme di trasmissione delle informazioni</li> <li>• Principi, motivi e importanza di liste, libro di cassa e archivi di documenti</li> <li>• Conoscenze di base per la gestione del materiale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizza programmi elettronici per documentare ed allestire tabelle</li> <li>• Esegue correttamente i movimenti di denaro, li registra contabilmente e li documenta con i giustificativi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agisce con senso di responsabilità nella gestione degli affari e dei mezzi finanziari che gli sono affidati</li> <li>• Si occupa in modo appropriato delle richieste e dei desideri dei clienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Partecipare alle attività legate all'amministrazione, alla logistica e all'organizzazione del lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5.2 |
| Competenza operativa                | Trasmette le informazioni ricevute a chi di dovere.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Situazione tipica                   | <p>Il signor Martin è stato ricoverato in ospedale perché a causa di una caduta in città si sarebbe fratturato il polso. Il cliente deve essere esaminato e curato.</p> <p>Jules Praz, addetto alle cure sociosanitarie, mentre accompagna il signor Martin nel reparto di radiologia si rende conto che il cliente è preoccupato e gliene domanda la ragione. Il signor Martin risponde: "Il mio cane è a casa da solo e mia moglie è andata in vacanza con i figli". Jules Praz risponde: "Capisco la sua preoccupazione, comunicherò questa informazione e qualcuno si prenderà cura del suo cane. C'è qualche vicino o parente che ha la chiave dell'appartamento?".</p> <p>Di ritorno nel reparto di cura, Jules Praz informa la responsabile di questa situazione. Questa lo ringrazia e gli dice che telefonerà all'assistente sociale, in modo che esamini il caso e, se necessario, se ne occupi.</p> |     |
| Contesto                            | Comunicazione telefonica e trasmissione di informazioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive in materia di riservatezza</li> <li>• Segreto professionale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppo pluridisciplinare</li> <li>• Strumenti per la trasmissione di informazioni (telefono, cercapersona, cellulare, e-mail)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive e principi legati alla comunicazione</li> <li>• Organizzazione del lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascolta attentamente</li> <li>• Osserva</li> <li>• Comunica in modo professionale</li> <li>• Prende delle iniziative</li> <li>• Ricerca le informazioni</li> <li>• Trasmette le informazioni in modo professionale (succinte, pertinenti, adeguate e al momento opportuno)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È attento al cliente</li> <li>• È cortese</li> <li>• Dimostra empatia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Partecipare alle attività legate all'amministrazione, alla logistica e all'organizzazione del lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5.3 |
| Competenza operativa                | Pulisce apparecchi e mobili e fa in modo che siano sempre pronti per l'uso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Situazione tipica                   | <p>Nell'istituto c'è un deambulatore che deve essere pulito. Laura Mathis, addetta alle cure socio-sanitarie, lo pulisce nel vuotavasi attenendosi alle disposizioni dell'istituto e alle direttive in materia di igiene.</p> <p>In seguito controlla il funzionamento dei freni e si assicura che le ruote siano gonfiate a sufficienza. Terminati i controlli, ripone il deambulatore nell'apposito locale.</p> <p>Infine compila la lista di controllo della qualità, iscrivendovi il proprio nome e la data.</p>                                                   |     |
| Contesto                            | Tutte le situazioni legate alla pulizia, alla manutenzione e alla riparazione di oggetti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive dell'istituto riguardanti la pulizia</li> <li>• Direttive interne per la manutenzione e le riparazioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moduli per le riparazioni e servizio riparazioni</li> <li>• Detergenti e disinfettanti</li> <li>• Liste di controllo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze di base per la pulizia dei materiali (prodotti per materiale molto sporco, pulizia e disinfezione)</li> <li>• Scopo e importanza dell'impiego delle diverse liste di controllo della qualità</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura la pulizia e la manutenzione degli apparecchi secondo le prescrizioni dell'istituto</li> <li>• Controlla il buon funzionamento di apparecchi, della mobilia e dei mezzi ausiliari</li> <li>• Identifica apparecchi, mobilia e mezzi ausiliari difettosi e trasmette al servizio competente quanto constatato</li> <li>• Allestisce e compila le liste di controllo della pulizia e del controllo degli apparecchi</li> <li>• Gestisce il materiale e gli apparecchi con cura e in modo da risparmiare risorse</li> </ul> |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È accurato</li> <li>• Lavora con precisione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative       | Partecipare alle attività legate all'amministrazione, alla logistica e all'organizzazione del lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5.4 |
| Competenza operativa                | Partecipa alla gestione del materiale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Elemento                            | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Situazione tipica                   | <p>Due volte la settimana Barbara Zürcher, addetta alle cure sociosanitarie, deve distribuire e riporre nei luoghi appropriati le forniture di materiale medico-sanitario. Essa dispone i nuovi prodotti in fondo all'armadio, in modo che prima si utilizzino i materiali più vecchi.</p> <p>Con l'aiuto della distinta delle ordinazioni Barbara Zürcher controlla che la fornitura sia completa e per conferma appone il proprio visto. Inserisce la bolla di consegna nel classificatore ed elimina gli imballaggi.</p> |     |
| Contesto                            | Stoccaggio e gestione del materiale d'ufficio e di cura, delle derrate alimentari degli articoli per la cura della casa e del materiale sterile.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Norme e regole (criteri di qualità) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive interne per lo stoccaggio e la gestione del materiale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| Risorse esterne                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di ordinazione</li> <li>• Liste di controllo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| Conoscenze                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi fondamentali per l'immagazzinamento e la gestione delle scorte</li> <li>• Sistemi per l'immagazzinamento</li> <li>• Scopo e importanza dell'impiego delle diverse liste di controllo della qualità</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Capacità                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Immagazzina e gestisce i materiali secondo le direttive dell'istituto e i principi d'igiene</li> <li>• Gestisce il materiale e gli apparecchi con cura e in modo da risparmiare risorse</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Attitudini                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È accurato</li> <li>• Lavora con precisione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |

