



**PERSON CENTred Training; AGE care planning**

# INDICE DELLE UNITA'



Unità Formativa 1: Il coinvolgimento dell'Utente/Famiglia (TARTU)	3
Unità Formativa 2: La Pianificazione Attiva dell'Assistenza (HELSINKI)	5
Unità Formativa 3: La Produzione del Piano d'Assistenza (UPPSALA)	7
Unità Formativa 4: La Registrazione del Piano d'Assistenza (UPPSALA)	9
Unità Formativa 5: L'Implementazione del Piano d'Assistenza (TARTU)	10
Unità Formativa 6: La Comunicazione Emotiva (UPPSALA)	12
Unità Formativa 7: La Valutazione del Piano d'Assistenza (HELSINKI)	14
Unità Formativa 8: Rappresentare gli interessi e i bisogni degli utenti (VENETO)	16
Unità Formativa 9: Massimizzare l'Indipendenza attraverso la Pianificazione dell'Assistenza (HELSINKI)	18
Unità Formativa 10: Pianificazione dell'Assistenza e Opinioni Personali (VENETO)	20
Unità Formativa 11: Accedere ai Servizi Sanitari (VENETO)	22
Unità Formativa 12: Gestione dei Medicinali (SURREY)	24
Unità Formativa 13: Consapevolezza del Rischio & Sicurezza nell'Assistenza di Persone Anziane (SURREY)	26

## **Unità Formativa 1: Il coinvolgimento dell'Utente/Famiglia (TARTU)**

### **Riassunto dell'Unità:**

Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente lavora in maniera corretta con gli utenti dei servizi di assistenza e le loro famiglie nel momento in cui pianifica ed implementa programmi di assistenza.

### **Principale Risultato in termini di Apprendimento:**

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità nel rapportarsi con successo con l'utente ed, eventualmente, anche con la famiglia di quest'ultimo, prima di un cambiamento nel, (o all'inizio di), nel piano di assistenza condiviso.

### **Risultati in termini di Competenze:**

- Identificare, analizzare, chiarire e verificare con gli utenti le proprie abilità nel compiere le azioni previste nel loro piano di assistenza*
- Identificare, analizzare, chiarire e verificare con gli utenti il grado di difficoltà che si trovano ad affrontare nell'intraprendere le azioni nel loro piano di assistenza*
- Identificare, analizzare, chiarire e verificare con gli utenti quali condizioni speciali, e di un eventuale ulteriore sostegno bisogna prendere in considerazione quando si implementano programmi di assistenza*
- Ottenere dettagli accurati e rilevanti sulla storia e la vita di un utente*
- Capire ed interpretare in maniera corretta segnali espliciti ed impliciti provenienti dagli utenti dei servizi e rispondervi e registrarli in maniera appropriata*
- Prendere in considerazione tutti le opinioni religiose, di fede e tutte le convinzioni personali dell'utente del servizio*
- Mantenere delle relazioni positive con l'utente del servizio quando si progetta il piano di assistenza*
- Esprimere cosa si intende dire e le proprie intenzioni in maniera chiara, anche attraverso un uso della voce, un'intonazione, una dizione, e timbri che le persone anziane possono distinguere, senza usare suoni che le persone anziane fanno fatica a capire*
- Comunicare efficacemente con mezzi non verbali*
- Utilizzare le appropriate competenze linguistiche ove queste esistano ed adottare competenze alternative per comunicare efficacemente nel caso in cui non si abbiano altre competenze linguistiche*
- Utilizzare la propria conoscenza professionale e personale al fine di persuadere gli utenti e le loro famiglie ad adottare le azioni previste dal piano di assistenza precedentemente condiviso*

### **Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:**

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

- I bisogni assistenziali delle persone anziane*
- Cosa provano le persone anziane nel dover essere dipendenti dai servizi assistenziali*
- Le politiche delle organizzazioni che erogano i servizi*
- La legislazione di riferimento sul tema del diritto all'assistenza*
- Principi di base della gerontologia – familiarità con le specificità legate all'anzianità*
- Differenze nei background culturali degli utilizzatori dei servizi e loro implicazioni*
- Malattie e malanni comuni*

