

Direttive relative al regolamento d'esame per l'esame di professione di

Specialista nell'accompagnamento di persone in situazione di handicap

Del 28 febbraio 2022

Basate sul regolamento d'esame di professione del 12 luglio 2017

Organo responsabile

Agogis. Sozialberufe. Praxisnah.

ARTISET – Federazione dei fornitori di servizi per persone bisognose di assistenza
insieme – Federazione Svizzera delle associazioni di genitori di persone con handi-
cap mentale

SAVOIRSOCIAL – Organizzazione mantello svizzera del mondo del lavoro in ambito
sociale

Segretariato d'esame

Prüfungssekretariat BP Begleitungsspezialist/-in

c/o BfB Büro für Bildungsfragen AG

Bahnhofstrasse 20

8800 Thalwil

Contenuto

1	Introduzione.....	4
1.1	Scopo delle direttive.....	4
1.2	Basi legali.....	4
1.3	Basi specialistiche.....	4
1.4	Organi responsabili dell'esame di professione.....	4
1.5	Commissione d'esame.....	5
1.6	Segretariato d'esame e interlocutore.....	5
2	Profilo professionale.....	5
2.1	Campo d'attività.....	5
2.2	Competenze operative professionali.....	6
2.3	Esercizio della professione.....	6
2.4	Contributo della professione alla società.....	6
3	Condizioni d'ammissione.....	7
3.1	Verifica preliminare all'ammissione.....	7
3.2	Requisiti professionali.....	7
3.2.1	Riepilogo dei requisiti.....	7
3.2.2	Chiarimenti in merito agli attestati necessari.....	8
3.3	Corsi di preparazione.....	9
4	Oggetto d'esame.....	9
4.1	Disposizioni generali.....	9
4.2	L'esame in breve.....	9
4.3	Descrizione delle parti d'esame.....	9
4.3.1	Parte d'esame 1: documentazione scritta del processo.....	10
4.3.2	Parte d'esame 2: Esame professionale.....	11
4.3.3	Parte d'esame 3: Analisi di un caso.....	13
4.4	Materiali ausiliari consentiti.....	13
4.5	Valutazione delle prove d'esame.....	13
4.6	Valutazione e assegnazione delle note.....	13
4.7	Ripetizione dell'esame.....	14
4.7.1	Generale.....	14
4.7.2	Iscrizione.....	14
4.7.3	Ripetizione della parte d'esame 1.....	14
5	Organizzazione dell'esame.....	14
5.1	Pubblicazione.....	14
5.2	Date e sedi d'esame.....	14
5.3	Iscrizione.....	14
5.4	Tassa d'esame.....	14
5.5	Assicurazioni.....	15
5.6	Ricorso presso SEFRI.....	15
6	Entrata in vigore e validità.....	15
7	Allegati alle direttive.....	16

7.1	Panoramica delle competenze operative professionali	16
7.2	Profilo di qualificazione con criteri legati alle prestazioni.....	18

1 Introduzione

1.1 Scopo delle direttive

Visto il punto 2.21 lett. a del regolamento d'esame sul rilascio dell'attestato professionale federale di Specialista nell'accompagnamento di persone in situazione di handicap del 12 luglio 2017, la commissione d'esame emana le seguenti direttive relative al suddetto regolamento.

Le direttive costituiscono parte integrante del regolamento d'esame, lo commentano e ne spiegano il significato. Le direttive, emanate dalla commissione d'esame, vengono periodicamente controllate ed eventualmente adeguate. Inoltre, vengono portate all'attenzione della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) quale integrazione del regolamento d'esame.

Le direttive forniscono informazioni complete alle candidate e ai candidati, alle perite esaminatrici e ai periti esaminatori, nonché agli operatori che offrono corsi di preparazione.

1.2 Basi legali

- Legge federale sulla formazione professionale (Legge sulla formazione professionale, LFPr) del 13 dicembre 2002
- Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr) del 19 novembre 2003

1.3 Basi specialistiche

Il profilo professionale (basato sulle competenze operative), la panoramica delle competenze operative professionali (basata sull'analisi delle attività professionali) e il profilo di qualificazione (descrizione dei singoli processi di lavoro e dei campi di competenze operative, inclusi i criteri legati alle prestazioni) costituiscono le basi specialistiche rilevanti per la pratica dell'esame di professione. Queste basi sono state definite in collaborazione con vari professionisti del settore assistenza ai portatori di handicap e con vari esperti della formazione. L'organo responsabile ha sottoposto tali basi a una vasta procedura di consultazione interna al settore e le ha conseguentemente approvate.

