

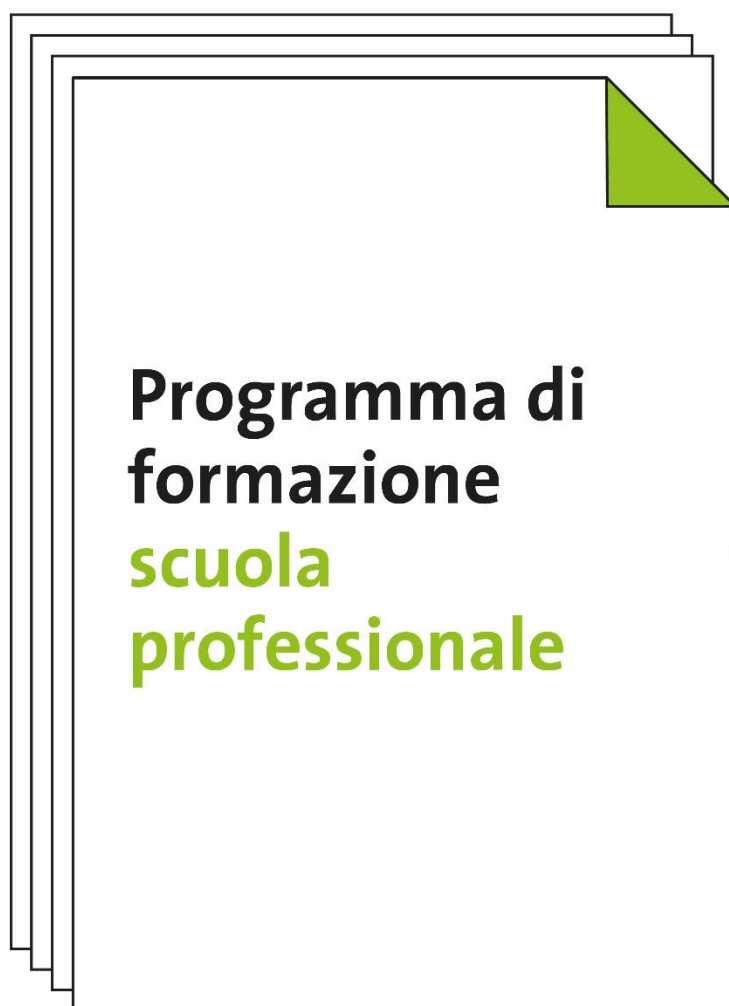
**Operatore/ operatrice socioassistenziale**

## **Programma di formazione scuola professionale per la formazione abbreviata**

**Competenze operative generali (tutti gli indirizzi  
professionali)**

per le basi della formazione revisionate

18 marzo 2021



**Indice**

Introduzione ..... 3  
Griglia delle lezioni ..... 4  
Programma di formazione scuola professionale ..... 6

## **Introduzione**

Il programma di formazione della scuola professionale supporta i formatori e le formatrici nella preparazione dei contenuti scolastici e avvicina progressivamente le persone in formazione alle competenze da apprendere. Il programma di formazione per le scuole professionali si articola in cinque parti: una riguarda le competenze operative generali, le altre quattro le competenze operative specifiche del settore (indirizzo professionale infanzia, indirizzo professionale persone con disabilità, indirizzo professionale persone anziane, nonché formazione generale). Ciascuna parte contiene diverse unità di apprendimento, che illustrano le competenze operative da trattare e gli obiettivi di valutazione per ogni anno di tirocinio.

All'inizio di ogni programma di formazione c'è la griglia delle lezioni, che mostra quante lezioni sono previste per una competenza operativa per ogni anno di tirocinio, quando è il momento del relativo corso interaziendale e quali approfondimenti vengono insegnati nel terzo anno di tirocinio.

Segue quindi il programma di formazione vero e proprio: per ogni competenza operativa è riportato l'anno di tirocinio in cui dev'essere trattata e (di nuovo) il numero di lezioni previste per il relativo insegnamento. Per ogni competenza professionale descritta vengono inoltre specificati i relativi obiettivi di valutazione nei tre luoghi di formazione tratti dal piano di formazione. Nella colonna "Obiettivi di valutazione scuola professionale", gli obiettivi da trattare in questa unità di apprendimento sono indicati in grassetto. Gli obiettivi di valutazione non indicati in grassetto saranno trattati in un altro anno di tirocinio.

Dopo gli obiettivi di valutazione, vengono riportati, per ogni unità di apprendimento, i contenuti obbligatori per le scuole professionali. Per ogni competenza operativa, sono indicati inoltre, ugualmente obbligatori ai fini dell'insegnamento, teorie, concetti e/o modelli che rientrano nell'unità di apprendimento.

## Griglia delle lezioni

ai sensi dell'art. 7 OFor OSA

Insegnamento	1° anno di tirocinio Numero di lezioni	2° anno di tirocinio Numero di lezioni	Totale Numero di lezioni
<b>Totale lezioni sulle conoscenze professionali</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>720</b>
a: Competenze trasversali	40	140	180
b: Accompagnamento quotidiano	160	0	160
c: Sostegno all'autonomia e alla partecipazione	40	40	80
d: Lavoro in un'organizzazione e in un'équipe	0	60	60
<b>Totale lezioni sulle competenze generali</b>	<b>240</b>	<b>240</b>	<b>480</b>
<b>Totale lezioni SP per indirizzo</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>720</b>

**Conoscenze professionali: numero di lezioni per competenza operativa e anno di tirocinio**
**Scuole professionali / Corsi interaziendali**

Tra parentesi è indicato il numero di lezioni rispettivamente il numero di giorni di CI per ogni anno di tirocinio.

<b>Campo di competenze operative (COO)</b>	<b>1° anno di tirocinio</b>	<b>2° anno di tirocinio</b>
<b>a: Competenze trasversali</b>	a1: Agire secondo il proprio ruolo professionale (20)	a1: Agire secondo il proprio ruolo professionale (40)
	a2: Riflettere sul proprio lavoro	a2: Riflettere sul proprio lavoro (40)
	a3: Stabilire e gestire relazioni professionali (3)	
	a4: Comunicare in modo adeguato alla situazione e all'interlocutore (30)	a3: Stabilire e gestire relazioni professionali (40) più CI a3 (2)
		a5: Contribuire al superamento di conflitti (20)
Totale lezioni / giorni di CI COO a	<b>40 / 3</b>	<b>140 / 2</b>
<b>b: Accompagnamento quotidiano</b>	b1: Pianificare i propri lavori (20)	
	b2: Stabilire e gestire in modo strutturato la giornata delle persone assistite (20)	
	b3: Tutelare la sfera privata e consentire momenti di privacy (20)	
	b4: Stabilire e gestire l'ambiente quotidiano (10)	
	b5: Svolgere attività di economia domestica (10)	
	b6: Preparare e accompagnare situazioni legate ai pasti (20)	
	b7: Creare un ambiente che incentiva il movimento (20)	
	b8: Aiutare nell'igiene e nella cura del corpo (10)	
	b9: Agire in modo adeguato in situazioni di infortunio, malattia ed emergenza (30) più CI b9 (1)	
Totale lezioni / giorni di CI COO b	<b>160 / 1</b>	<b>0 / 0</b>
<b>c: Sostegno all'autonomia e alla partecipazione</b>	c1: Permettere e accompagnare la partecipazione alla vita sociale e culturale (20)	
	c2: Accompagnare le persone assistite durante i processi decisionali (20)	
		c3: Favorire contatti e relazioni sociali (40)
Totale lezioni / giorni di CI COO c	<b>40 / 0</b>	<b>40 / 0</b>
<b>d: Lavoro in un'organizzazione e in un'équipe</b>		d1: Collaborare all'interno dell'équipe (20)
		d2: Collaborare a livello interprofessionale con altri operatori specializzati (10)
		d3: Collaborare con familiari e altre persone di riferimento (10)
		d4: Collaborare al processo di gestione della qualità (20)
		d5: Svolgere lavori amministrativi generali (10)
Totale lezioni / giorni di CI COO d	<b>0 / 0</b>	<b>60 / 0</b>
Totale lezioni / giorni di CO gener.	<b>240 / 4</b>	<b>240 / 2</b>

## Programma di formazione scuola professionale

<b>Competenza Operativa a1: Agire secondo il proprio ruolo professionale</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative a: Competenze trasversali	Lezioni: 20
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale agisce sempre secondo il proprio ruolo e si riconosce in un'identità professionale che valuta e sviluppa costantemente. In base alle disposizioni legali e aziendali, decide come procedere in determinate circostanze adeguando il suo approccio alla situazione, tenendo conto delle esigenze relative alla protezione dei dati e dell'obbligo del segreto professionale. Riconosce le mansioni di sua competenza nelle diverse situazioni professionali, opera autonomamente nel quadro delle proprie competenze e riconosce i propri limiti personali.            L'operatore/operatrice socioassistenziale descrive o indica aspetti della sua immagine professionale nei momenti riservati a tale scopo, quali riunioni con i colleghi durante l'attività quotidiana, colloqui programmati con il superiore e con l'équipe.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
a1.1 ... spiega ruoli e compiti stabiliti dall'istituto e agisce di conseguenza. (C3) a1.2 ... opera autonomamente nel quadro delle proprie competenze. (C3) a1.3 ... valuta i propri limiti personali e applica misure preventive. (C4) a1.4 ... riconosce segnali di stress e burnout e applica misure di prevenzione. (C4) a1.5 ... applica, se necessario, l'obbligo di notifica secondo le disposizioni aziendali. (C3) a1.6 ... protegge la propria integrità fisica e psichica, nonché quelle delle persone assistite. (C3) a1.7 ... osserva le disposizioni sulla protezione dei dati e l'obbligo del segreto professionale. (C3) a1.8 ... rappresenta in modo convincente la propria professione nei confronti di terzi. (C3)	<b>a1.1.1 ... illustra le funzioni e le persone di riferimento nel proprio campo di attività. (C3)</b> <b>a1.1.2 ... descrive i valori e le attitudini principali legate al suo ruolo professionale. (C2)</b> <b>a1.1.3 ... descrive il proprio ruolo professionale e possibili conflitti di ruolo. (C2)</b> <b>a1.2.1 ... descrive i propri diritti e doveri in qualità di operatrice/operatore specializzato. (C2)</b> <b>a1.3.1 ... illustra misure personali di preventive e di promozione della salute. (C2)</b> <b>a1.4.1 ... spiega, servendosi di esempi, i concetti di stress e di burnout, e le relative conseguenze. (C2)</b> a1.5.1 ... illustra le basi del diritto in materia di protezione dei minori e degli adulti. (C2) a1.5.2 ... descrive la procedura da seguire in caso di evento soggetto all'obbligo di notifica. (C2) a1.6.1 ... spiega l'importanza della dignità umana e dell'integrità fisica e psichica. (C2)	