<input type="checkbox"/> <i>Requisiti generali dell'assistenza alle persone anziane</i>
<input type="checkbox"/> <i>Comportamenti e condotte appropriati da utilizzare con utenti dei servizi che presentano condizioni quali malattie mentali, problemi, depressione o tendenza ad auto-lesionarsi</i>
<input type="checkbox"/> <i>Fornitori di servizi e misure politiche e di sicurezza da adottare quando si progettano servizi per anziani</i>
<input type="checkbox"/> <i>La legislazione di riferimento</i>
<b>Livello di Competenza:</b>
Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:
<input type="checkbox"/> <i>Con</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Utenti già esistenti</i></li> <li>2. <i>Utenti potenziali/nuovi</i></li> <li>3. <i>Membri della famiglia</i></li> <li>4. <i>Altri assistenti</i></li> </ol>
<input type="checkbox"/> <i>con utenti che iniziano per la prima volta un programma di assistenza formalizzato</i>
<input type="checkbox"/> <i>con utenti il cui programma di assistenza sta cambiando</i>
<input type="checkbox"/> <i>con utenti che soffrono di demenza senile o che hanno una capacità limitata di a) comunicare e b) prendere decisioni</i>
<input type="checkbox"/> <i>con utenti che presentano comportamenti dettati da dipendenza da farmaci (da controllare)</i>
<input type="checkbox"/> <i>con utenti refrattari all'assistenza</i>
<input type="checkbox"/> <i>con utenti che sono diventati disabili di recente</i>
<input type="checkbox"/> <i>con utenti che stanno morendo o hanno tentato il suicidio.</i>
<b>Metodi di valutazione:</b>
I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi/materiali:
<input type="checkbox"/> <i>Copia dei piani di assistenza firmati dagli utenti e che</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>includano dettagli completi ed accurati</i></li> <li>2. <i>includano elementi della storia e della vita degli utenti</i></li> <li>3. <i>sono esaurienti</i></li> <li>4. <i>sono individualizzati e distinti l'uno dall'altro</i></li> </ol>
<input type="checkbox"/> <i>Testimonianze</i>
<input type="checkbox"/> <i>Registrazioni/verbali di sessioni di osservazione</i>
<input type="checkbox"/> <i>Note e verbali scritti di colloqui con gli utenti</i>
<input type="checkbox"/> <i>Registrazioni (audio/video) di colloqui con gli utenti</i>
<input type="checkbox"/> <i>Studio di casi preparati dai discenti stessi.</i>
<b>Requisiti dimostrativi:</b>
La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:
<input type="checkbox"/> <i>Dimostrare competenza nel lavoro fatto in almeno dieci occasioni diverse</i>
<input type="checkbox"/> <i>Coprire un periodo di almeno sei mesi tra la prima e l'ultima occasione in cui viene fornita la dimostrazione della competenza</i>

## Unità Formativa 2: La Pianificazione Attiva dell'Assistenza (HELSINKI)

### Riassunto dell'Unità:

Questa unità riguarda le modalità in cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di esercitare un ruolo attivo nello sviluppo e nella negoziazione di un piano di assistenza individuale con un utente

### Principale Risultato in termini di Apprendimento:

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità nell'anticipare i bisogni assistenziali e di pianificare con l'utente il modo di soddisfarli

### Risultati in termini di Competenze:

- Dare suggerimenti sugli elementi da includere nei piani di assistenza, che derivano dall'esperienza del discente, e capire l'ambiente della fornitura di servizi*
- Chiarire se necessario con l'utente il perché si suggerisce che tali elementi vengano introdotti in un piano di assistenza*
- Identificare le occasioni in cui i bisogni di assistenza comportano delle sfide particolari e negoziare con gli utenti (e con le loro famiglie se del caso) come superare tali sfide*
- Gestire le obiezioni sollevate dagli utenti (e/o le loro famiglie se del caso) riguardo agli elementi che si propone vengano introdotti nel piano di assistenza*
- Osservare accuratamente l'ambiente di vita degli utenti e le loro relazioni sociali e familiari*
- Osservare accuratamente con i sensi (vista, udito, olfatto, gusto)*
- Aiutare gli utenti a pianificare la parte finale della loro vita e le disposizioni post-mortem*
- Agire in modo da dimostrare rispetto per la vita e per le esperienze di vita degli utenti dei servizi e delle loro famiglie nel contesto della fine della loro vita*

### Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

- Comprensione dei bisogni delle persone che rappresentino un'adeguata qualità della vita per persone anziane*

*Comprensione dei ruoli e delle responsabilità dei seguenti fornitori di servizi di assistenza alla persona:*

- Gli stessi utenti del servizio*
- La propria organizzazione*
- Altri servizi pubblici o privati*
- Servizi di volontariato*

### Livello di Competenza:

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nelle seguenti circostanze/situazioni:

*Con:*

- 1. Utenti già esistenti*
- 2. Utenti potenziali/nuovi*
- 3. Membri della famiglia*
- 4. Altri assistenti*

### Metodi di valutazione:

I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:

<input type="checkbox"/> <i>Valutazione tramite osservazioni</i>
<input type="checkbox"/> <i>Ulteriori sessioni di domanda e risposta</i>
<input type="checkbox"/> <i>Copie di piani di assistenza</i>
<b>Requisiti dimostrativi:</b>
La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:
<input type="checkbox"/> <i>Deve essere fornita in un minimo (stabilito in precedenza) di occasioni</i>

## Unità Formativa 3: La Produzione del Piano d'Assistenza (UPPSALA)

### Riassunto dell'Unità:

Questa unità riguarda le modalità in cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di operare in maniera inclusive con l'utente e le persone ad esso legate al fine di produrre un piano di assistenza condiviso.

### Principale Risultato in termini di Apprendimento:

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità nel lavorare con gli utenti del servizio, i loro familiari ed altre persone-chiave al fine di produrre ed implementare i relativi piani di assistenza.