**Campo di competenze operative 6 – Sviluppare e rispettare il proprio ruolo professionale e collaborare con il gruppo curante**

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative | Sviluppare e rispettare il proprio ruolo professionale e collaborare con il gruppo curante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6.1 |
| Competenza operativa          | Verifica che le proprie risorse siano sufficienti e se necessario chiede l'aiuto di personale specializzato <sup>9</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| Elemento                      | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Situazione tipica             | <p>Il responsabile chiede a Charles Dutoit, addetto alle cure sociosanitarie, di lavare i capelli alla signora Desjardin al lavandino, dato che non può fare la doccia.</p> <p>Charles Dutoit informa il responsabile di non aver mai lavato i capelli al lavandino, ma che l'ha già visto fare. Chiede quindi che qualcuno lo controlli. Il responsabile incarica la Formatore aziendale di accompagnare e controllare Charles Dutoit.</p> <p>Charles Dutoit va dalla signora Desjardin, la informa che le laverà i capelli al lavandino e che ci sarà la formatrice a controllare l'operazione. Le domanda quale prodotto deve utilizzare e quali sono le sue abitudini.</p> <p>Prepara il materiale e domanda alla formatrice di controllarlo in modo da assicurare che la procedura sia corretta.</p> <p>Fa lo shampoo, asciuga i capelli con il föhn e infine pettina la signora Desjardin. Poi mette uno specchio davanti alla signora Desjardin e le domanda se è soddisfatta.</p> <p>Rimette in ordine il materiale poi, insieme alla formatrice, valuta la propria prestazione. La formatrice si congratula con Charles Dutoit, che ha saputo soddisfare i bisogni della signora Desjardin rispettando la procedura.</p> |     |
| Contesto                      | Tutte le nuove situazioni di lavoro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Norme e regole                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione del ruolo di addetto alle cure sociosanitarie CFP</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Risorse esterne               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatore aziendale</li> <li>• Gruppo curante</li> <li>• Scheda di procedura</li> <li>• Materiale di cura</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Conoscenze                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione del ruolo e competenze dell' addetto alle cure sociosanitarie CFP</li> <li>• Lavoro in gruppo e collaborazione</li> <li>• Competenze dei membri del gruppo curante</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Capacità                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accetta e rispetta i limiti delle sue competenze</li> <li>• Comunica il livello del proprio apprendimento e conosce le sue attuali competenze</li> <li>• Si assume la responsabilità del proprio processo di apprendimento</li> <li>• Si informa</li> <li>• Sa chiedere aiuto e consigli</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| Attitudini                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È cortese e rispettoso</li> <li>• Tiene conto del benessere e delle abitudini del cliente</li> <li>• Chiede precisazioni quando è necessario</li> <li>• Dà prova di spirito di squadra</li> <li>• Rispetta i suoi colleghi di lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |

<sup>9</sup> Versione del 8 Agosto 2015

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative | Sviluppare e rispettare il proprio ruolo professionale e collaborare con il gruppo curante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6.2 |
| Competenza operativa          | Descrive e valuta il proprio agire al fine di migliorare il suo comportamento futuro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Elemento                      | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Situazione tipica             | <p>Il signor Perrin è entrato in istituto 3 giorni fa, in seguito al decesso della moglie. Quando Julie Maire, addetta alle cure sociosanitarie, gli porta il pasto, il signor Perrin rovescia deliberatamente il vassoio e l'aggredisce verbalmente. Colta di sorpresa, Julie Maire reagisce alzando il tono di voce, il che rende il signor Perrin ancora più aggressivo e nervoso.</p> <p>Consapevole di essere sopraffatta dalla situazione, Julie Maire va a cercare l'aiuto del gruppo curante.</p> <p>Quando l'ambiente si è calmato, la persona di riferimento del signor Perrin analizza la situazione insieme a Julie Maire, che afferma di essere stata troppo impulsiva. Avrebbe dovuto mantenere la calma, mostrare comprensione per la situazione del signor Perrin e cercare aiuto.</p> <p>La responsabile le domanda che cosa l'ha portata a reagire in quel modo e come potrebbe fare per evitare che la cosa si ripeta. Julie Maire si rende conto che, sentendosi aggredita, ha avuto paura e riconosce che il signor Perrin è in crisi a causa del lutto.</p> |     |
| Contesto                      | Tutte le situazioni legate ai clienti e al gruppo curante.<br>Situazioni relazionali imprevedibili.<br>Situazioni di perdita e lutto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Norme e regole                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice deontologico</li> <li>• Responsabilità professionali</li> <li>• Descrizione del ruolo addetta/addetto alle cure sociosanitarie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| Risorse esterne               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppo curante</li> <li>• Formatore aziendale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Conoscenze                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regole di comportamento e di cortesia</li> <li>• Origini e manifestazioni della violenza</li> <li>• Perdita, lutto e loro manifestazioni</li> <li>• Come affrontare situazioni di violenza e di crisi</li> <li>• Meccanismi e manifestazioni delle manie e delle dipendenze</li> <li>• Metodologia dell'apprendimento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| Capacità                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È capace di auto valutarsi</li> <li>• Accetta le critiche da cui trae insegnamento</li> <li>• Formula delle proposte</li> <li>• È capace di rimettersi in questione</li> <li>• È in grado di riflettere sul comportamento da adottare in futuro</li> <li>• È in grado di riconoscere una situazione di crisi o di violenza e di cercare aiuto</li> <li>• Gestisce il proprio stress</li> <li>• Gestisce le proprie emozioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| Attitudini                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È rispettoso</li> <li>• È di spirito aperto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Campo di competenze operative | Sviluppare e rispettare il proprio ruolo professionale e collaborare con il gruppo curante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 6.3 |
| Competenza operativa          | Lavora con il gruppo curante e conosce il ruolo e le responsabilità dei membri che lo compongono.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Elemento                      | Testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Situazione tipica             | <p>Già debilitato fisicamente, il signor Rougemont è anche affetto da una polmonite acuta ed è costretto a letto. Con una fleboclisi gli vengono somministrati medicinali e liquidi.</p> <p>Mentre si gira nel letto, l'ago d'infusione si sfilava dalla sua sede, la ferita sanguinava e il contenuto della fleboclisi gocciolava sul letto. Florence Collin, addetta alle cure socio-sanitarie, se ne accorse quando portò il tè in camera, e chiamò l'infermiera. Questa si prendeva cura del signor Rougemont e pregò Florence Collin di preparare, nel frattempo, il cambio di lenzuola.</p> <p>Dopo che il signor Rougemont si era tranquillizzato e la ferita era stata medicata, Florence Collin e l'infermiera cambiarono le lenzuola. Florence Collin salutò il signor Rougemont mentre l'infermiera metteva una nuova infusione.</p> |     |
| Contesto                      | Tutte le situazioni di lavoro e le situazioni in cui è richiesta la collaborazione col gruppo curante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| Norme e regole                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruolo e funzioni dei membri del gruppo curante</li> <li>• Regole istituzionali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Risorse esterne               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatore aziendale</li> <li>• Gruppo curante</li> <li>• Dietista</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| Conoscenze                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi legati alle dinamiche di gruppo in relazione alla situazione</li> <li>• I mansionari e le competenze dei diversi professionisti</li> <li>• Il proprio mansionario e le proprie competenze.</li> <li>• Lavoro in gruppo</li> <li>• Disposizioni riguardanti la delega</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Capacità                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianifica il proprio lavoro</li> <li>• Accetta i limiti delle sue competenze e li rispetta</li> <li>• Sa chiedere aiuto e consigli</li> <li>• Collabora con il gruppo curante</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Attitudini                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È di spirito aperto</li> <li>• Partecipa</li> <li>• È motivato</li> <li>• Ha un atteggiamento rassicurante e dolce</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |

## C Struttura del curriculum di formazione

### Introduzione<sup>10</sup>

La formazione professionale di base è un compito affidato ai tre luoghi di formazione: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali. Questi tre luoghi contribuiscono allo sviluppo delle competenze operative.

Le scuole professionali e i corsi interaziendali forniscono prioritariamente le conoscenze riguardanti le diverse competenze operative, mentre l'azienda di tirocinio si occupa soprattutto dell'esercizio concreto dell'attività pratica e quindi della costruzione delle competenze operative, verso le quali tutti e tre i luoghi di formazione sono tenuti a orientare il loro lavoro.

La formazione professionale biennale di base comprende anche il sostegno individuale speciale (SIS).

### C1 Formazione nella scuola professionale<sup>11</sup>

Il piano delle unità didattiche indica in quale sequenza temporale la scuola professionale trasmette le conoscenze. La distribuzione dei corsi interaziendali segue lo stesso tipo di organizzazione. Una presentazione più approfondita sarà disponibile nei documenti relativi all'attuazione del piano di formazione (programma della scuola, programma dei CI e guida metodica).

| Campo di competenze operative                                                                                                                          | Totale unità didattiche | Primo anno di formazione | Secondo anno di formazione |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Campo di competenze operative 1 (7 situazioni)<br>Aiutare e sostenere i clienti per le cure igieniche e sanitarie                                      | 90                      | 20                       | 70                         |
| Campo di competenze operative 2 (8 situazioni)<br>Accompagnare e sostenere i clienti nelle attività della vita quotidiana                              | 110                     | 45                       | 65                         |
| Campo di competenze operative 3 (4 situazioni)<br>Sostenere i clienti nello svolgimento dei lavori domestici.                                          | 50                      | 50                       | 0                          |
| Campo di competenze operative 4 (3 situazioni)<br>Rispettare e applicare le regole di igiene e sicurezza                                               | 70                      | 30                       | 40                         |
| Campo di competenze operative 5 (4 situazioni)<br>Partecipare alle attività legate all'amministrazione, alla logistica e all'organizzazione del lavoro | 30                      | 30                       | 0                          |
| Campo di competenze operative 6 (3 situazioni)<br>Sviluppare e rispettare il proprio ruolo professionale e collaborare con il gruppo curante           | 50                      | 25                       | 25                         |
| Conoscenze professionali (totale)                                                                                                                      | <b>400</b>              | 200                      | 200                        |
| Cultura generale                                                                                                                                       | <b>240</b>              | 120                      | 120                        |

<sup>10</sup> Versione del 8 Agosto 2015

<sup>11</sup> Versione del 8 Agosto 2015

| Campo di competenze operative | Totale unità didattiche | Primo anno di formazione | Secondo anno di formazione |
|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Ginnastica e sport            | <b>80</b>               | 40                       | 40                         |
| <b>Totale</b>                 | <b>720</b>              | 360                      | 360                        |

Di regola la formazione si attiene a un modello lineare secondo lo schema seguente:

- 1° anno di formazione: 1 giorno di scuola settimanale (9 unità didattiche)
- 2° anno di formazione: 1 giorno di scuola settimanale (9 unità didattiche)

Sono possibili anche i corsi blocco e altre suddivisioni temporali; queste scelte competono ai cantoni. La suddivisione va comunque effettuata in modo da favorire il transfert delle conoscenze e garantire l'apprendimento secondo il metodo CORI (competenze-risorse). Essa deve anche permettere di adattare le sequenze di apprendimento alle caratteristiche delle persone in formazione.