	<p>a1.6.2 ... spiega l'importanza dei diritti fondamentali dell'uomo che riguardano la situazione delle persone assistite. (C2)</p> <p>a1.6.3 ... illustra i principi deontologici della professione e analizza possibili dilemmi etici. (C4)</p> <p>a1.6.4 ... riflette sui diversi comportamenti della società nei confronti delle persone assistite. (C5)</p> <p><b>a1.7.1 ... describe, servendosi di esempi, le disposizioni rilevanti sulla protezione dei dati e le prescrizioni sull'obbligo del segreto professionale, e ne spiega l'importanza. (C2)</b></p> <p><b>a1.8.1 ... describe, servendosi di esempi, il senso e l'importanza della propria professione. (C2)</b></p> <p>a1.8.2... esamina gli stereotipi di genere relativi all'assistenza delle persone assistite. (C2)</p> <p>a1.8.3 ... describe i pilastri fondamentali del sistema sociale svizzero facendo riferimento alle categorie di soggetti interessati. (C2)</p>	
<p><b><u>Contenuti di apprendimento</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruolo professionale e possibili conflitti di ruolo (conflitto inter-, intra-ruoli e conflitto tra immagine di sé e ruolo)</li> <li>• Profilo professionale OSA e l'importanza sociale/ nella società della professione</li> <li>• Funzioni e persone di riferimento nel proprio settore di lavoro</li> <li>• Diritti e doveri in qualità di professionista</li> <li>• Disposizioni sulla protezione dei dati (protezione della sfera privata CF art. 13, legge sulla protezione dei dati art. 35)</li> <li>• Il concetto di competenza operativa</li> <li>• Definizione di stress e burnout</li> <li>• Gestione e conseguenze dello stress</li> <li>• Prevenzione del burnout, equilibrio tra vita professionale e vita privata</li> </ul>		
<p><b><u>Teoria, concetti, modelli</u></b></p> <p>Nessuna specificazione</p>		

<b>Competenza operativa a4: Comunicare in modo adeguato alla situazione e all'interlocutore</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative: a: Competenze trasversali	Lezioni: 20
<b>Descrizione della competenza</b> L'operatore/operatrice socioassistenziale comunica in modo adeguato ai diversi gruppi di interesse. Nel dialogo con le persone assistite, comunica attivamente considerando le possibilità comunicative dell'interlocutore. Adotta forme o mezzi di comunicazione adatti alla situazione e agevola opportunamente il flusso comunicativo. Sfrutta la comunicazione in modo mirato ai fini di un sostegno linguistico adeguato allo sviluppo e alla quotidianità delle persone assistite. L'operatore/operatrice socioassistenziale attribuisce importanza al fatto di valorizzare il proprio interlocutore e di dialogare a un livello comunicativo che permetta a entrambe le parti di farsi capire. Nella comunicazione è consapevole di essere un modello di riferimento e agisce di conseguenza.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
a4.1 ... valorizza la persona assistita comunicando in modo adeguato alla situazione e all'interlocutore. (C3) a4.2 ... tiene conto, durante la comunicazione, della situazione delle persone con un passato migratorio. (C3) a4.3 ... sostiene e favorisce la comunicazione dell'interlocutore, tenendo conto della sua autodeterminazione. (C3) a4.4 ... comprende i messaggi verbali e non verbali della persona assistita e agisce di conseguenza. (C3)	<b>a4.1.1 ... impiega correttamente il linguaggio tecnico e, servendosi di esempi, lo applica al contesto professionale. (C3)</b> <b>a4.1.2 ... applica, attraverso degli esempi, le regole fondamentali della comunicazione. (C3)</b> <b>a4.3.1 ... illustra le possibilità comunicative in base allo sviluppo della persona. (C2)</b> <b>a4.4.1 ... mette in relazione le basi della comunicazione verbale, paraverbale e non verbale con situazioni comunicative concrete. (C4)</b>	
<b>Contenuti di apprendimento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione adatta agli interlocutori in termini di età, livello di sviluppo, contesto culturale, alloglossia</li> <li>• Funzione come modello di riferimento nella comunicazione</li> <li>• Regole generali nella comunicazione</li> <li>• Messaggi "Io"</li> <li>• Ascolto attivo</li> <li>• Tipi di domande (domande aperte, chiuse, a risposta multipla, domande perché, domande suggestive)</li> <li>• Comunicazione a senso unico e a doppio senso e possibili difficoltà</li> <li>• Forme, di comunicazione (verbale, paraverbale, non verbale)</li> <li>• Comunicazione adatta agli interlocutori in termini di età, livello di sviluppo, contesto culturale, alloglossia</li> </ul>		
<b>Teoria, concetti, modelli</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quadrato della comunicazione secondo F. Schulz von Thun</li> </ul>		

<b>Competenza operativa b1: Pianificare i propri lavori</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative: b: Accompagnamento quotidiano	Lezioni: 20
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale pianifica i propri lavori e discute con l'équipe le attività e gli appuntamenti del gruppo. A tal fine fa un quadro della situazione e procede alla pianificazione delle attività previste, tenendo conto delle esigenze e dell'autonomia delle persone assistite. Coinvolge queste ultime nella pianificazione, nella massima misura possibile, informandole adeguatamente.            Infine, si assume la responsabilità per i compiti e i lavori specifici assegnatigli dall'équipe, integrandoli nel programma giornaliero.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
b1.1 ... elabora una pianificazione giornaliera delle attività. (C3) b1.2 ... adempie i compiti assegnatigli dall'istituto responsabilmente. (C3) b1.3 ... nella pianificazione, in accordo con l'équipe, tiene conto delle esigenze e degli interessi della persona assistita. (C4)	<b>b1.1.1 ... descrive come procedere nella pianificazione delle attività individuali e di gruppo. (C2)</b> <b>b1.1.2... illustra aspetti importanti della formulazione degli obiettivi e li applica. (C3)</b>	
<p><b>Contenuti di apprendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concetto di attività (attività individuale, attività di gruppo)</li> <li>• Pianificazione giornaliera</li> <li>• Pianificazione dei propri lavori</li> <li>• Importanza degli obiettivi per se stessi e le persone assistite</li> <li>• Formulazione degli obiettivi con domande con pronomi interrogativi</li> </ul>		
<p><b>Teoria, concetti, modelli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodo a 6 fasi (IPERKA)</li> <li>• Formulazione degli obiettivi SMART</li> </ul>		

<b>Competenza operativa: b2: Stabilire e gestire in modo strutturato la giornata delle persone assistite</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative: b: Accompagnamento quotidiano	Lezioni: 20
<b>Descrizione della competenza</b> L'operatore/operatrice socioassistenziale stabilisce e gestisce in modo strutturato la giornata delle persone assistite. A tale scopo le accompagna in rituali quotidiani e adegua le attività a eventi imprevisti, nonché alle loro esigenze e alle loro risorse. Gestisce situazioni quotidiane di trasferimento secondo le necessità, accompagna le persone assistite e trasmette le informazioni rilevanti ai membri dell'équipe. Nell'ambito dell'accompagnamento, tiene conto di diversi metodi di sviluppo e attivazione. Infine, pianifica le attività coinvolgendo, per quanto possibile, le persone assistite.		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
b2.1 ... struttura la giornata integrandovi opportuni rituali. (C3) b2.2 ... ascolta l'opinione e comprende le esigenze delle singole persone assistite, e adegua l'assistenza di conseguenza. (C4) b2.3 ... aiuta le persone assistite a gestire la giornata nel modo più responsabile e autonomo possibile. (C3) b2.4 ... osserva gli stati d'animo all'interno del gruppo e adegua l'accompagnamento o il programma giornaliero di conseguenza. (C4)	<b>b2.1.1 ... spiega l'importanza dei rituali che scandiscono i ritmi delle attività quotidiane. (C2)</b> <b>b2.1.2 ... mette in pratica, servendosi di esempi, diverse possibilità di strutturare la giornata e di integrarla con opportuni rituali. (C3)</b> <b>b2.2.1 ... illustra le attività adatte all'età e alla situazione delle singole persone assistite, e spiega l'importanza delle abitudini individuali. (C2)</b>	
<b>Contenuti di apprendimento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Momenti di transizione nello svolgimento della giornata e relativa importanza</li> <li>• Definizione e caratteristiche di rituali (alto contenuto simbolico, ripetizione, azione secondo regole prestabilite, tempo e luogo)</li> <li>• Importanza e possibilità di scandire i ritmi della giornata per la persona assistita</li> <li>• Importanza e possibilità di ritualizzazione</li> <li>• Organizzazione della giornata</li> <li>• Attività adatte all'età e alla situazione di vita (orientate ai bisogni, individuali, che favoriscono l'autonomia, corrispondenti al livello di sviluppo)</li> <li>• Importanza delle abitudini individuali</li> <li>• Diversi ambiti di attivazione (ad es. attività creative, sportive, culturali)</li> </ul>		
<b>Teoria, concetti, modelli</b> Nessuna specificazione		