### Risultati in termini di Competenze:

- Comunicare in modo aperto con gli utenti del servizio ed altre persone*
- Ascoltare attentamente gli utenti dei servizi, in modo che i segnali impliciti ed espliciti siano captati e vi sia una risposta appropriata*
- Spiegare agli utenti del servizio le finalità ed i benefici di un piano d'assistenza*
- Ascoltare ed identificare i bisogni e desideri specifici degli utenti*
- Porre domande aperte e non provocatorie*
- Comunicare ad un ritmo appropriato ai vari utenti del servizio*
- Riassumere accuratamente le informazioni acquisite ed inserirle all'interno di un piano di assistenza*
- Valutare accuratamente la durata che si anticipa possa validamente avere un piano di assistenza*
- Spiegare e registrare le modalità che si è scelto di adottare per la revisione e l'aggiornamento di un piano di assistenza*

### Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

- I bisogni assistenziali delle persone anziane*
- Cosa deve essere incluso in un piano di assistenza*
- Strumenti e sistemi locali per la pianificazione dell'assistenza*
- Caratteristiche personali del singolo utente del servizio*
- Condizioni fisiche comuni e loro cura*

### Livello di Competenza:

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:

- Con*
  1. *Utenti già esistenti*
  2. *Utenti potenziali/nuovi*
  3. *Membri della famiglia*
  4. *Altri assistenti*
- Con utenti che soffrono o non soffrono di demenza senile od altre limitazioni psichiche*

### Metodi di valutazione:

I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:

- Esempi di piani di assistenza formulati dal discente*
- Attività osservata o registrata*
- Testimonianze*

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> <i>Registrazioni scritte di studio di casi</i> |
|---|

<b>Requisiti dimostrativi:</b>
--------------------------------

La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:
--

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> <i>Nel corso del tempo</i>        |
| <input type="checkbox"/> <i>In almeno cinque occasioni</i> |

## Unità Formativa 4: La Registrazione del Piano d'Assistenza (UPPSALA)

### Riassunto dell'Unità:

Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di registrare accuratamente e con completezza i dettagli di un piano d'assistenza definiti in precedenza, così che esso possa essere utilizzato ed essere di riferimento a loro stessi, all'utente, alla famiglia, altri assistenti a livello informale od anche altri colleghi professionisti.

### Principale Risultato in termini di Apprendimento:

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità nel registrare accuratamente e con completezza in formato scritto i contenuti di un piano di assistenza.

### Risultati in termini di Competenze:

- Le informazioni scritte sono espresse chiaramente ed in maniera concisa – così da poter essere comprese appieno anche da altri*
- Le informazioni scritte sono espresse in modo da dimostrare rispetto per l'utente del servizio*
- Le modalità elettroniche di registrazione sono utilizzate in maniera appropriata*
- Eventuali cambiamenti nelle informazioni registrate sono fatti in tempi e modi appropriati e portati all'attenzione anche di altre persone se del caso*

### Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

- Versioni locali di modelli di documenti per la scrittura manuale od elettronica*
- Versioni locali di modelli di documenti per la registrazione elettronica*
- Come utilizzare un linguaggio semplice e facile da capire*
- Regole e requisiti sulla salvaguardia delle informazioni*
- Regole e requisiti sulla diffusione e la condivisione di informazioni*

### Livello di Competenza:

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:

- utilizzo di forme di registrazione manuali*
- utilizzo di forme di registrazione elettroniche*

### Metodi di valutazione:

I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:

- valutazione tramite osservazioni*
- esempi di piani di assistenza prodotti*
- sessioni di domande*
- studio di casi e altre dichiarazioni scritte*
- testimonianze*

### Requisiti dimostrativi:

La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:

- Riferirsi ad un numero minimo di sei utenti del servizio*
- Essere osservate in un periodo di almeno sei mesi.*

## **Unità Formativa 5: L'Implementazione del Piano d'Assistenza (TARTU)**

### **Riassunto dell'Unità:**

Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di lavorare in maniera responsabile e matura, così da assumersi la responsabilità di implementare il piano di assistenza a beneficio dell'utente. Far ciò comporta saper lavorare con sensibilità ma con fermezza con una serie di altre agenzie e professionisti.

### **Principale Risultato in termini di Apprendimento:**

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità di assumersi la personale responsabilità per l'implementazione di un piano di assistenza e di decidere (o facilitare) le necessarie azioni correttive.

### **Risultati in termini di Competenze:**

- Cooperare con altri fornitori di servizi ed indirizzare ad essi – se del caso – gli utenti del proprio servizio*
- Negoziare con e persuadere gli utenti del servizio sui vari punti del loro piani d'assistenza*
- Dimostrare capacità di comando nei modi appropriati e nelle appropriate circostanze*
- Esaminare tutte le circostanze che si applicano all'assistenza ed alle specificità di vita dei singoli utenti del servizio*
- Agire con modalità che riflettono la loro abilità di comprendere i potenziali effetti di una certa linea di azione e pianificare di conseguenza le disposizioni del piano d'assistenza*
- Motivare l'utente del servizio, i propri colleghi e le altre persone che sono importanti nella vita dell'utente ad aderire alle disposizioni contenute nel piano di assistenza prescelto*
- Dimostrerà l'abilità di far sì che laddove un cliente riceva assistenza o servizi sanitari da più di una fonte, questi interventi siano coordinati e interconnessi all'interno di un piano d'assistenza*

### **Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:**

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

- La struttura e filosofia di lavoro del fornitore di servizi per cui si lavora*
- La struttura e filosofia di lavoro di altri fornitori di servizi*
- Leggi e regole di riferimento, comprese quelle legate alla protezione dei dati personali*
- I livelli di risorse disponibili esistenti e future: umane, di tempo, e finanziarie.*
- Pratiche di assistenza comuni e le risorse che implicano*