## C2 Corsi interaziendali

I corsi interaziendali (CI) comprendono in totale 24 giorni da 8 ore ciascuno; nei due anni di formazione queste giornate si suddividono nel modo seguente:

- 16 giorni di 8 ore ciascuno durante il primo anno di formazione
- 8 giorni di 8 ore ciascuno durante il secondo anno di formazione

I corsi possono essere proposti a mezze giornate, a giornate intere o a blocchi. Nel corso del quarto semestre non si tengono corsi interaziendali.

Nella presentazione seguente sono illustrate le tematiche principali da affrontare nei corsi interaziendali con l'indicazione del tempo previsto per il loro svolgimento.

Queste tematiche sono distribuite su 8 giornate intere nei semestri 1, 2 e 3.

Laddove è possibile i CI devono riferirsi a tutti gli ambiti di intervento.

### **Primo anno di formazione**

- Introduzione alla pratica e alla formazione (1,5 giorni)  
*(Campo di competenze operative 6, competenza operativa 6.1)*
- Introduzione all'accompagnamento dei clienti nelle attività della vita quotidiana (3 giorni)  
Organizzazione della giornata, impiego delle risorse, attività, coinvolgimento dei clienti  
*(Campo di competenze operative 2, competenze operative 2.1 e 2.6)*
- Alimentazione (1,5 giorni)  
Dare da mangiare e da bere, scelta dei cibi, apparecchiare la tavola, preparazione della prima colazione e spuntini  
*(Campo di competenze operative 2, competenze operative 2.4 e 2.5)*
- Economia domestica (2,5 giorni)  
Principi e attività  
*(Campo di competenze operative 3, competenze operative 3.1, 3.2 e 3.4)*
- Cure igieniche e sanitarie (4 giorni)  
Mobilizzazione, posture, cure del corpo, funzioni corporali parte 1, vestirsi e svestirsi  
*(Campo di competenze operative 1, competenze operative 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4)*
- Ergonomia, metodi per evitare il sovraccarico della schiena e per garantire la sicurezza

(2 giorni)

*(Campo di competenze operative 1, competenza operativa 1.5)*

- Igiene e sicurezza (1 giorno)  
Igiene, prevenzione, profilassi parte 1, disinfezione  
*(Campo di competenze operative 4, competenze operative 4.2 e 4.3)*
- Logistica (0,5 giorni)  
Apparecchiature e arredamento  
*(Campo di competenze operative 5, competenza operativa 5.3)*

### **Secondo anno di formazione**

- Gestione di situazioni difficili (1 giorno)  
Situazioni d'urgenza, clienti dal comportamento inatteso  
*(Campo di competenze operative 1, competenza operativa 1.7)*
- Accompagnamento dei clienti nelle attività della vita quotidiana (2,5 giorni )  
Attività creative per le persone assistite  
*(Campo di competenze operative 2, competenza operativa 2.2)*
- Cure igieniche e sanitarie (3,5 giorni )  
Segni vitali, semplici esami dell'urina, funzioni corporali parte 2, profilassi parte 2  
*(Campo di competenze operative 1, competenze operative da 1.2, 1.4 e 1.6)*
- Professionisti e persone in formazione (1 giorno)  
Informazioni sulla procedura di qualificazione  
*(Campo di competenze operative 6, competenza operativa 6.1)*

## **C3      Formazione pratica**

L'organizzazione della formazione pratica viene definita nel programma di formazione e nella guida metodica. Entrambi i documenti sono elementi del manuale di formazione pratica.

## **C4      Il sostegno individuale speciale (SIS)**

Il sostegno individuale speciale (SIS) è parte integrante della formazione professionale biennale di base. Questa offerta vuole favorire il processo di sviluppo di coloro che seguono la formazione, mediante il sostegno di una persona competente.

Esempi di situazioni, per cui questo tipo di sostegno può essere proposto:

- Difficoltà di apprendimento nella scuola professionale
- Problemi nell'azienda di tirocinio
- Consulenza nell'ambito della carriera professionale
- Problemi personali

Il sostegno individuale speciale può essere richiesto sia dai tre i luoghi di formazione che dalla persona in formazione. L'organizzazione e l'attuazione del SIS sono disciplinate dalle norme cantonali, valide per tutte le formazioni professionali biennali di base offerte nel Cantone. Informazioni in merito possono essere ottenute presso l'ufficio preposto della Divisione della formazione professionale.

Il sostegno individuale speciale non esonera le aziende di tirocinio e le scuole professionali dalle loro responsabilità, ma dà loro un sostegno riducendone l'onere di lavoro. Nel caso in cui si devono adottare più misure, queste devono essere armonizzate e coordinate fra loro.