<b>Competenza operativa: b3: Tutelare la sfera privata e consentire momenti di privacy</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative: b: Accompagnamento quotidiano	Lezioni: 20
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale accompagna persone non in grado di appartarsi o proteggersi del tutto dal punto di vista fisico, psichico e spaziale. Offre adeguate forme di privacy per proteggere la sfera privata delle persone assistite. Presta la dovuta attenzione alle situazioni delicate, comprende le esigenze delle persone assistite e agisce di conseguenza.            L'operatore/operatrice socioassistenziale intuisce le necessità in fatto di riposo e sonno del singolo individuo come pure del gruppo. Pertanto, accompagna le fasi di riposo e di sonno secondo le esigenze e soddisfa sia le necessità dell'individuo sia quelle del gruppo.            Anche nella cura del corpo, si adopera al fine di proteggere la sfera privata e la dignità delle persone assistite, dimostrando rispetto e sensibilità.            L'operatore/operatrice socioassistenziale protegge inoltre la sfera privata di ciascun individuo nei confronti degli altri residenti. Comprende infine i loro bisogni sessuali agendo di conseguenza e in base ai principi aziendali e ai diritti fondamentali dell'uomo.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
b3.1 ... protegge la sfera privata della persona assistita. (C3) b3.2 ... aiuta la persona assistita a proteggere autonomamente la propria sfera privata. (C3) b3.3 ... propone forme di privacy adeguate alla situazione della persona assistita. (C3) b3.4 ... accompagna le fasi di riposo e di sonno sia secondo le necessità dell'individuo che del gruppo. (C3) b3.5 ... comprende i bisogni e le esigenze sessuali della persona assistita e agisce di conseguenza in base ai principi aziendali. (C4)	<b>b3.2.1 ... illustra, servendosi di esempi, le diverse dimensioni della sfera privata. (C2)</b> <b>b3.3.1 ... spiega come creare momenti di privacy nell'assistenza quotidiana sistemando adeguatamente gli ambienti interni. (C2)</b> <b>b3.4.1 ... descrive le fasi di riposo e di sonno dei diversi periodi della vita. (C2)</b> <b>b3.5.1 ... analizza situazioni delicate legate alla sfera privata ed elabora soluzioni mirate. (C4)</b>	
<p><b>Contenuti di apprendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione di sfera privata</li> <li>Dimensioni della sfera privata (sociale, spaziale)</li> <li>Protezione della sfera privata CF art. 13</li> <li>Organizzazione e preparazione degli ambienti (ad es. forme di privacy predisposte, ambiente per il sonno e il riposo)</li> <li>Bisogno di sonno e di riposo nelle diverse fasi di vita</li> <li>Esempi di situazioni delicate e possibili soluzioni</li> </ul>		
<p><b>Teoria, concetti, modelli</b>            Nessuna specificazione</p>		

<b>Competenza operativa b4: Stabilire e gestire l'ambiente quotidiano</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative: b: Accompagnamento quotidiano	Lezioni: 10
<p><b>Descrizione della competenza</b></p> <p>L'operatore/operatrice socioassistenziale allestisce e gestisce i locali pubblici e semipubblici, nonché l'ambiente quotidiano secondo le necessità, tenendo conto delle esigenze, degli interessi, delle richieste e della storia di vita delle persone assistite. Per quanto possibile, coinvolge queste ultime nell'allestimento dei locali preparando loro i materiali necessari secondo le esigenze.</p> <p>L'operatore/operatrice socioassistenziale verifica regolarmente che i locali siano ergonomici e funzionali per le persone assistite e per il suo lavoro, in caso contrario apporta le modifiche necessarie. Valuta i potenziali rischi presenti nei locali, e fornisce i mezzi ausiliari adeguati alle esigenze delle persone assistite.</p> <p>Nei locali privati l'autonomia è di prioritaria importanza; l'operatore/operatrice socioassistenziale ha dunque il compito di sostenere i residenti nel sistemare e personalizzare e il proprio ambiente.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
<p>b4.1 ... stabilisce e gestisce l'ambiente quotidiano in modo ottimale per le persone assistite e per se stesso. (C3)</p> <p>b4.2 ... sfrutta opportunamente i locali per le attività ricreative ed educative, i momenti di quiete e gli eventi a tema, e sa quali materiali impiegare. (C3)</p> <p>b4.3 ... valuta in quali locali sono necessari dei mezzi ausiliari, i luoghi più adatti dove posizionarli e lo comunica alla persona responsabile. (C4)</p> <p>b4.4 ... nella sistemazione e gestione degli ambienti interni, presta attenzione ad aspetti importanti a garantire la sicurezza e l'ergonomia, in particolare garantisce la messa in sicurezza di oggetti pericolosi e lo sgombero delle vie di fuga. (C3)</p> <p>b4.5 ... coinvolge attivamente le persone assistite nella sistemazione dei locali, tenendo conto delle loro esigenze, della loro storia di vita e degli aspetti legati alla sicurezza. (C4)</p>	<p><b>b4.1.1 ... tenendo in considerazione la sistemazione degli ambienti, illustra diverse possibilità di stimolazione sensoriale della persona assistita. (C2)</b></p> <p><b>b4.2.1 ... spiega l'importanza dell'estetica, dell'ordine e di un'atmosfera accogliente e crea una buona relazione con le persone assistite. (C3)</b></p> <p><b>b4.3.1 ... illustra i metodi che permettono di trovare dei punti di orientamento relativi allo spazio, al tempo alla situazione e alla persona all'interno dei locali e crea una relazione con le persone assistite. (C3)</b></p> <p><b>b4.4.1 ... nella sistemazione e gestione degli ambienti interni illustra, servendosi di esempi, gli aspetti importanti ai fini della sicurezza e dell'ergonomia. (C2)</b></p>	
<p><b>Contenuti di apprendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimolazione sensoriale nella sistemazione degli ambienti (colori, luce, odore, superfici)</li> <li>• Sistemazione degli ambienti in funzione delle necessità (ambiente per il sonno e il riposo, spazio per l'attività fisica, spazio di ritrovo, sala da pranzo, servizi igienici)</li> <li>• Estetica e atmosfera del locale (ordine, decorazione, aerazione, temperatura e umidità ambiente)</li> <li>• Ergonomia</li> </ul>		

- Sicurezza/accessibilità (scale, delimitazioni, porte, cucina e servizi igienici)
- Aiuti all'orientamento (temporali, spaziali, situazionali e personali)
- Metodi e strumenti d'aiuto all'orientamento (rituali, mezzi ausiliari visivi o uditivi, accompagnamento e istruzioni)

**Teoria, concetti, modelli**

Nessuna specificazione

<b>Competenza operativa b5: Svolgere attività di economia domestica</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative: b: Accompagnamento quotidiano	Lezioni: 10
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale svolge determinate attività di economia domestica personalmente. Accompagna poi le persone assistite nello svolgimento di queste attività, tenendo sempre presente le loro esigenze, le loro richieste, le loro capacità e la loro sicurezza. Inoltre, opera in modo eco-responsabile nel rispetto delle norme igieniche.            L'operatore/operatrice socioassistenziale sa quali attività di economia domestica le singole persone assistite svolgono nella loro vita privata e secondo il loro stile di vita. In questo contesto, le aiuta ad assecondare le loro preferenze e, possibilmente, a metterle in pratica.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
b5.1 ... svolge attività di economia domestica coinvolgendo la persona assistita. (C3) b5.2 ... sostiene l'autonomia e l'autodeterminazione della persona assistita nello svolgimento delle attività domestiche, tenendo conto delle sue capacità. (C3) b5.3 ... pulisce e provvede alla manutenzione degli utensili, secondo le istruzioni per l'uso. (C3) b5.4 ... si attiene alle norme igieniche e alle misure di prevenzione delle infezioni e dei pericoli. (C3) b5.5 ... svolge attività di economia domestica nel rispetto dell'ambiente, facendo un uso sostenibile delle risorse naturali e praticando il risparmio energetico. (C3)	<b>b5.1.1 ... illustra, servendosi di esempi, un piano di lavoro riguardante un'attività domestica. (C3)</b> <b>b5.4.1 ... illustra, servendosi di esempi, misure igieniche e tecniche di pulizia, nonché gli aspetti principali legati alla sicurezza. (C3)</b> <b>b5.5.1 ... illustra, servendosi di esempi, i principi di un comportamento ecologico in relazione alle attività domestiche. (C2)</b> <b>b5.5 ... svolge attività di economia domestica nel rispetto dell'ambiente, facendo un uso sostenibile delle risorse naturali e praticando il risparmio energetico. (C3)</b>	
<p><b>Contenuti di apprendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Economia domestica (pianificazione efficace del lavoro, articolazione del lavoro, organizzazione del posto di lavoro, metodi di pulizia, tipi di pulizia)</li> <li>• Igiene domestica, igiene personale (igiene nelle aziende, manipolazione igienica degli alimenti)</li> <li>• Metodi di pulizia (aspirare, spolverare, passare lo straccio, pulire le superfici con un panno umido ecc.)</li> <li>• Tipi di pulizia (pulizia a vista, pulizia manutentiva, pulizia intermedia ecc.)</li> <li>• Sequenze di lavoro relative alla gestione della biancheria (smistare, lavare, asciugare, preparare per riporre)</li> <li>• Ecologia e sviluppo sostenibile</li> <li>• Sicurezza (prevenzione degli incidenti durante le attività di economia domestica) e manutenzione dell'attrezzatura</li> </ul>		
<p><b>Teoria, concetti, modelli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme SUVA</li> <li>• Il triangolo della sostenibilità (sociale, ecologico ed economico)</li> </ul>		