### **Livello di Competenza:**

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:

- Quando devono lavorare con
  1. Utenti già esistenti
  2. Nuovi utenti
  3. Membri della famiglia*
- Nel momento in cui i bisogni assistenziali e le circostanze di vita del cliente stanno cambiando*

<input type="checkbox"/> <i>Nelle circostanze in cui i clienti sono refrattari</i>
<input type="checkbox"/> <i>Con utenti di le cui specificità assistenziali stanno cambiando</i>
<input type="checkbox"/> <i>Con utenti di servizi diurni</i>
<input type="checkbox"/> <i>Con utenti i quali si interfacciano anche con altri servizi assistenziali o sanitari</i>
<input type="checkbox"/> <i>Con utenti che hanno problemi economici</i>
<b>Metodi di valutazione:</b>
I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:
<input type="checkbox"/> <i>Con riferimento a piani di assistenza aggiornati che dimostrano la reale implementazione di interventi pianificati</i>
<input type="checkbox"/> <i>Con riferimento ad altre registrazioni scritte: relazioni, rinvii ad altri servizi, contratti, corrispondenza ecc</i>
<input type="checkbox"/> <i>Attraverso testimonianze</i>
<input type="checkbox"/> <i>Attraverso relazioni relative a studio di casi</i>
<input type="checkbox"/> <i>Attraverso l'osservazione di attività</i>
<b>Requisiti dimostrativi:</b>
La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:
<input type="checkbox"/> <i>Riflettere chiaramente il ruolo del singolo discente nel gruppo di lavoro</i>
<input type="checkbox"/> <i>Essere in grado di dimostrare la continua implementazione di un piano di assistenza per un periodo che coinvolga almeno un grosso cambiamento nelle circostanze di vita di un utente</i>

## Unità Formativa 6: La Comunicazione Emotiva (UPPSALA)

### Riassunto dell'Unità:

Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di lavorare con gli utenti in maniera empatica e con accuratezza professionale al fine di apprendere quei dettagli personali che sono importanti nello sviluppo di un piano di assistenza efficace. Ciò include anche il lavoro che deve essere fatto con le altre persone che sono importanti nella vita dell'utente.

### Principale Risultato in termini di Apprendimento:

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità nell'utilizzo di tecniche sensibili ed appropriate per ottenere informazioni personali da un utente o potenziale tale e/o dalla sua famiglia e/o da altri assistenti informali.

### Risultati in termini di Competenze:

- Ascoltare gli utenti attivamente, in modo da poter capire accuratamente i pensieri e sentimenti espressi dal cliente*
- Ascoltare gli utenti in modo che i segnali impliciti ed espliciti siano captati e vi sia una risposta appropriata*
- Mostrare rispetto per il cliente e creare o mantenere una relazione caratterizzata dalla fiducia*
- Ottenere informazioni chiare ed accurate, e al contempo rispettare l'individualità e la sensibilità dell'utente del servizio*
- Porre domande aperte e non provocatorie*
- Comunicare alla velocità appropriata*
- Coinvolgere in maniera appropriate altre persone nel processo di raccolta delle informazioni in modo da rispettare i loro sentimenti e da tenere in considerazione i sentimenti, preoccupazioni, bisogni e desideri del cliente*

### Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

- Comunicazione verbale e non-verbale*
- Il significato e il valore dell'ambiente circostante*
- La relazione potenzialmente diseguale tra utente ed assistente*
- L'importanza della relazione tra utente ed assistente*

### Livello di Competenza:

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:

- Con*
  1. *Utenti già esistenti*
  2. *Utenti potenziali/nuovi*
  3. *Membri della famiglia*
  4. *Altri assistenti*
- Con utenti che soffrono o non soffrono di demenza senile od altre limitazioni intellettive*
- Con utenti che hanno o meno limitazioni fisiche*
- Con utenti che hanno un background culturale differente da quello del discente*

### Metodi di valutazione:

I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:

- Attraverso l'osservazione od altre attività registrate (video)*
- Attraverso sessioni di domande*
- Attraverso relazioni relative a studio di casi*
- Attraverso testimonianze*

**Requisiti dimostrativi:**

La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:

- Dimostrare pienamente la sensibilità sviluppata attraverso prove documentarie presentate*
- Essere capaci di chiara interpretazione*