## D Procedura di qualificazione

### 1 Elementi della procedura di qualificazione

|     | Settore                       | Forma, durata, periodo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Esaminatori                                                          |
|-----|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | Nota dei luoghi di formazione | La nota corrisponde alla media delle note della pratica professionale (coefficiente 2) e dell'insegnamento professionale (coefficiente 1).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                      |
|     |                               | La nota relativa alla pratica professionale viene determinata attraverso tre note semestrali formate dalle singole valutazioni delle competenze. Queste si tengono durante il primo, secondo e terzo semestre nella formazione in apprendistato e durante il secondo, terzo e quarto semestre nella formazione organizzata dalla scuola.<br><br>La valutazione è orientata sulle competenze operative acquisite previste dal programma di formazione.<br>Per la valutazione vengono messi a disposizione strumenti uniformi. | Professionista responsabile                                          |
|     |                               | La nota relativa all'insegnamento professionale viene determinata dalle note semestrali dei semestri da 1 a 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Insegnanti                                                           |
| 1.2 | Lavoro pratico individuale    | Nel quarto semestre il lavoro pratico individuale della durata di 3 o 4 ore comprende un colloquio professionale di 30 minuti.<br><br>I supporti didattici e i documenti dei corsi interaziendali possono essere utilizzati come mezzi ausiliari.                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                      |
|     |                               | Lavoro pratico<br><br>Nell'ambito di un lavoro pratico individuale inserito in una normale giornata di lavoro, il candidato deve dimostrare di possedere le competenze operative necessarie per svolgere i propri compiti in modo corretto e adeguato ai bisogni e alla situazione.                                                                                                                                                                                                                                          | Almeno un membro del team di periti e il professionista responsabile |
|     |                               | Colloquio professionale<br><br>Nell'ambito di un colloquio professionale il candidato risponde alle domande del team di periti riguardo al lavoro pratico svolto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Team di periti                                                       |

|     |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |
|-----|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1.3 | Esame finale di conoscenze professionali | <p>Esame scritto sulle conoscenze professionali della durata complessiva di 2 ore.</p> <p>L'esame ha luogo nel corso del quarto semestre.</p> <p>L'esame comprende diversi compiti che si riferiscono a situazioni della quotidianità professionale e alle competenze operative professionali delle persone in formazione, conformemente al profilo di qualificazione.</p> <p>Essi si riferiscono alle competenze e sono formulati in maniera multidisciplinare.</p> <p>Ad ogni compito viene attribuita una nota. Le singole note ottenute costituiscono le posizioni che permettono di calcolare la nota finale del campo di qualificazione "Conoscenze professionali".</p> | Insegnante<br>Perito |
| 1.4 | Cultura generale                         | <p>La procedura di qualificazione della cultura generale comprende i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la nota scolastica</li> <li>• il lavoro di approfondimento</li> </ul> <p>Per quanto riguarda la forma, la durata e il momento della qualificazione fa stato la sezione 2 dell' Ordinanza dell'UFFT sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base del 27 aprile 2006.</p>                                                                                                                                                                                                               | Insegnante<br>Perito |

## 2 Norme per il superamento dell'esame e ponderazione

La procedura di qualificazione che prevede l'**esame finale** è superata se

- a. la nota del campo di qualificazione "lavoro pratico" è superiore o uguale a 4
- b. la nota complessiva è superiore o uguale a 4.

La **nota dei luoghi di formazione** corrisponde alla media, arrotondata a un decimale delle note ottenute nella formazione pratica professionale e nell'insegnamento professionale.

Viene applicata la seguente ponderazione:

- a. formazione pratica professionale: coefficiente 2
- b. insegnamento professionale: coefficiente 1

La **nota relativa alla formazione pratica professionale** corrisponde alla media, arrotondata al punto o al mezzo punto, di tutte le note semestrali ottenute nella valutazione delle competenze relative alla pratica professionale come previsto dall'Ordinanza sulla formazione professionale (art. 12 OFPr per la formazione in apprendistato, art. 13 OFPr per la formazione di base organizzata dalla scuola).

La **nota relativa all'insegnamento professionale** corrisponde alla media, arrotondata al punto o al mezzo punto, di tutte le note semestrali ottenute nell'insegnamento professionale teorico.

La **nota del lavoro pratico individuale** corrisponde alla media arrotondata a una cifra decimale della somma delle note ponderate per lo svolgimento dei compiti e la documentazione prodotta (coefficiente 2) e per il colloquio professionale (coefficiente 1).

La **nota complessiva** corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota dei luoghi di formazione.

Viene applicata la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico individuale: 30 %
- b. conoscenze professionali: 20 %
- c. cultura generale: 20 %
- d. nota dei luoghi di formazione: 30 %.

### **3 Valutazione delle prestazioni**

- Nella procedura di qualificazione finale le prestazioni vengono valutate con le note da 1 a 6. Sono ammessi i mezzi punti.
- La nota complessiva di ogni campo di qualificazione è data dalla media, arrotondata ad un decimale, delle note delle singole posizioni che lo compongono.
- Nel certificato delle note figurano la nota complessiva e le note di ogni campo di qualificazione, comprese le note scolastiche.  
La nota finale è data dalla media, arrotondata a un decimale, delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale come pure delle note scolastiche.
- La scala delle note è valutata come segue:

|        |             |        |                                  |
|--------|-------------|--------|----------------------------------|
| nota 6 | molto buono | nota 3 | insufficiente                    |
| nota 5 | buono       | nota 2 | debole, gravemente insufficiente |
| nota 4 | sufficiente | nota 1 | nullo                            |

### **4 Ripetizioni**

- La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'art. 33 OFPr. Se si deve ripetere un campo di qualificazione, esso va ripetuto integralmente.
- Se l'esame finale viene ripetuto senza frequentare nuovamente la formazione professionale pratica, resta valida la nota dei luoghi di formazione conseguita in precedenza.  
Se si ripetono almeno due semestri di formazione professionale pratica, vengono rilevate le note dei luoghi di formazione in tutti i semestri della ripetizione. Per il calcolo della nota dei luoghi di formazione nella pratica professionale contano solamente le note della ripetizione.
- Se l'esame finale viene ripetuto senza frequentare nuovamente la scuola professionale, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento professionale, valgono solamente le nuove note.