<b>Competenza operativa: b6: Preparare e accompagnare situazioni legate ai pasti</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative: b: Accompagnamento quotidiano	Lezioni: 20
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale discute con l'équipe l'organizzazione dei pasti e degli spuntini. Inoltre, sempre in collaborazione con i membri dell'équipe e se possibile chiamando in causa le persone assistite, raccoglie le proposte per i pasti e li prepara. Propone pietanze in linea con un'alimentazione sana ed equilibrata. Tiene conto delle preferenze individuali e degli aspetti legati alla salute, quali le intolleranze, le allergie e l'alimentazione per neonati, e si attiene a quanto stabilito con i famigliari o il rappresentante legale. L'operatore/operatrice socioassistenziale osserva le quantità di cibo e di bevande secondo aspetti legati alla salute e agisce di conseguenza. Se possibile, coinvolge le persone assistite nell'organizzazione e nella preparazione dei pasti o le assiste nella preparazione vera e propria.            Gestisce le situazioni legate ai pasti secondo le esigenze individuali e sfruttando queste occasioni per avviare delle conversazioni. Durante i pasti assiste infine chi necessita di aiuto sostenendone l'autonomia.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
b6.1 ... prepara semplici pasti coinvolgendo le persone assistite. (C3) b6.2 ... presta attenzione, nella preparazione in comune dei pasti, a possibili fonti di pericolo per se stesso e le persone assistite, e adotta le necessarie misure precauzionali. (C3) b6.3 ... utilizza gli alimenti in modo razionale, evita gli sprechi. (C3) b6.4 ... offre assistenza individuale durante i pasti e, se necessario, impiega mezzi ausiliari. (C3) b6.5 ... tiene conto delle preferenze e delle richieste delle persone assistite. (C3) b6.6 ... organizza adeguatamente i pasti delle persone assistite aventi esigenze particolari e/o che necessitano di assistenza medico-sanitaria. (C3) b6.7 ... sfrutta i pasti come occasione per curare le relazioni e sostiene una comunicazione positiva con le persone assistite. (C3) b6.8 ... sostiene l'autonomia delle persone assistite durante i pasti. (C3)	<b>b6.4.1 ... illustra l'impiego di mezzi ausiliari nell'assunzione dei pasti. (C2)</b> <b>b6.5.1 ... spiega le abitudini alimentari legate alla cultura. (C2)</b> <b>b6.6.1 ... illustra le scienze dell'alimentazione. (C2)</b> <b>b6.6.2 ... illustra, servendosi di esempi, quadri clinici e allergie specifici legati all'alimentazione. (C2)</b>	b6.1.1.1 ... prepara semplici pasti utilizzando prodotti regionali e di stagione. (C3) b6.1.1.2 ... prepara i pasti garantendo l'igiene delle derrate alimentari. (C3) b6.1.1.3 ... fa in modo che i pasti in comune si svolgano in un'atmosfera gradevole. (C3) b6.1.1.4 ... dimostra, nell'ambito di esercizi pratici, come sfruttare la preparazione dei pasti quale attività in cui coinvolgere le persone assistite. (C4)

**Contenuti di apprendimento**

- Piramide alimentare (fabbisogno giornaliero, livelli, quantità di cibo e bevande)
- Sostanze nutritive (proteine, grassi, carboidrati, fibre alimentari)
- Bilancio energetico (metabolismo di base/metabolismo dell'esercizio/IMC/RVF/sovrappeso/sottopeso)
- Quadri clinici particolari (diabete tipo 1 e tipo 2)
- Differenza tra intolleranza alimentare e allergia alimentare
- Intolleranze alimentari (celiachia, intolleranza al lattosio)
- Allergie alimentari (ad es. noci, soia, fragole)
- Disturbi del comportamento alimentare (obesità, anoressia/bulimia)
- Abitudini alimentari (fattori d'influenza: socializzazione, preferenze, mezzi finanziari, cultura/origine/religione, malattia/salute)
- Forme di alimentazione (alimentazione integrale, vegetarianismo, veganismo, latte-ovo-vegetarianismo, alimentazione mediterranea)
- Mezzi ausiliari a sostegno dell'assunzione di cibo

**Teoria, concetti, modelli**

Piramide alimentare della Società Svizzera di Nutrizione

<b>Competenza operativa b7: Creare un ambiente che incentiva il movimento</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative: b: Accompagnamento quotidiano	Lezioni: 20
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale aiuta le persone assistite ad assecondare il loro bisogno di movimento, riposo e rilassamento, e a organizzare la propria giornata e il proprio tempo libero di conseguenza.            Sostiene il loro sviluppo fisico, nonché il mantenimento delle loro capacità e della percezione del proprio corpo. A tal fine crea un ambiente che incentiva il movimento e sfrutta le attività quotidiane. Inoltre, riflette su come potrebbe tramutare le necessità delle persone assistite in movimenti concreti oppure invita le stesse a proporre le loro idee.            Se osserva eventuali anomalie nella mobilità di una persona assistita, si rivolge al superiore.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
b7.1 ... avanza proposte individuali per incentivare il movimento. (C3) b7.2 ... sistema ambienti interni ed esterni in funzione dell'attività fisica. (C3) b7.3 ... applica il piano di sicurezza dell'istituto per proteggere la persona assistita. (C3) b7.4 ... stabilisce un rapporto equilibrato tra attività interne e attività esterne. (C3) b7.5... osserva la mobilità delle persone assistite e in caso di eventuali anomalie si rivolge al superiore. (C4)	<b>b7.1.1 ... describe, servendosi di esempi, l'importanza dell'equilibrio tra movimento e riposo / rilassamento. (C2)</b> <b>b7.2.1 ... describe l'apparato locomotore umano. (C2)</b> <b>b7.3.1 ... describe i principi dello sviluppo motorio e i relativi fattori di influenza. (C2)</b> <b>b7.4.1 ... describe le misure atte a incentivare il movimento e analizza il risultato delle attività sullo sviluppo, la vita sociale e il benessere. (C4)</b>	
<p><b><u>Contenuti di apprendimento</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparato locomotorio (ossa, muscoli, tendini, articolazioni e legamenti)</li> <li>• Sviluppo motorio e relativi fattori d'influenza</li> <li>• Misure che favoriscono il movimento</li> <li>• Organizzazione creativa, musica, danza ed esercizio fisico in quanto attività che favoriscono il movimento</li> <li>• Effetto delle attività che favoriscono il movimento sullo sviluppo, la vita sociale e il benessere</li> </ul>		
<p><b><u>Teoria, concetti, modelli</u></b>            Nessuna specificazione</p>		

<b>Competenza operativa b8: Aiutare nell'igiene e nella cura del corpo</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative: b: Accompagnamento quotidiano	Lezioni: 10
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale aiuta le persone assistite nella cura del corpo, le coinvolge nella misura del possibile o se ne occupa al posto loro. Gestisce i momenti dedicati alla cura secondo le esigenze e le abitudini individuali delle persone assistite, sostenendo la loro autonomia e tenendo conto delle loro risorse. Quando si occupa dell'igiene e della cura del corpo, comunica sempre alla persona ciò che sta facendo. Impiega prodotti per la cura in base alle disposizioni e secondo quanto stabilito con i famigliari.            All'occorrenza, accompagna le persone assistite alla toilette, impiega mezzi ausiliari per sollevarle o spostarle e le aiuta a vestirsi, svestirsi e nell'igiene del corpo.            Le aiuta poi nella scelta degli abiti coinvolgendole attivamente, tenendo conto dei loro interessi, e considerando che l'abbigliamento scelto sia adatto all'occasione e alle condizioni meteorologiche.            Infine, si assicura che le persone assistite si lavino regolarmente le mani, soprattutto dopo essere state alla toilette e prima dei pasti.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
b8.1 ... aiuta la persona assistita nell'igiene del corpo sostenendone l'autonomia e l'autodeterminazione. (C3) b8.2 ... procede alla cura del corpo secondo un approccio centrato sulla persona. (C3) b8.3 ... protegge la sfera intima della persona assistita durante la cura del corpo. (C3) b8.4 ... se necessario, impiega mezzi ausiliari per aiutare la persona assistita negli spostamenti. (C3)	<b>b8.1.1 ... illustra metodi di sostegno alla cura del corpo attraverso esempi. (C3)</b> <b>b8.2.1 ... descrive le linee guida sulle norme, sui prodotti e sulle misure d'igiene. (C2)</b> <b>b8.3.1 ... illustra le procedure necessarie a proteggere la sfera intima della persona assistita durante la cura del corpo. (C2)</b>	
<p><b><u>Contenuti di apprendimento</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e principi della cura del corpo</li> <li>• Prodotti per la cura del corpo</li> <li>• Igiene intima</li> <li>• Basi dell'igiene</li> <li>• Norme igieniche (meccanismi di contaminazione e prevenzione delle infezioni)</li> <li>• Prodotti per l'igiene</li> <li>• Igiene delle mani</li> <li>• Misure igieniche (pulizia, disinfezione, sterilizzazione)</li> <li>• Catena della contaminazione</li> <li>• Criteri di qualità nella cura/principi professionali (sicurezza, economicità, comfort, igiene, efficienza), ruolo professionale operatore/operatrice socioassistenziale</li> <li>• Abitudini individuali</li> <li>• Salvaguardia della sfera intima</li> </ul>		
<p><b><u>Teoria, concetti, modelli</u></b>            Nessuna specificazione</p>		