<b>Unità Formativa 7: La Valutazione del Piano d'Assistenza (HELSINKI)</b>
<b>Riassunto dell'Unità:</b>
Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di giudicare l'efficacia di un piano di assistenza basato sui livelli di soddisfazione provata dall'utenti e dalle persone che sono importanti nella sua vita
<b>Principale Risultato in termini di Apprendimento:</b>
Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità nel constatare in maniera accurata il livello di soddisfazione di un utente relativamente all'implementazione del proprio piano d'assistenza
<b>Risultati in termini di Competenze:</b>
<input type="checkbox"/> <i>Condurre indagini di soddisfazione con gli utenti del servizio e le altre persone che sono importanti per loro</i>
<input type="checkbox"/> <i>Effettuare interviste standard con gli utenti del servizio e le altre persone che sono importanti per loro</i>
<input type="checkbox"/> <i>Effettuare interviste informali con gli utenti del servizio e le altre persone che sono importanti per loro</i>
<input type="checkbox"/> <i>Ascoltare attentamente e riflettere su quanto viene detto e condiviso durante le interviste</i>
<input type="checkbox"/> <i>Raccogliere, confrontare e riassumere i risultati delle indagini e/o interviste</i>
<input type="checkbox"/> <i>Rivedere un piano d'assistenza in base ai risultati della valutazione effettuata</i>
<input type="checkbox"/> <i>Riuscire a capire cosa non viene detto durante le interviste così come ciò che è palese</i>
<b>Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:</b>
Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:
<input type="checkbox"/> <i>Etica e la relazione di fiducia nel contesto del lavoro assistenziale</i>
<input type="checkbox"/> <i>Il bisogno di accettare le differenze individuali ed il bisogno di considerare ciascun utente come una persona adulta, indipendentemente dal livello di aiuto di cui hanno bisogno o dalla ragione per cui hanno bisogno di aiuto</i>
<input type="checkbox"/> <i>Le metodologie per condurre indagini ed interviste efficaci</i>
<b>Livello di Competenza:</b>
Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:
<input type="checkbox"/> <i>Con</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Utenti già esistenti</i></li> <li>2. <i>Utenti potenziali/nuovi</i></li> <li>3. <i>Membri della famiglia</i></li> <li>4. <i>Altri assistenti</i></li> </ol>
<input type="checkbox"/> <i>Con utenti che soffrono o non soffrono di demenza senile od altre limitazioni intellettive</i>
<input type="checkbox"/> <i>Con utenti che hanno o meno limitazioni fisiche</i>
<input type="checkbox"/> <i>Con utenti che hanno un background culturale differente da quello del discente</i>
<b>Metodi di valutazione:</b>
I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:
<input type="checkbox"/> <i>Con riferimento ai piani di assistenza</i>
<input type="checkbox"/> <i>Attraverso sessioni di domande</i>

<input type="checkbox"/> <i>Con riferimento ai risultati di indagini</i>
<input type="checkbox"/> <i>Con riferimento a note prese durante delle interviste</i>
<input type="checkbox"/> <i>Testimonianze degli intervistati stessi</i>
<b>Requisiti dimostrativi:</b>
La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:
<input type="checkbox"/> <i>I livelli di soddisfazione citati dovrebbero essere verificati da un manager o altro superiore</i>
<input type="checkbox"/> <i>I livelli di soddisfazione citati dovrebbero essere validati dall'utente e/o dalle opinioni della sua famiglia riguardo al piano d'assistenza</i>

## **Unità Formativa 8: Rappresentare gli interessi e i bisogni degli utenti (VENETO)**

### **Riassunto dell'Unità:**

Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di utilizzare le proprie competenze interpersonali e la propria conoscenza professionale e discernimento in modo da riuscire a portare dei cambiamenti nei programmi di assistenza così da soddisfare meglio i bisogni e desideri degli utenti.

### **Principale Risultato in termini di Apprendimento:**

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità di agire efficacemente in qualità di rappresentante dell'utente nella negoziazione di cambiamenti nei servizi assistenziali forniti

### **Risultati in termini di Competenze:**

- Utilizzare competenze di comunicazione efficace con gli utenti in modo da individuare i loro bisogni ed interessi*
- Utilizzare competenze di comunicazione efficace con altri professionisti nell'assistenza/cura sanitaria in modo da rappresentare i bisogni ed interessi degli utenti*
- Utilizzare il proprio giudizio professionale al fine di negoziare cambiamenti appropriati e ragionevoli al piano di assistenza di un utente*
- Riassumere e registrare i cambiamenti condivisi relativi ad un piano di assistenza ed effettuati al fine di rispondere ai bisogni ed interessi di un utente*
- Spiegare e giustificare i cambiamenti che sono stati negoziati per conto di un utente all'utente stesso e ai membri della sua famiglia*
- Negoziare e condividere procedure per rivedere periodicamente i cambiamenti apportati ad un piano così che esso sia sempre rispondente ai bisogni ed interessi dell'utente*

### **Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:**

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

- I locali servizi sociali e sanitari – disponibilità, appropriatezza e titolarità*
- I diritti degli utenti dei servizi e i doveri che di conseguenza si impongono allo staff dei servizi stessi*
- Modelli di misurazione della gamma dei bisogni degli utenti*
- Procedure organizzative per presentare le proprie argomentazioni a colleghi e superiori*
- Disposizioni locali su come informare le altre persone e come spiegare i cambiamenti effettuati ad un piano d'assistenza*
- Bilanciare bisogni ed interessi di un utente del servizio con le limitazioni ed i freni organizzativi*
- Disposizioni locali su come cambiare i piani di assistenza*

### **Livello di Competenza:**

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:

- Utilizzando mezzi di comunicazione scritta*
- Utilizzando mezzi di comunicazione orale*
- Con utenti che hanno bisogni semplici*