### **5 Caso particolare**

Per le persone che hanno assolto la formazione diversamente da quanto disciplinato dalle norme sulla formazione di base e sostengono l'esame finale secondo la presente ordinanza, non c'è la nota dei luoghi di formazione.

In questo caso per il calcolo della nota complessiva le singole note vengono ponderate come segue:

- lavoro pratico: 50%;
- conoscenze professionali: 30 %;
- cultura generale: 20%.

# E Organizzazione dei corsi interaziendali

## 1 Scopo

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione professionale pratica e scolastica. La partecipazione ai corsi è obbligatoria per tutte le persone in formazione.

## 2 Responsabilità e supporto

I corsi interaziendali sono promossi congiuntamente dalle organizzazioni cantonali del mondo del lavoro dei settori sanitario e sociale.

## 3 Organi e organizzazione

### 3.1 Organi

Gli organi responsabili dei corsi sono

- la Commissione di vigilanza di OdASanté e SAVOIR SOCIAL
- la Commissione dei corsi

Le commissioni si auto costituiscono ed emanano il proprio regolamento.

### 3.2 Regolamento relativo alle assenze ed alla disciplina

Gli organizzatori dei corsi emanano un regolamento relativo alle assenze ed alla disciplina che definisce almeno i seguenti punti:

- obbligo di frequenza, responsabilità delle persone in formazione e delle aziende di tirocinio
- assenze e congedi extrascolastici
- regolamento disciplinare
- procedura disciplinare
- riserve da parte dell'autorità di vigilanza sul tirocinio

## 4. Convocazione, partecipazione, vigilanza

- Gli organizzatori dei corsi emanano convocazioni personali che vengono trasmesse alle persone in formazione e alle aziende di tirocinio.
- Gli organizzatori dei corsi concordano le giornate di formazione con le scuole professionali.
- La partecipazione ai corsi interaziendali è obbligatoria.
- L'autorità cantonale competente ne assume la vigilanza ed ha accesso ai corsi in qualsiasi momento.

## 5 Rapporto di formazione<sup>12</sup>

Per valutare l'andamento dell'apprendimento nei corsi interaziendali vengono stabiliti ed effettuati dei bilanci periodici. I risultati della valutazione sono trasmessi nell'azienda di tirocinio. Gli organizzatori dei corsi ne disciplinano i dettagli.

---

<sup>12</sup> Versione del 8 Agosto 2015

## F Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione per addetta alle cure sociosanitarie CFP / addetto alle cure sociosanitarie CFP entra in vigore il 01.08.2010.

Per le organizzazioni del mondo del lavoro:

Berna, 10.12.2010

OdASanté  
Bernhard Wegmüller, presidente

Berna, 10.12.2010

SAVOIR SOCIAL  
Monika Weder, presidentessa

Il presente piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia ai sensi dell'articolo 8 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale per addetta alle cure sociosanitarie CFP / addetto alle cure sociosanitarie CFP del 20.12.2010:

Berna, 20.12.2010

Ufficio federale della formazione professionale  
e della tecnologia  
Ursula Renold, direttrice

## **Modifiche del piano di formazione del 19 agosto 2011**

|              |                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parte B 2:   | indicazione riguardante l'eco compatibilità nelle situazioni 3.2 e 3.3                                                                                                                              |
| Parte D 1.1: | nota dei luoghi di formazione: durante il primo, secondo e terzo semestre nella formazione in apprendistato e durante il secondo, terzo e quarto semestre nella formazione organizzata dalla scuola |
| Parte D 1.2: | durata del lavoro pratico individuale di 3 o 4 ore, modifica relativa agli esaminatori                                                                                                              |
| Parte D 1.3: | durata dell' esame finale sulle conoscenze professionali di 2 ore, esame scritto, modifica relativa agli esaminatori                                                                                |
| Parte D 1.4: | modifica relativa agli esaminatori                                                                                                                                                                  |
| Parte D 2:   | norme per il superamento dell' esame e ponderazione della nota dei luoghi di formazione e del lavoro pratico individuale                                                                            |
| Allegato:    | indicazione concernente il ruolo degli esaminatori                                                                                                                                                  |

Il presente piano di formazione modificato entrerà in vigore in data 01.01.2012.

Per le organizzazioni del mondo del lavoro:

Berna, 19.08.2011                      OdASanté  
Bernhard Wegmüller, presidente

Berna, 19.08.2011                      SAVOIR SOCIAL  
Monika Weder, presidentessa

La modifica del piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia.

Berna, 19.08.2011                      Ufficio federale della formazione professionale  
e della tecnologia  
Ursula Renold, direttrice