<b>Competenza operativa b9: Agire in modo adeguato in situazioni di infortunio, malattia ed emergenza</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative: b: Accompagnamento quotidiano	Lezioni: 30
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale riconosce le situazioni di emergenza, reagisce in modo adeguato in situazioni di infortunio e malattia, e adotta le misure necessarie d'intesa con il responsabile. Nel caso di ferite lievi, presta le cure necessarie e assiste la persona nella quotidiana assunzione di eventuali medicinali secondo le disposizioni legali e aziendali.            Sempre in base alle disposizioni aziendali, informa i famigliari o il rappresentante legale della persona assistita, che accompagna allo studio medico e/o accoglie al suo rientro.            In caso di sospetta malattia, l'operatore/operatrice socioassistenziale agisce preventivamente d'intesa con l'équipe, adottando le misure prestabilite.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
b9.1 ... reagisce in modo adeguato e professionale in situazioni di infortunio, malattia ed emergenza medica. (C3) b9.2 ... gestisce la farmacia del gruppo secondo le disposizioni aziendali e sotto supervisione. (C3) b9.3 ... offre assistenza nella quotidiana assunzione di eventuali medicinali. (C3) b9.4 ... adotta misure di prevenzione delle infezioni secondo le disposizioni aziendali. (C3) b9.5 ... osserva i cambiamenti nello stato di salute e comunica le anomalie al servizio competente. (C4) b9.6 ... conosce approfonditamente il quadro clinico delle singole persone assistite e garantisce loro un accompagnamento adeguato. (C3)	<b>b9.1.1 ... illustra, servendosi di esempi, il comportamento da adottare nei casi di emergenza medica e indica le misure di emergenza, nonché le persone di riferimento principali. (C2)</b> <b>b9.3.1 ... descrive i principi per la somministrazione di medicinali. (C2)</b> <b>b9.4.1 ... indica, attraverso degli esempi, le malattie infettive e illustra le relative misure preventive. (C2)</b> <b>b9.4.2 ... adotta, servendosi di esempi, misure di prevenzione degli infortuni. (C3)</b> <b>b9.6.1 ... illustra, servendosi di esempi, i punti di un quadro clinico cui occorre prestare particolare attenzione, nonché le conseguenze che si possono avere nell'accompagnamento della persona assistita. (C3)</b>	b9.1.1.1 ... adotta le misure di primo soccorso nell'ambito di esercizi pratici. (C3)
<p><b>Contenuti di apprendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primo soccorso e prevenzione degli infortuni: catena dell'emergenza, controllo delle funzioni vitali, stato di coscienza, misure salvavita</li> <li>• Assistenza medica di urgenza nel quotidiano (ferite, lesioni dell'apparato locomotorio, ustioni, avvelenamento, ingerimento (aspirazione))</li> <li>• Misure per la prevenzione degli infortuni (ferite, lesioni, dell'apparato locomotorio, ustioni, avvelenamento, annegamento, ingerimento (aspirazione))</li> <li>• Principali malattie infettive (ad es. raffreddamento, influenza, malattie dell'infanzia, infezioni gastrointestinali, infezioni polmonari) e misure preventive</li> <li>• Ruolo professionale OSA nella somministrazione di farmaci</li> <li>• La regola delle 6G della somministrazione dei farmaci</li> <li>• Interventi di cura adatti ai diversi quadri clinici</li> </ul>		
<p><b>Teoria, concetti, modelli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schema di chiamata: reagire correttamente in caso di emergenza</li> </ul>		

<b>Competenza operativa: c1: Permettere e accompagnare la partecipazione alla vita sociale e culturale</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative c: Sostegno all'autonomia e alla partecipazione	Lezioni: 20
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale sfrutta lo spazio sociale a favore delle persone assistite informandosi, tramite diversi media e canali, sulle offerte regionali proposte dalla comunità.            Aiuta le persone assistite ad assecondare e a esprimere le proprie esigenze. Suggerisce adeguate offerte individuali proposte dalla comunità e offre sostegno nella scelta. Rende tali offerte accessibili alle persone assistite, si occupa dell'organizzazione secondo le disposizioni aziendali e accompagna, se necessario, le persone interessate.            Aiuta le persone assistite a dimostrare le loro capacità e a proporre le loro idee, apportando così il proprio contributo alla comunità. L'operatore/operatrice socioassistenziale considera infine l'istituto come parte della comunità e può proporre lui stesso delle offerte con l'aiuto delle persone assistite.</p>		
<b>Descrizione della competenza</b>	<b>Descrizione della competenza</b>	<b>Descrizione della competenza</b>
c1.1 ... sostiene e accompagna la partecipazione della persona assistita alla vita sociale. (C3) c1.2 ... conosce a fondo i rapporti della persona assistita con l'ambiente sociale e sa riconoscere offerte socioculturali adeguate. (C2) c1.3 ... coinvolge famigliari e altre persone nell'accompagnamento e nelle attività. (C3)	<b>c1.1.1 ... illustra, servendosi di esempi, diversi livelli di partecipazione. (C2)</b> <b>c1.1.2 ... illustra il significato e le conseguenze della migrazione sulla vita sociale e culturale. (C2)</b> <b>c1.2.1... illustra, servendosi di esempi, diversi metodi per rendere lo spazio sociale accessibile alla persona assistita. (C3)</b> <b>c1.3.1 ... descrive, servendosi di esempi, l'importanza dello spazio sociale e delle sue risorse per la persona assistita. (C2)</b>	
<p><b><u>Contenuti di apprendimento</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di partecipazione</li> <li>• Livelli di partecipazione (non-informazione, manipolazione, informazione, consultazione, co-decisione, autodeterminazione)</li> <li>• Definizione di spazio sociale</li> <li>• Importanza dello spazio sociale con risorse esistenti</li> <li>• Definizione di migrazione</li> <li>• Migrazione: situazione vissuta da persone provenienti da altre culture, esperienze d'esilio e di fuga, gestione della diversità culturale nell'istituzione, pregiudizi nei confronti di altre culture</li> <li>• Attuazione della partecipazione</li> <li>• Rendere lo spazio sociale accessibile alla persona assistita</li> </ul>		
<p><b><u>Teoria, concetti, modelli</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Livelli di partecipazione (M. Kühn)</li> </ul>		

<b>Competenza operativa: c2: Accompagnare le persone assistite durante i processi decisionali</b>		
Anno di tirocinio: 1	Campo di competenze operative c: Sostegno all'autonomia e alla partecipazione	Lezioni: 20
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale aiuta le persone assistite ad assecondare e a esprimere le proprie esigenze. Prende sul serio le loro necessità e le loro richieste e, nella misura del possibile, cerca di soddisfarle. Nel far questo pensa a possibili varianti – sempre secondo le disposizioni legali e aziendali – che poi propone ai diretti interessati. Se necessario, sostiene le persone assistite durante i processi decisionali e, nel quadro delle proprie competenze, le accompagna nella messa in pratica delle decisioni.            L'operatore/operatrice accompagna, inoltre, gruppi nei processi decisionali, aiutando le singole persone assistite a esprimere le loro esigenze e gestendo i processi di negoziazione all'interno del gruppo. Infine, sostiene e accompagna la messa in pratica delle decisioni prese dal gruppo.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
c2.1 ... accoglie le richieste e le decisioni della persona assistita, l'aiuta a presentarle autonomamente oppure le presenta all'équipe personalmente. (C3) c2.2 ... sostiene e accompagna la persona assistita e il gruppo durante i processi decisionali. (C3) c2.3 ... sostiene l'autostima e la capacità di decidere della persona assistita. (C3) c2.4 ... valuta quando le decisioni prese dalla persona assistita raggiungono dei limiti. (C4) c2.5 ... riconosce l'esistenza di un possibile disequilibrio tra la tecnica assistenziale della struttura e i processi decisionali della persona. (C4) c2.6 ... aiuta la persona assistita a raffrontare le proprie esigenze con quelle degli altri residenti. (C3) c2.7 ... coinvolge possibilmente i famigliari o il rappresentante legale nei processi decisionali secondo le disposizioni aziendali. (C3)	<b>c2.2.1 ... illustra, servendosi di esempi, la strutturazione e la gestione dei processi decisionali. (C3)</b> <b>c2.3.1 ... illustra, attraverso degli esempi, diversi tipi di processo decisionale. (C2)</b> <b>c2.4.1 ... illustra, attraverso degli esempi, i limiti legali delle proprie competenze. (C2)</b>	
<p><b>Contenuti di apprendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di presa di decisione (decisione individuale, minoritaria, maggioritaria, compromesso, consenso)</li> <li>• Moderazione di un processo decisionale (analisi del problema, questione di decisione, espressione d'opinione, proposte di soluzioni e discussione, decisione)</li> <li>• Metodi di moderazione adatti agli interlocutori (ad es. lavagna a fogli mobili, simboli, oggetti, pietra parlante, discorso di 3 minuti, metodo flash)</li> <li>• Esempi concreti dei limiti legali delle competenze dell'OSA</li> </ul>		
<p><b>Teoria, concetti, modelli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tre fasi dell'autodeterminazione (H. Walther)</li> </ul>		