<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <i>Con utenti che presentano bisogni complessi e molteplici</i></li> </ul>
<p><b>Metodi di valutazione:</b></p> <p>I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <i>Piani di assistenza ed altre registrazioni scritte che dimostrino i cambiamenti fatti a favore degli utenti</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <i>Sessioni di domande</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <i>Relazioni su casi di studio</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <i>Test scritti durante e alla fine della formazione</i></li> </ul>
<p><b>Requisiti dimostrativi:</b></p> <p>La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <i>Dimostrare chiaramente come ciò che viene portato a riprova del proprio operato rappresenta davvero un cambiamento che riflette i bisogni e desideri dell'utente</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <i>Riuscire a mostrare l'input diretto ed individuale del discente</i></li> </ul>

<b>Unità Formativa 9: Massimizzare l'Indipendenza attraverso la Pianificazione dell'Assistenza (HELSINKI)</b>
<b>Riassunto dell'Unità:</b>
Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di utilizzare le proprie competenze, conoscenze ed attitudini al fine di tenere pienamente in considerazione ciò che un utente è in grado di apportare al processo di pianificazione dell'assistenza, a seconda della sua abilità cognitiva. Determinerà anche l'abilità del discente di pianificare come l'utente possa avere un input continuo all'interno di un piano di assistenza condiviso
<b>Principale Risultato in termini di Apprendimento:</b>
Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità nel massimizzare l'indipendenza dell'utente, riconoscendo in maniera accurata i livelli di abilità cognitiva dell'utente ed assicurandosi che i potenziali benefici di queste abilità cognitive siano pienamente presi in considerazione nel momento in cui si condivide un piano di assistenza
<b>Risultati in termini di Competenze:</b>
<input type="checkbox"/> Effettuare una valutazione o mappatura delle abilità dell'utente
<input type="checkbox"/> Condurre interviste "vita/carriera" con gli utenti
<input type="checkbox"/> Identificare ed indirizzare verso servizi alternativi o complementari
<input type="checkbox"/> Identificare e registrare ciò che è più appropriato fare per conto dell'utente e ciò che un utente può fare e come dovrebbe essere supportato nel suo agire indipendente o sotto supervisione
<input type="checkbox"/> Condividere informazioni con il team sanitario in tema di ausili tecnologici o altri macchinari medici che hanno lo scopo di aiutare l'utente nella vita quotidiana
<input type="checkbox"/> Dimostrare si è tenuto in considerazione l'abilità dell'utente ed il suo diritto di pianificare la propria vita e di essere soggetto attivo nel processo di pianificazione dell'assistenza
<input type="checkbox"/> Condividere informazioni complete ed accurate su ciascun utente con un altro assistente od il team di operatori sanitari
<b>Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:</b>
Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:
<input type="checkbox"/> Lavoro di gruppo e multiprofessionale
<input type="checkbox"/> Status legale e diritti degli utenti
<input type="checkbox"/> Strumenti di misurazione cognitiva per anziani
<input type="checkbox"/> Abilità cognitiva dei singoli utenti, abilità fisica e circostanze sociali che possono avere un impatto sul loro grado di indipendenza
<input type="checkbox"/> Come rapportarsi con utenti differenti e trattarli come singoli individui
<input type="checkbox"/> Autonomia dell'utente (per esempio in caso di demenza senile)
<b>Metodi di valutazione:</b>
I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:
<input type="checkbox"/> RegISTRAZIONI di sessioni di osservazione
<input type="checkbox"/> Documenti scritti
<input type="checkbox"/> Testimonianze
<input type="checkbox"/> Studio di casi preparati dai discenti stessi
<input type="checkbox"/> Attraverso sessioni di domande
<b>Livello di Competenza:</b>

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:

*Con*

1. *Utenti già esistenti*
2. *Utenti potenziali/nuovi*
3. *Membri della famiglia*
4. *Altri assistenti*

*Con utenti che soffrono o non soffrono di demenza senile od altre limitazioni intellettive*

*Con utenti che hanno o meno limitazioni fisiche*

*Con utenti che hanno un background culturale differente da quello del discente*

**Requisiti dimostrativi:**

La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:

*Essere in grado di dimostrare chiaramente gli effetti dell'input che l'utente ha avuto nel processo di assistenza*

*Mostrare di avere agito in conformità delle disposizioni di legge ed organizzative*

## Unità Formativa 10: Pianificazione dell'Assistenza e Opinioni Personali (VENETO)

### Riassunto dell'Unità:

Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di utilizzare le proprie competenze, conoscenze ed attitudini al fine di tenere in considerazione i sistemi di opinioni personali degli utenti, così che queste vengano riconosciute, rispettate ed integrate all'interno del servizio di assistenza individuale

### Principale Risultato in termini di Apprendimento:

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità nel riconoscere bisogni religiosi, sessuali e culturali e conseguentemente di suggerire agli utenti le appropriate opzioni per il piano di assistenza

### Risultati in termini di Competenze:

- I bisogni religiosi, sessuali e culturali che derivano dai sistemi di opinioni personali sono accuratamente registrati all'interno dei piani di assistenza*
- I bisogni religiosi, sessuali e culturali che derivano dai sistemi di opinioni personali vengono spiegati ai colleghi ed alle altre persone che sono coinvolte nella fornitura di servizi assistenziali all'utente*
- Le opzioni più appropriate in tema di bisogni religiosi, sessuali e culturali che derivano dai sistemi di opinioni personali vengono identificate e segnalate all'utente, alla sua famiglia e a tutti coloro che sono coinvolti nella sua assistenza*
- I bisogni religiosi, sessuali e culturali sono tenuti in considerazione quando si pianificano ed implementano i piani di assistenza*
- Saper gestire la relazione tra l'utente del servizio e la sua famiglia quando si pianifica un'assistenza che tenga conto dei sistemi di opinioni personali di entrambe le parti*

### Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

*Nozioni di base di etica sanitaria, tra cui:*

- consenso*
- dolore*
- desideri riguardo alla morte*
- L'importanza e l'uso di appropriati mezzi di comunicazione tra utente del servizio ed assistente*
- Multiculturalità, valori religiosi e preferenze sessuali*
- Saper raccontare la storia di una persona (biografia)*
- Il valore della memoria e dei ricordi per una persona anziana*

### Livello di Competenza:

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:

- L'assistenza di utenti che devono gestire il dolore e sono malati terminali*
- L'assistenza di utenti con problemi comportamentali*
- L'assistenza di utenti con legami familiari*
- L'assistenza di utenti con problemi psichiatrici*
- L'assistenza di utenti affetti da una patologia oncologica*

**Metodi di valutazione:**

I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:

- Test scritti in itinere e finali*
- Studio di casi preparati dai discenti stessi*
- Registrazioni di sessioni di osservazione*
- Documenti scritti*
- Testimonianze*

**Requisiti dimostrativi:**

La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:

- Essere in grado di dimostrare chiaramente gli effetti dell'input che l'utente ha avuto nel processo di assistenza*
- Mostrare di avere agito in conformità delle disposizioni di legge ed organizzative*

## Unità Formativa 11: Accedere ai Servizi Sanitari (VENETO)

### Riassunto dell'Unità:

Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di utilizzare le proprie competenze, conoscenze ed attitudini al fine di assicurarsi che un utente abbia accesso a tutti i servizi sanitari che possano mantenere o migliorare la sua qualità di vita.

### Principale Risultato in termini di Apprendimento:

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità nell'anticipare possibili bisogni sanitari e pianificare quali siano i servizi sanitari migliori a cui far accedere gli utenti o a cui accedere per conto loro.

### Risultati in termini di Competenze:

- Vengono fatti dei giudizi ragionati, sulla base delle informazioni in proprio possesso, al fine di anticipare i probabili bisogni sanitari*
- Vengono dati dei suggerimenti sugli appropriati interventi sanitari, sulla base dei giudizi di cui sopra*
- Gli utenti vengono indirizzati agli appropriati servizi sanitari al momento giusto ed usando i metodi appropriati*
- Si contattano i servizi di emergenza al momento giusto ed usando i modi appropriati*
- Le azioni vengono registrate in forma scritta in maniera piena ed accurata*
- Le altre persone, compresi colleghi e membri della famiglia, vengono informati delle azioni intraprese nei modi e tempi appropriati*

### Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

- I servizi sociali e sanitari locali – gamma, disponibilità e titolarità*
- Disposizioni in tema di servizi di emergenza e prioritari*
- Procedure di registrazione degli incidenti e di aggiornamento delle registrazioni scritte*
- Procedure per la segnalazione di incidenti e per aggiornare le registrazioni scritte*

### Livello di Competenza:

I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:

*Utenti dei servizi con:*

- Disabilità o limitazioni fisiche*
- Disabilità o limitazioni intellettive*

*Diversi tipi di servizi sanitari:*

- Servizi di medicina di base*
- Servizi di emergenza*
- Servizi ambulatoriali*

*Accedere ai servizi sanitari per conto degli utenti:*

- Residenti in RSA*
- Che vivono a casa propria*
- Residenti in strutture di supporto*
- Con utenti che hanno bisogni sanitari semplici*
- Con utenti che presentano bisogni sanitari seri e molteplici*

### Metodi di valutazione:

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente

raggio di circostanze/situazioni:

- Studio di casi*
- Registrazioni scritte di interventi di indirizzamento verso servizi sanitari*
- Testimonianze*
- Test scritti durante e a completamento della formazione*

**Requisiti dimostrativi:**

La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:

- Essere in conformità dei regolamenti in tema di conservazione e divulgazione delle informazioni personali*
- Dimostrare chiaramente l'input personale del discente*

## Unità Formativa 12: Gestione dei Medicinali (SURREY)

### Riassunto dell'Unità:

Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di utilizzare le proprie competenze, conoscenze ed attitudini al fine di assicurarsi che ad un utente vengano somministrate i medicinali di cui hanno bisogno nei tempi stabiliti, nei luoghi e modi appropriati.