## Modifiche del piano di formazione del 8 Agosto 2015

Il piano di formazione del 8 Agosto 2015 ha subito diverse modifiche, riguardanti soltanto la versione in lingua italiana, volte a ottimizzare la qualità della traduzione. Le modifiche sono riassunte nella tabella seguente:

| Pagina                                                              | Modifica                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Frontespizio                                                        | Indicazione del titolo professionale protetto nella duplice forma, femminile e maschile                                                       |
| p. 3, cap. A1 + nel resto del testo                                 | Denominazione professionale nella duplice forma, femminile e maschile                                                                         |
| p. 3, cap. A2 + nel resto del testo                                 | «Campo di competenze operative» sostituisce in tutto il testo l'espressione «Settore di competenze»                                           |
| p. 4, tabella + nel resto del testo                                 | Nuova formulazione delle competenze operative 1.2 e 6.1                                                                                       |
| p. 6, Capacità                                                      | «Fa le sue osservazioni e le comunica a chi di dovere»: nuova formulazione<br>«Lavora evitando di sovraccaricare la schiena»: testo soppresso |
| p. 8, Competenza operativa 1.2, Norme e regole (criteri di qualità) | «Protocolli relativi all'assistenza ai clienti durante le funzioni corporali»: nuova formulazione                                             |
| p. 11, Competenza operativa 1.5, Capacità                           | «Lavora evitando di sovraccaricare la schiena»: testo soppresso                                                                               |
| p. 23, Competenza operativa 3.2, Capacità                           | «Gestisce i prodotti per la pulizia con cura e in modo da risparmiare risorse»: nuova formulazione                                            |
| p. 36 + nel resto del testo                                         | Terminologia corretta: «azienda di tirocinio», «primo/secondo anno di formazione»                                                             |
| p. 43, E Organizzazione dei corsi interaziendali                    | 5. Rapporto di formazione: nuovo titolo                                                                                                       |
| p. 46                                                               | Allegato 1, nuovo titolo                                                                                                                      |
| p. 49                                                               | Allegato 2, nuovo titolo                                                                                                                      |

La presente modifica del piano di formazione entra in vigore con l'approvazione della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI), il 1° ottobre 2015.

Per le organizzazioni del mondo del lavoro:

Berna, ~~22.6.15~~ 08 AGO 2015

.....  
OdASanté  
Bernhard Wegmüller, presidente

Berna, 08 AGO 2015

.....  
SAVOIR SOCIAL  
Monika Weder, presidentessa

La modifica del piano di formazione del 08 agosto 2015 è approvata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

Berna, 08 AGO 2015

.....  
Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione SEFRI,  
Jean- Pascal Lüthi, Capo della divisione  
Formazione professionale di base e maturità

## Allegato 1 del piano di formazione

Indicazioni riguardanti il lavoro pratico individuale (LPI) nell'ambito della procedura di qualificazione di addetta alle cure socio-sanitarie CFP / addetto alle cure socio-sanitarie CFP<sup>13</sup>

### 1 Condizioni generali

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Basi legali</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinanza sulla formazione di addetta alle cure socio-sanitarie CFP / addetto alle cure socio-sanitarie CFP del (data di promulgazione articolo 18, capoverso 1, lettera a).</li><li>• Piano di formazione di alle cure socio-sanitarie CFP / addetto alle cure socio-sanitarie CFP del (data di promulgazione), Capitolo D Procedura di qualificazione, cifra 1.2.</li><li>• Guida dell'UFFT del 22 ottobre 2007 sul lavoro pratico individuale nel quadro dell'esame finale della procedura di qualificazione prevista dalla formazione professionale di base.</li></ul>                                                                                                                                                                                           |
| <b>Statuto delle indicazioni per il lavoro pratico</b> | Queste indicazioni costituiscono un allegato al Piano di formazione e sono dunque vincolanti per tutte le autorità d'esame di tutti i Cantoni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Compiti dell'autorità cantonale</b>                 | <p>L'autorità cantonale designa l'autorità d'esame.</p> <p>Garantisce che gli organi d'esame competenti da essa designati, gli operatori della formazione professionale pratica e le persone in formazione siano debitamente e tempestivamente informati in merito alle modalità e alle scadenze relative allo svolgimento del lavoro pratico.</p> <p>Sostiene inoltre la formazione dei professionisti responsabili per il tramite delle organizzazioni del mondo del lavoro competenti e nomina i periti d'esame appositamente formati.</p> <p>Disciplina gli ulteriori dettagli della procedura di qualificazione non regolamentati dalle basi legali e dalla presente direttiva.</p> <p>Osserva le disposizioni del diritto cantonale in materia di archiviazione dei documenti relativi agli esami.</p> |
| <b>Definizione del lavoro pratico individuale</b>      | <p>Il lavoro pratico nell'ambito della procedura di qualificazione di alle cure socio-sanitarie CFP / addetto alle cure socio-sanitarie CFP è organizzato sotto forma di lavoro individuale orientato sia sui processi che sulle prestazioni.</p> <p>Il lavoro pratico, inserito nel contesto lavorativo quotidiano, permette al candidato di dimostrare di possedere le competenze operative richieste per svolgere correttamente ed in modo autonomo i propri compiti, adeguandoli ai bisogni ed alla situazione, nel rispetto delle norme legali e dei regolamenti aziendali.</p>                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Persone coinvolte</b>                               | <p>Le seguenti persone sono coinvolte nella preparazione, nello svolgimento e nella valutazione del lavoro pratico:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il candidato</li><li>• il professionista responsabile</li><li>• il team di periti</li><li>• il capo perito</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Periodo e svolgimento</b>                           | Il lavoro pratico viene effettuato, di regola, durante l'ultimo semestre della formazione professionale di base. L'autorità d'esame ne fissa la data di svolgimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