<b>Competenza operativa a1: Agire secondo il proprio ruolo professionale</b>		
Anno di tirocinio: 2	Campo di competenze operative: a: Competenze trasversali	Lezioni:40
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale agisce sempre secondo il proprio ruolo e si riconosce in un'identità professionale che valuta e sviluppa costantemente. In base alle disposizioni legali e aziendali, decide come procedere in determinate circostanze adeguando il suo approccio alla situazione, tenendo conto delle esigenze relative alla protezione dei dati e dell'obbligo del segreto professionale. Riconosce le mansioni di sua competenza nelle diverse situazioni professionali, opera autonomamente nel quadro delle proprie competenze e riconosce i propri limiti personali.            L'operatore/operatrice socioassistenziale descrive o indica aspetti della percezione di sé nei momenti riservati a tale scopo, quali riunioni con i colleghi durante l'attività quotidiana, colloqui programmati con il superiore e con l'équipe.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
a1.1 ... spiega ruoli e compiti stabiliti dall'istituto e agisce di conseguenza. (C3) a1.3 ... valuta i propri limiti personali e applica misure preventive. (C4) a1.4 ... riconosce segnali di stress e burnout e applica misure di prevenzione. (C4) a1.5 ... applica, se necessario, l'obbligo di notifica secondo le disposizioni aziendali. (C3) a1.6 ... protegge la propria integrità fisica e psichica, nonché quelle delle persone assistite. (C3) a1.7 ... osserva le disposizioni sulla protezione dei dati e l'obbligo del segreto professionale. (C3)	a1.1.1 ... illustra le funzioni e le persone di riferimento nel proprio campo di attività. (C3) a1.1.2 ... descrive i valori e le attitudini principali legate al suo ruolo professionale. (C2) a1.1.3 ... descrive il proprio ruolo professionale e possibili conflitti di ruolo. (C2) a1.2.1 ... descrive i propri diritti e doveri in qualità di operatore/operatore specializzato. (C2) a1.3.1 ... illustra misure personali di preventive e di promozione della salute. (C2) a.1.4.1 ... spiega, servendosi di esempi, i concetti di stress e di burnout, e le relative conseguenze. (C2) <b>a1.5.1 ... illustra le basi del diritto in materia di protezione dei minori e degli adulti. (C2)</b> <b>a1.5.2 ... descrive la procedura da seguire in caso di evento soggetto all'obbligo di notifica. (C2)</b> <b>a1.6.1 ... spiega l'importanza della dignità umana e dell'integrità fisica e psichica. (C2)</b> <b>a1.6.2 ... spiega l'importanza dei diritti fondamentali dell'uomo che riguardano la situazione delle persone assistite. (C2)</b> <b>a1.6.3 ... illustra i principi deontologici della professione e analizza possibili dilemmi etici. (C4)</b>	

	<p><b>a1.6.4 ... riflette sui diversi comportamenti della società nei confronti delle persone assistite. (C5)</b>  a1.7.1 ... descrive, servendosi di esempi, le disposizioni rilevanti sulla protezione dei dati e le prescrizioni sull'obbligo del segreto professionale, e ne spiega l'importanza. (C2)  a1.8.1 ... descrive, servendosi di esempi, il senso e l'importanza della propria professione. (C2)  a1.8.2... esamina gli stereotipi di genere relativi all'assistenza delle persone assistite. (C2)  <b>a1.8.3 ... descrive i pilastri fondamentali del sistema sociale svizzero facendo riferimento alle categorie di soggetti interessati. (C2)</b></p>	
<p><b><u>Contenuti di apprendimento</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diritti umani della Convenzione ONU rilevanti ai fini della professione</li> <li>• Etica, valori, norme, dilemmi, principi etici</li> <li>• Visione dell'uomo nel corso del tempo</li> <li>• Atteggiamenti attuali della società nei confronti delle persone assistite</li> <li>• Concetto di genere</li> <li>• Stereotipi di genere</li> <li>• Alternative agli stereotipi di genere nell'assistenza</li> <li>• Sistema sociale, sistema dei 3 pilastri, aiuto sociale e assicurazioni sociali</li> <li>• Convenzione ONU sui diritti umani (dignità umana e diritto all'integrità della persona)</li> <li>• Applicazione dei diritti umani nel quotidiano professionale</li> <li>• Diritto in materia di protezione di minori e adulti (curatele)</li> <li>• Segnalazione di persona in pericolo: obbligo di segnalazione, diritto di segnalazione e segreto professionale</li> </ul>		
<p><b><u>Teoria, concetti, modelli</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi etici (principi di assistenza, autonomia, equità, principio di non maleficenza)</li> <li>• Concetto di dignità umana</li> <li>• Visione umanistica dell'uomo</li> </ul>		

<b>Competenza operativa a2: Riflettere sul proprio lavoro</b>		
Anno di tirocinio: 2	Campo di competenze operative: a: Competenze trasversali	Lezioni: 40
<p><b>Descrizione della competenza</b>            Gli operatori socioassistenziali riflettono regolarmente, quando necessario, sulla propria modalità operativa e sul proprio approccio al lavoro. Discutono quotidianamente del loro operato con i colleghi dell'équipe e nei momenti riservati a tale scopo. In base ai feedback ricevuti, elaborano misure atte a migliorare le loro competenze. Agiscono secondo le prescrizioni e le linee guida dell'istituzione, e secondo i principi di etica professionale. Valutano con occhio critico le fonti di informazione ed esaminano il proprio rendimento, individuando e correggendo i propri errori. Sfruttano le loro conoscenze in maniera flessibile trasponendole in situazioni diverse. Infine, operano e riflettono in maniera sensibile, sempre considerando l'interculturalità, la differenza tra i sessi e il rapporto intergenerazionale.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
a2.1 ... riflette sulle situazioni professionali e sul proprio comportamento in base a principi deontologici. (C4) a2.2 ... riflette sui feedback e mette in pratica i suggerimenti. (C4) a2.3 ... fornisce feedback secondo le relative regole. (C3) a2.4 ... riflette considerando le disposizioni e le linee guida aziendali. (C4) a2.5 ... attribuisce importanza alla propria crescita professionale e alla necessità di confrontarsi, inoltre approfitta della formazione continua e dei colloqui personali. (C4) a2.6 ... sostiene le sue opinioni in modo appropriato e spiega in che modo contribuire ai processi decisionali. (C3)	<b>a2.1.1 ... illustra, attraverso degli esempi, metodi di riflessione deontologica applicati nell'attività quotidiana. (C2)</b> <b>a2.1.2 ... illustra, servendosi di esempi, l'impiego dei metodi di valutazione e autovalutazione in relazione al proprio lavoro. (C3)</b> <b>a2.2.1 ... illustra e applica, servendosi di esempi, le regole del feedback. (C3)</b> <b>a2.5.1 ... riflette sui valori morali personali, si confronta con quelli della società e stabilisce un legame con i propri. (C4)</b> <b>a2.5.2 ... illustra, servendosi di esempi, diverse forme e fasi di vita familiare. (C2)</b> <b>a2.6.1 ... si confronta con la propria identità culturale e spiega, servendosi di esempi, come questa influisce sul suo ruolo professionale e sul suo modo di operare. (C4)</b> <b>a2.6.2 ... analizza la sua storia di vita per quanto riguarda il ruolo di genere. (C4)</b>	a2.1.1.1 ... motiva il proprio comportamento in base a principi deontologici e sviluppa approcci alternativi. (C5)
<p><b>Contenuti di apprendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi di riflessione (nell'azione e sull'azione)</li> <li>• Valutazione esterna e autovalutazione</li> <li>• Regole di feedback (dare e ricevere)</li> <li>• Biografia personale (società, valori, cultura, origine, famiglia, ruolo dei generi) e conseguenze sul proprio agire</li> <li>• Forme familiari (nucleare, monoparentale, ricomposta, patchwork, adottiva e arcobaleno)</li> <li>• Fasi familiari (fase dell'indipendenza, formazione di una famiglia, famiglia giovane, famiglia matura, fase post-genitoriale, fase senior)</li> </ul>		

- Riflessione sui propri valori morali
- Confronto con i valori della società

**Teoria, concetti, modelli**

- Ciclo della riflessività (G. Gibbs)
- Finestra di Johari
- Regole di feedback

<b>Competenza operativa a3: Stabilire e gestire relazioni professionali</b>		
Anno di tirocinio: 2	Campo di competenze operative: a: Competenze trasversali	Lezioni: 40
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale stabilisce e gestisce l'attività quotidiana sulla base di relazioni professionali con le persone assistite. Questo presuppone una strutturazione consapevole di tali relazioni, ovvero la capacità di instaurare, mantenere, sviluppare e, se necessario, anche sciogliere un rapporto.            L'operatore/operatrice socioassistenziale si cura di stabilire delle relazioni gestendo al meglio e a seconda della persona il grado di prossimità e distanza. Nello stabilire e nel gestire relazioni professionali, tiene in considerazione la personalità, le esigenze, la storia di vita e l'ambiente delle persone assistite.            L'operatore/operatrice socioassistenziale tiene sempre presente che una relazione professionale con persone bisognose di assistenza potrebbe anche fondarsi su un rapporto di disparità.            In tal caso riconosce le dinamiche di potere e dipendenza che caratterizzano la relazione assistenziale, le affronta e le elabora adeguatamente.            Infine, analizza regolarmente la strutturazione professionale delle relazioni in termini di qualità e coerenza e per quanto riguarda i valori e i principi personali che influenzano il rapporto con le persone assistite.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
a3.1 ... distingue le relazioni professionali dalle relazioni private. (C3) a3.2 ... mantiene le giuste distanze in ciascuna relazione professionale. (C4) a3.3 ... pianifica e procede con scrupolo all'instaurarsi o allo sciogliersi di una relazione secondo le esigenze della persona assistita. (C3) a3.4 ... è in grado di instaurare, mantenere, sviluppare e sciogliere relazioni professionali con tutte le persone assistite. (C3) a3.5 ... valorizza la persona assistita dimostrandole empatia e coerenza, nell'ambito della relazione professionale. (C3) a3.6 ... stabilisce e gestisce rapporti professionali, consapevole della problematica di potere e dipendenza che può emergere in una relazione assistenziale. (C3) a3.7 ... è consapevole dell'effetto che il suo stato d'animo può avere su una relazione professionale, pertanto si dimostra sempre positivo nei confronti dei suoi interlocutori. (C4)	<b>a3.1.1 ... indica le differenze tra relazioni professionali e relazioni private. (C2)</b> <b>a3.2.1 ... spiega, servendosi di esempi, l'importanza di mantenere le giuste distanze in ciascuna relazione professionale. (C2)</b> <b>a3.3.1 ... illustra, servendosi di esempi, le caratteristiche e l'importanza dello stabilire relazioni in una professione sociale. (C2)</b> <b>a3.4.1 ... descrive, servendosi di esempi, la fase di strutturazione iniziale, la fase di mantenimento e la fase conclusiva di una relazione professionale. (C2)</b> <b>a3.5.1 ... descrive gli atteggiamenti di fondo da adottare nella strutturazione professionale delle relazioni e li applica ad esempi pratici. (C3)</b> <b>a3.5.2 ... descrive, servendosi di esempi, le caratteristiche dell'approccio centrato sulla persona. (C2)</b> <b>a3.6.1 ... illustra, servendosi di esempi, l'insorgenza e la gestione di una problematica di potere e dipendenza rispetto al suo ruolo professionale. (C3)</b>	a3.1.1.1 ... riflette su come stabilire e gestire con coerenza una relazione professionale garantendone la riuscita. (C5) a3.2.1.1 ... analizza la sua relazione professionale con la persona assistita per quanto riguarda la gestione di prossimità e distanza. (C4) a3.5.1.1 ... analizza la sua relazione professionale con la persona assistita per quanto riguarda le differenze di età, di sviluppo e di cultura. (C4) a3.5.2.1 ... riflette sull'influenza che la sua personalità, la sua storia di vita, i propri valori e principi hanno sulle sue relazioni professionali. (C4) a3.6.1.1 ... riflette sulle disuguaglianze in una relazione professionale, sulle disparità di potere e sulla dipendenza nella propria situazione lavorativa, nonché su come gestire tutti questi aspetti. (C5) a3.7.1.1 ... analizza le relazioni professionali con metodi orientati alle risorse e mezzi ausiliari tecnici. (C3)