### Principale Risultato in termini di Apprendimento:

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità di incorporare nel piano di assistenza quelle misure necessarie ad assicurare la somministrazione effettiva e sicura di medicinali

### Risultati in termini di Competenze:

- Assicurarsi che gli utenti del servizio prendano i medicinali nei modi appropriati*
- Assicurare una sicura ed appropriata auto-somministrazione dei medicinali da parte degli utenti dei servizi*
- Osservare e riconoscere cambiamenti nel comportamento degli utenti che possano essere attribuiti a cambiamenti di medicinali*
- Registrare e segnalare cambiamenti di comportamento in conformità dei regolamenti, delle disposizioni interne e di linee-guida di buone prassi*

### Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

- Restrizioni sul proprio ruolo in tema di medicinali*
- Modelli di comportamento degli utenti dei servizi*
- Possibili effetti collaterali di medicinali comuni e gli effetti della loro cessazione o di cambiamenti nel livello di dosaggio/cambiamenti nel mix di dosaggi*
- Come e da chi apprendere informazioni sui possibili effetti collaterali in relazione ad un particolare utente*
- Chi contattare in caso di possibili problemi relativi ai medicinali (per esempio rifiuto di prenderli, assunzione irregolare, abuso, rifiuto di consegnarli)*
- Procedure per la sicura conservazione*
- Predisporre le modalità per lo spostamento e la consegna di medicinali*
- Regolamenti in tema di frodi e raggiri sui medicinali*

### Livello di Competenza:

I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:

- Durante il lavoro con*
  1. *Utenti già esistenti*
  2. *Utenti potenziali/nuovi*
  3. *Membri della famiglia*
  4. *Altri assistenti*
- Con utenti che soffrono o non soffrono di demenza senile od altre limitazioni intellettive*
- Con utenti che hanno o meno limitazioni fisiche*
- Con utenti che hanno un background culturale differente da quello del discente*

### Metodi di valutazione:

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:

*Studio di casi*

*Documentazione scritta delle attività intraprese*

*Osservazioni*

*Sessioni di domande*

**Requisiti dimostrativi:**

La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:

*Dimostrare chiaramente l'input personale del discente nei processi*

*Essere in conformità dei regolamenti in tema di confidenzialità delle cartelle mediche dei singoli pazienti*

## **Unità Formativa 13: Consapevolezza del Rischio & Sicurezza nell'Assistenza di Persone Anziane (SURREY)**

### **Riassunto dell'Unità:**

Questa unità riguarda le modalità con cui un assistente sanitario od operatore sanitario competente è in grado di tenere in considerazione i rischi e di salvaguardare i bisogni nel momento in cui sviluppa o rivede un piano di assistenza.

### **Principale Risultato in termini di Apprendimento:**

Al termine di questa unità il discente sarà in grado di dimostrare la propria abilità nel contribuire alla sicurezza degli utenti del servizio incorporando elementi di salvaguardia e di gestione del rischio all'interno di un piano di assistenza.

### **Risultati in termini di Competenze:**

- Capacità di riconoscere possibili e potenziali rischi per la sicurezza e pericoli nell'ambiente assistenziale*
- Capacità di riconoscere abusi potenziali o in corso*
- Capacità di riconoscere possibili e potenziali rischi per la sicurezza e pericoli nella fornitura di servizi assistenziali ad anziani con bisogni assistenziali*
- Capacità di valutare rischi e pericoli nel contesto del singolo utente del servizio, del suo bisogno assistenziale e del contenuto della sua assistenza*
- Capacità di riconoscere come il proprio comportamento possa accentuare un rischio*
- Capacità di includere piani appropriate di salvaguardia all'interno di un piano di assistenza o, nei casi in cui ciò non possa essere fatto, segnalare i rischi ai propri superiori*
- Capacità di segnalare le proprie preoccupazioni in tema di protezione di un adulto, utilizzando le procedure interne e/o altre procedure*

### **Conoscenze teoriche e requisiti di comprensione:**

Oltre ad essere in grado di dimostrare la propria abilità nel tradurre le competenze in azioni, ai discenti verrà anche chiesto di dimostrare la loro conoscenza e la loro comprensione delle seguenti materie:

- Conoscenza delle politiche relative al "manual handling" (corretto sollevamento e spostamento di pesi)*
- Conoscenza della politica di protezione e salvaguardia degli adulti*
- Conoscenza delle disposizioni in tema di politiche di sicurezza e salute rilevanti alla salvaguardia degli utenti adulti (compreso il controllo delle sostanze che possono nuocere alla salute)*
- Conoscenza dei rilevanti sistemi di amministrazione dei medicinali*
- Conoscenza dei sistemi di segnalazione e delle disposizioni legislative in tema di casi - sospetti o reali - di abuso di adulti*

### **Livello di Competenza:**

I discenti devono dimostrare la propria competenza con i seguenti mezzi:

- Con utenti già esistenti*
- Con nuovi utenti*
- In relazione ai visitatori che si recano nell'ambiente di assistenza*
- Con utenti affetti da demenza senile, incapaci o con deficit comunicativi o sensoriali*
- In relazione al loro proprio comportamento sul luogo di lavoro*

### **Metodi di valutazione:**

Al discente viene richiesto di dimostrare la propria competenza nel seguente raggio di circostanze/situazioni:

- Completamento di valutazioni di rischio*
- Inclusione della gestione del rischio e di misure di salvaguardia all'interno di piani di assistenza*
- Frequenza di corsi di formazione sul "manual handling"*
- Frequenza di seminari di sensibilizzazione sulla protezione/salvaguardia degli adulti*

**Requisiti dimostrativi:**

La dimostrazione della competenza fornita dai discenti deve soddisfare i seguenti criteri:

- Completamento di programmi formativi sul "manual handling" di base e sulla salvaguardia degli adulti*
- Piani di assistenza che incorporano costantemente la gestione del rischio per un periodo di almeno tre mesi*