<sup>13</sup> Versione del 8 agosto 2015

## 2 Preparazione

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsabilità</b>                            | <p>La responsabilità della preparazione del lavoro pratico è affidata al professionista responsabile, che può avvalersi della collaborazione del team di periti. Entro il termine stabilito dall'autorità di esame inoltra a quest'ultima le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il compito di esame da realizzare</li><li>• la durata dell'esame</li><li>• i criteri di valutazione</li><li>• tutte le altre indicazioni supplementari.</li></ul> <p>La documentazione dell'esame e le informazioni complementari inoltrate all'autorità d'esame devono essere firmate dal candidato, che conferma così di conoscerne tutti gli elementi. L'autorità d'esame e il professionista interno concordano la data e l'ora dell'esame.</p> |
| <b>Caratteristiche dei compiti d'esame</b>       | <p>L'esame richiede che il candidato sia in grado di gestire almeno 2 situazioni professionali che insieme devono ricoprire tutti i livelli del profilo professionale dell'addetta/addetto alle cure socio-sanitarie. I compiti d'esame, la definizione degli obiettivi e i risultati da conseguire sono descritti in modo chiaro e devono poter essere verificati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Durata, data e orario dell'esame</b>          | <p>Il membro del team di periti impiegato dall'autorità cantonale concorda insieme al professionista responsabile la data dell'esame e la durata dello stesso.</p> <p>Il lavoro pratico individuale ha una durata di 3 o 4 ore (senza pause), compreso il colloquio professionale.</p> <p>La data e l'orario dell'esame non devono interferire con la pianificazione delle lezioni.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Criteri di apprezzamento e di valutazione</b> | <p>I criteri di apprezzamento e valutazione devono essere coerenti coi compiti d'esame. Permettono di valutare la gestione competente delle situazioni proposte come pure l'impiego efficace delle risorse necessarie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Validazione del compito d'esame</b>           | <p>Almeno un membro del team di periti controlla che quanto inoltrato dal professionista responsabile sia completo dal punto di vista formale e conforme alle competenze operative previste dal piano di formazione. In caso di divergenze la decisione spetta al capo perito.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## 3 Svolgimento

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Svolgimento sul posto di lavoro</b>                       | <p>Il candidato svolge i compiti a lui assegnati nel proprio posto di lavoro, avvalendosi degli strumenti e dei metodi a lui familiari. I compiti d'esame vengono svolti individualmente e in modo prevalentemente autonomo utilizzando metodi e mezzi usuali. È ammesso il lavoro di gruppo, nella misura in cui permette di verificare la capacità del candidato di saper lavorare in équipe.</p> |
| <b>Utilizzazione del sistema di documentazione aziendale</b> | <p>Il candidato utilizza efficacemente la documentazione aziendale. L'aggiornamento della documentazione aziendale è parte integrante del lavoro pratico. Non è richiesta una documentazione più estesa.</p> <p>Il professionista responsabile valuta come il candidato gestisce il sistema di documentazione aziendale garantendo al team di periti la possibilità di prenderne visione.</p>       |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comunicazione e documenti</b>        | <p>Al fine di migliorare la comprensione reciproca, i membri del team di periti, il professionista responsabile, come pure il candidato, possono porre domande o dare spiegazioni.</p> <p>I supporti didattici e i documenti dei corsi interaziendali possono essere utilizzati come mezzi ausiliari.</p>                                                                                                         |
| <b>Accompagnamento e documentazione</b> | <p>Il professionista responsabile segue lo svolgimento del compito; almeno un membro del team di periti segue lo svolgimento del compito a campione.</p> <p>Entrambi annotano individualmente e per iscritto le proprie osservazioni in merito all'attività svolta dal candidato e alla gestione della documentazione. L'autorità cantonale ne disciplina i dettagli.</p>                                         |
| <b>Colloquio professionale</b>          | <p>Nell'ambito di un colloquio professionale il candidato risponde alle domande del team di periti riguardo al lavoro pratico svolto. Il colloquio professionale dura mezz'ora.</p> <p>Il professionista responsabile partecipa al colloquio professionale, previo consenso del candidato.</p>                                                                                                                    |
| <b>Durata e interruzione</b>            | <p>Nel caso in cui la durata prevista non può essere rispettata per motivi non prevedibili legati all'azienda oppure ad una errata valutazione del tempo necessario, almeno un membro del team di periti e il professionista responsabile concordano il momento in cui interrompere l'esame.</p> <p>Il tempo massimo di 4 ore previsto dall'Ordinanza sulla formazione professionale non può essere superato.</p> |

#### 4 Conclusione dell'esame e procedura di valutazione

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Valutazione</b> | <p>Il professionista responsabile valuta lo svolgimento del compito ed il risultato del lavoro; esso propone una nota sulla base dei criteri di apprezzamento e di valutazione fissati in precedenza.</p> <p>Almeno un membro del team di periti verifica la valutazione del professionista responsabile e la plausibilità della nota proposta.</p> <p>Il team di periti valuta il colloquio professionale.</p>               |
| <b>Note</b>        | <p>Il team di periti e il professionista responsabile concordano la valutazione finale in base alle note proposte per il compito d'esame svolto e per il colloquio professionale. L'attribuzione della nota avviene conformemente all'Ordinanza sulla formazione.</p> <p>Questa concertazione avviene dopo il colloquio professionale. In caso di divergenze decide l'autorità d'esame designata dall'autorità cantonale.</p> |
| <b>Verifica</b>    | <p>Il capo perito verifica la valutazione effettuata dai periti d'esame e la plausibilità delle note attribuite.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## **Allegato 2 del piano di formazione**

# Elenco dei documenti per l'attuazione della formazione professionale di base<sup>14</sup>

La gestione e la pubblicazione della documentazione destinata all'attuazione della formazione professionale di base è effettuata dalla Commissione Svizzera per la Garanzia della Qualità e lo Sviluppo Professionale.

La documentazione viene aggiornata e integrata costantemente. La lista completa, comprendente titolo, data e fonte di riferimento non viene quindi elencata nel piano di formazione, bensì sui siti Internet di OdASanté e SAVOIR SOCIAL.

---

<sup>14</sup> Versione del 8 agosto 2015