	<b>a3.6.2 ... descrive forme di violenza e di abuso di potere e, servendosi di esempi, illustra metodi di intervento professionali. (C3)</b>	
<p><b><u>Contenuti di apprendimento</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di relazione</li> <li>• Importanza delle relazioni nella professione sociale</li> <li>• Caratteristiche delle relazioni private/professionali (scelte/non scelte, volontarie/non volontarie, durata, vicinanza/distanza, gerarchia, dipendenza)</li> <li>• Inizio, mantenimento e fine di relazioni professionali</li> <li>• Vicinanza e distanza (fisica, psichica e spirituale-intellettuale) nei confronti delle persone assistite, dei parenti, dei membri dell'équipe, delle altre persone coinvolte</li> <li>• Atteggiamenti di fondo: immagine umanistica dell'uomo, approccio centrato sulla persona, principio aziendale</li> <li>• Potere e dipendenza/impotenza nelle relazioni professionali di assistenza</li> <li>• Potere e conduzione</li> <li>• Fonti di potere (potere della materia, dell'origine, della maggioranza, del sapere, dei sentimenti, della funzione, dei contatti, della persuasione)</li> <li>• Organizzazione di potere (ad esempio sanzionare e ricompensare, paternalismo, trattamento di favore)</li> <li>• Forme di violenza/abuso di potere (fisici, psichici, sessuali)</li> <li>• Esempi di violenza/abuso di potere nei confronti delle persone assistite e all'interno dell'équipe di lavoro</li> <li>• Prevenzione della violenza/dell'abuso di potere</li> <li>• Opzioni comportamentali in caso di violenza/abuso di potere (ad esempio comunicazione non violenta, riflessione sulla situazione, supervisione, intervizione, segnalazione ai superiori)</li> <li>• Direttive dei settori specialistici</li> <li>• Servizi di consulenza in caso di violenza/abuso di potere</li> </ul>		
<p><b><u>Teoria, concetti, modelli</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approccio centrato sulla persona (empatia, congruenza, stima) (C. Rogers)</li> <li>• Approccio centrato sulla persona (principi dell'assistenza) (M. Pörtner)</li> </ul>		

<b>Competenza operativa a5: Contribuire al superamento di conflitti</b>		
Anno di tirocinio: 2	Campo di competenze operative: a: Competenze trasversali	Lezioni: 20
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale contribuisce al superamento di conflitti nel corso dell'attività quotidiana. Riflette sul motivo che ha scatenato il conflitto, lo contestualizza e decide come intervenire. In base alle disposizioni aziendali, decide se e a chi rivolgersi in una situazione conflittuale. In questi casi valuta in che misura è coinvolto e, all'occorrenza, prende i provvedimenti necessari.            In caso di conflitti tra persone assistite, favorisce la risoluzione della lite agendo nel modo adeguato alla situazione, può, ascoltando le parti coinvolte, proporre soluzioni a favore di una persona o dell'altra, intervenire direttamente, o decidere di non intervenire affatto lasciando che le persone trovino da sole una soluzione.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
a5.1 ... contribuisce al superamento dei conflitti quotidiani cercando delle soluzioni. (C3) a5.2 ... affronta i conflitti con l'équipe in base alla situazione e partecipa attivamente alla ricerca comune di una soluzione. (C3) a5.3 ... mantiene la calma nelle situazioni conflittuali e affronta le persone coinvolte con empatia. (C3) a5.4 ... stimola la persona assistita a gestire al meglio i conflitti rafforzando la responsabilità individuale. (C3) a5.5 ... riconosce i propri limiti nelle situazioni conflittuali e, se necessario, chiede aiuto. (C4)	<b>a5.1.1 ... illustra forme e cause dei conflitti. (C2)</b> <b>a5.1.2 ... illustra, servendosi di esempi, situazioni conflittuali che fanno parte della convivenza. (C2)</b> <b>a5.2.1 ... illustra, servendosi di esempi pratici, strategie costruttive per la risoluzione di conflitti. (C2)</b> <b>a5.3.1 ... applica, servendosi di esempi, le tecniche della comunicazione non violenta. (C3)</b>	
<p><b><u>Contenuti di apprendimento</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di conflitto</li> <li>• Sintomi e cause dei conflitti</li> <li>• Tipi di conflitti (conflitto di distribuzione, di obiettivi, di valori e di percezione, di ruoli e relazionale)</li> <li>• Modello comportamentale in situazioni conflittuali</li> <li>• Strategie di risoluzione dei conflitti</li> <li>• Analisi di situazioni conflittuali concrete, che fanno parte della convivenza</li> <li>• Presa di posizione professionale in situazioni conflittuali</li> <li>• Potenziali conseguenze di situazioni conflittuali professionali irrisolte (mobbing, burnout)</li> </ul>		
<p><b><u>Teoria, concetti, modelli</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione non violenta (M. Rosenberg)</li> <li>• Mediazione</li> <li>• Livelli di escalation del conflitto (F. Glasl)</li> </ul>		

<b>Competenza operativa: c3: Favorire contatti e relazioni sociali</b>		
Anno di tirocinio: 2	Campo di competenze operative c: Sostegno all'autonomia e alla partecipazione	Lezioni: 40
<b>Descrizione della competenza</b> L'operatore/operatrice socioassistenziale asseconda le esigenze delle persone assistite per quanto riguarda le relazioni. Permette e accompagna relazioni con altre persone, responsabili dell'accudimento, parenti e persone estranee, e sostiene le persone assistite nei contatti e nelle relazioni sociali in tutte le fasi. L'operatore/operatrice socioassistenziale incentiva le relazioni all'interno di un gruppo e tra gruppi diversi e ne sostiene le relative dinamiche. Infine, incoraggia la cura dei contatti e delle relazioni sociali creando un ambiente appropriato.		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
c3.1 ... sostiene la persona assistita nell'instaurare, mantenere e sciogliere contatti e relazioni sociali. (C3) c3.2 ... accompagna la persona assistita nell'uso dei social media. (C3) c3.3 ... osserva i cambiamenti nei contatti e nelle relazioni sociali della persona assistita (inizio, separazione e fine della relazione) e agisce di conseguenza. (C4)	<b>c3.1.1 ... spiega l'importanza e le caratteristiche delle relazioni. (C2)</b> <b>c3.2.1 ... illustra, attraverso degli esempi, i rischi e le opportunità di media sociali e digitali nella cura delle relazioni. (C2)</b> <b>c3.2.2 ... riflette sul suo uso personale dei social media e distingue tra un uso privato e un utilizzo professionale di questi strumenti in qualità di operatore/operatrice specializzato. (C4)</b> <b>c3.3.1 ... descrive le conseguenze e le possibili reazioni a determinati eventi, quali perdita, separazione o grave malattia. (C2)</b> <b>c3.3.2 ... illustra, servendosi di esempi, aspetti relativi alle dinamiche di gruppo. (C2)</b> <b>c3.3.3 ... descrive le caratteristiche dello sviluppo sessuale e l'importanza della sessualità nella gestione delle relazioni. (C2)</b> <b>c3.3.4 ... descrive l'identità sessuale e i diversi tipi di sessualità. (C2)</b> <b>c3.3.5 ... spiega l'importanza della famiglia e del contesto sociale per la persona assistita. (C2)</b>	

**Contenuti di apprendimento**

- Sviluppo sessuale
- Identità sessuale
- Tipi di sessualità
- Effetto e reazioni in caso di perdita, separazione e malattia grave
- Caratteristiche delle relazioni (scelta, durata, professionale/privata, gerarchia, dipendenza ecc.)
- Importanza delle relazioni per le persone assistite
- Opportunità e rischi dei mezzi digitali e dei media sociali nell'assistenza quotidiana
- Autoriflessione sull'utilizzo professionale e privato di mezzi digitali e media sociali
- Dinamica di gruppo, ruoli all'interno del gruppo, accompagnamento nell'affrontare i processi e le dinamiche di gruppo
- Importanza della famiglia e dell'ambiente sociale

**Teoria, concetti, modelli**

- Modello dei tre cerchi della sessualità (P. Sporken)
- Fasi di sviluppo del gruppo (B. Tuckman)

<b>Competenza operativa d1: Collaborare all'interno dell'équipe</b>		
Anno di tirocinio: 2	Campo di competenze operative d: Lavoro in un'organizzazione e in un'équipe	Lezioni: 20
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale si considera parte di un'équipe e di un'organizzazione, e in quanto tale osserva le linee guida aziendali. Scambia quotidianamente le proprie esperienze e le proprie opinioni con i membri dell'équipe. In queste occasioni si confida e offre il proprio sostegno ai suoi colleghi.            L'operatore/operatrice socioassistenziale partecipa alle riunioni dell'équipe, per le quali prepara osservazioni, idee e richieste, tenendo conto del proprio ruolo e della propria funzione. Durante le riunioni partecipa allo scambio e contribuisce alle decisioni dell'équipe.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
d1.1 ... trasmette all'équipe informazioni rilevanti in modo chiaro impiegando il linguaggio tecnico. (C3) d1.2 ... partecipa attivamente ai momenti riservati alla discussione sul coordinamento o sulla collaborazione all'interno dell'équipe, oppure all'analisi dei singoli casi. (C3)	<b>d1.1.1 ... illustra i principi della collaborazione all'interno di un'équipe. (C2)</b>	
<p><b><u>Contenuti di apprendimento</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concetti (équipe, ruolo, posizione)</li> <li>• Collaborazione in un'équipe, con i superiori</li> </ul>		
<p><b><u>Teoria, concetti, modelli</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruoli nell'équipe (M. Belbin)</li> </ul>		

<b>Competenza operativa d2: Collaborare a livello interprofessionale con altri operatori specializzati</b>		
Anno di tirocinio: 2	Campo di competenze operative d: Lavoro in un'organizzazione e in un'équipe	Lezioni: 10
<b>Descrizione della competenza</b> L'operatore/operatrice socioassistenziale collabora responsabilmente con operatori/operatrici specializzati interni ed esterni secondo il proprio ruolo professionale. Comunica in modo adeguato alla situazione e trasmette informazioni legate essenzialmente al contesto, rappresentando gli interessi delle persone assistite nei confronti degli operatori/operatrici specializzati interni o esterni. In caso di difficoltà nell'interazione con altri operatori/operatrici, affronta questi ultimi direttamente e, se necessario, chiede aiuto all'équipe.		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
d2.1 ... comunica con altri operatori/operatrici specializzati in modo mirato e quando necessario. (C3) d2.2 ... applica le disposizioni formulate da altre/i operatrici/operatori specializzate/i per le persone assistite. (C3) d2.3 ... utilizza i canali di informazione previsti dall'istituto. (C3) d2.4 ... asseconda gli interessi delle persone assistite e, tenendo conto della loro autodeterminazione, li rappresenta, se necessario, nei confronti di altre/i operatrici/operatori. (C3)	<b>d2.1.1 ... spiega, attraverso degli esempi, senso e scopo della collaborazione interdisciplinare e interprofessionale. (C2)</b>	
<b>Contenuti di apprendimento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione dei termini interdisciplinare/interprofessionale</li> <li>Esempi di possibili partner di collaborazione</li> <li>Importanza e obiettivi della collaborazione interprofessionale</li> <li>Requisiti per la collaborazione interprofessionale</li> </ul>		
<b>Teoria, concetti, modelli</b> Nessuna specificazione		

<b>Competenza operativa: d3: Collaborare con famigliari e altre persone di riferimento</b>		
Anno di tirocinio: 2	Campo di competenze operative d: Lavoro in un'organizzazione e in un'équipe	Lezioni: 10
<p><b>Descrizione della competenza</b>            L'operatore/operatrice socioassistenziale collabora con famigliari, rappresentanti legali e altre persone di riferimento. Distingue consapevolmente tra conversazioni informali e colloqui formali.            Nel fornire informazioni, protegge la sfera privata delle persone assistite, che coinvolge nella massima misura possibile. Risponde alle domande e alle richieste di famigliari, rappresentanti legali e altre persone di riferimento, si consulta con l'équipe o trasmette le informazioni in modo corretto ai responsabili all'interno dell'istituto.            Partecipa infine a colloqui formali, dove propone le sue osservazioni e le sue riflessioni.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
d3.1 ... comunica con famigliari, rappresentanti legali e altre persone di riferimento in modo adeguato alla situazione. (C3) d3.2 ... partecipa a colloqui formali con famigliari, rappresentanti legali ed eventualmente con altre persone di riferimento, e propone le sue riflessioni in modo chiaro. (C3) d.3.3... trasmette le informazioni secondo le disposizioni interne e tenendo conto della sfera privata delle persone assistite. (C3) d3.4 ... documenta le informazioni ricavate dai colloqui con famigliari, rappresentanti legali e altre persone di riferimento secondo le disposizioni aziendali. (C3)	<b>d3.1.1 ... spiega la differenza tra conversazioni informali e colloqui formali. (C2)</b> <b>d3.4.1 ... illustra, servendosi di esempi, le responsabilità dei famigliari, del rappresentante legale e di altre persone di riferimento. (C2)</b>	
<p><b>Contenuti di apprendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definizioni e differenze tra colloqui formali e informali</li> <li>Motivazione del coinvolgimento di parenti nel lavoro di assistenza</li> <li>Ambiti di competenza dei rappresentanti legali (pianificazione dell'assistenza, finanze, stato di salute)</li> <li>Condizioni per una collaborazione riuscita tra azienda e parenti/rappresentanti legali (lingua, competenze interculturali, comunicazione adatta agli interlocutori)</li> </ul>		
<p><b>Teoria, concetti, modelli</b>            Nessuna specificazione</p>		

<b>Competenza operativa d4: Collaborare al processo di gestione della qualità</b>		
Anno di tirocinio: 2	Campo di competenze operative d: Lavoro in un'organizzazione e in un'équipe	Lezioni: 20
<b>Descrizione della competenza</b> L'operatore/operatrice socioassistenziale collabora al processo di gestione della qualità dell'istituto e partecipa alle relative riunioni. Comprende il funzionamento dell'organizzazione e conosce i relativi standard di qualità. Analizza le procedure di lavoro e presenta osservazioni costruttive. Se possibile, chiede un riscontro alle persone assistite, basandosi inoltre sul feedback di famigliari, rappresentanti legali e altre persone di riferimento.		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
d4.1 ... collabora ai processi di gestione della qualità e presenta proposte di miglioramento. (C3) d4.2 ... raccoglie i feedback delle persone assistite, dei famigliari e dei rappresentanti legali per poi trasmetterli secondo le procedure aziendali. (C3)	<b>d4.1 ... illustra, attraverso degli esempi, i principi, gli obiettivi e gli strumenti legati ai processi di gestione della qualità. (C2)</b> <b>d4.2.1 ... spiega il funzionamento delle organizzazioni sociali mediante le nozioni che stanno alla base di un'organizzazione, quali il concetto e le linee guida aziendali, l'organigramma e la descrizione del posto. (C2)</b>	
<b><u>Contenuti di apprendimento</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione della qualità</li> <li>• Standard di qualità dei processi chiave</li> <li>• Autovalutazione</li> <li>• Certificazione esterna</li> <li>• Linee guida</li> <li>• Concetto aziendale</li> <li>• Organigramma</li> <li>• Descrizione del posto</li> <li>• Sistemi di gestione della qualità dei settori specialistici (ad es. Qualikita, Qualivista)</li> </ul>		
<b><u>Teoria, concetti, modelli</u></b> Nessuna specificazione		

<b>Competenza operativa: d5: Svolgere lavori amministrativi generali</b>		
Anno di tirocinio: 2	Campo di competenze operative: d: Lavoro in un'organizzazione e in un'équipe	Lezioni: 10
<b>Descrizione della competenza</b> L'operatore/operatrice socioassistenziale svolge lavori amministrativi, tra cui compiti riguardanti la pianificazione del lavoro e dei turni, le ordinazioni, l'amministrazione di cassa, la verbalizzazione dei colloqui o l'elaborazione delle informazioni destinate a famigliari e altre persone.		
<b>Obiettivi di valutazione in azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione SP</b>	<b>Obiettivi di valutazione CI</b>
d5.1 ... svolge lavori amministrativi secondo le disposizioni aziendali. (C3) d5.2 ... si attiene ai processi amministrativi impiegando gli strumenti digitali aziendali e i manuali necessari in modo sicuro. (C3) d5.3 ... tiene la documentazione relativa al coordinamento del lavoro e alla registrazione delle prestazioni. (C3) d5.4 ... documenta correttamente le presenze e le assenze delle persone assistite ai fini della fatturazione. (C3) d5.5 ... redige il verbale di una riunione dell'équipe con mezzi ausiliari elettronici. (C3)	<b>d5.1.1 ... spiega, attraverso degli esempi, come redigere rapporti e tenere la corrispondenza. (C3)</b> <b>d5.2.1 ... usa le infrastrutture e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in modo sicuro. (C3)</b> <b>d5.5.1 ... redige esempi di verbale. (C3)</b> <b>d5.5.2 ... illustra i principi fondamentali della preparazione, dello svolgimento e della valutazione di una riunione. (C2)</b>	
<b><u>Contenuti di apprendimento</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durata della riunione (ad es. riunione dell'équipe, colloquio di valutazione, colloquio con genitori e parenti, riunione di formazione)</li> <li>• Preparazione della riunione (condizioni quadro, convocazione, ordine del giorno, sala della riunione)</li> <li>• Svolgimento della riunione (diverse forme d'introduzione, moderazione, chiusura della riunione)</li> <li>• Valutazione di una riunione (riflessione, verifica degli obiettivi della riunione)</li> <li>• Verbale</li> <li>• Rapporti (esigenze, scopo, struttura)</li> <li>• Corrispondenza (e-mail, lettera commerciale)</li> </ul>		
<b><u>Teoria, concetti, modelli</u></b> Nessuna specificazione		