1.4 Organi responsabili dell'esame di professione

Gli organi responsabili dell'esame di professione "Specialista nell'accompagnamento di persone in situazione di handicap" sono le seguenti organizzazioni del mondo del lavoro:

- Agogis. Sozialberufe. Praxisnah.
- ARTISET – Federazione dei fornitori di servizi per persone bisognose di assistenza
- insieme – Federazione Svizzera delle associazioni di genitori di persone con handicap mentale
- SAVOIRSOCIAL – Organizzazione mantello svizzera del mondo del lavoro in ambito sociale

1.5 Commissione d'esame

Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale vengono affidati a una commissione d'esame dall'organo responsabile. Questa comprende almeno 5 membri ed è nominata dall'organo responsabile per un periodo di 4 anni. È ammessa la rielezione. La commissione si autocostruisce.

1.6 Segretariato d'esame e interlocutore

Il segretario d'esame svolge le mansioni amministrative legate agli esami professionali e funge da interlocutore per tutte le eventuali domande a questo proposito.

Indirizzo del segretario d'esame:

Prüfungssekretariat BP Begleitungsspezialist/-in
c/o BfB Büro für Bildungsfragen AG
Bahnhofstrasse 20
8800 Thalwil

Telefono: 043 388 34 00
info@berufspruefung-beeintraechtigung.ch
www.berufspruefung-beeintraechtigung.ch/fr

2 Profilo professionale

2.1 Campo d'attività

Le specialiste e gli specialisti nell'accompagnamento di persone in situazione di handicap assistono persone di diverse età presso strutture di accoglienza e centri diurni.

Il lavoro delle specialiste e degli specialisti è incentrato sul mantenimento di un'elevata qualità di vita, sull'autodeterminazione e sul coinvolgimento della persona assistita. Presupposto fondamentale è una perfetta organizzazione della vita quotidiana.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere garantito anche nelle situazioni più complesse. Tali situazioni possono nascere da specifici compiti di sviluppo delle diverse fasi della vita (p. es. pubertà e sviluppo della sessualità, invecchiamento) o da determinate circostanze che si verificano nella vita delle persone assistite (p.es. decesso di persone vicine, fine di una relazione, cambiamenti e fasi di transizione).

Inoltre, possono scaturire da problemi complessi (p. es. compresenza di un handicap cognitivo e di un handicap psichico o di handicap multipli), che limitano le possibilità di comunicazione o lo sviluppo di strategie personali di superamento da parte delle persone assistite.

Può darsi che le persone in situazione di handicap reagiscano alle situazioni difficili con comportamenti insoliti oppure con azioni pericolose per sé o per gli altri, con danni alle cose e possono disturbare la vita della comunità.

Le specialiste e gli specialisti coinvolgono le persone in situazione di handicap nei processi decisionali che le riguardano in base alle loro possibilità. Gli interessi e le necessità delle persone assistite costituiscono il fulcro del lavoro delle specialiste e degli specialisti.

Le specialiste e gli specialisti collaborano con colleghe, colleghi e superiori. Inoltre, coinvolgono altri professionisti nel supporto delle persone assistite e collaborano con i famigliari.

2.2 Competenze operative professionali

Le specialiste e gli specialisti sono in grado di:

- creare condizioni ottimali nella vita quotidiana delle persone con handicap per garantire un'elevata qualità di vita e il massimo coinvolgimento;
- affrontare situazioni complesse insieme alle persone con handicap e ad altre persone interessate;
- collaborare nell'ambito di sistemi interdisciplinari e interprofessionali di supporto;
- collaborare insieme ai familiari delle persone con handicap;
- incoraggiare le persone in situazione di handicap a esporre le proprie esigenze e i propri desideri nel loro contesto o a farlo al posto loro.

Le singole competenze operative sono descritte in maniera dettagliata nella panoramica delle competenze operative e nel profilo di qualificazione (cfr. allegato 7.1 e 7.2).

2.3 Esercizio della professione

Le specialiste e gli specialisti dispongono di conoscenze approfondite sulle varie disabilità complesse e sulle relative interazioni con i fattori ambientali. Inoltre, conoscono le possibili cause di situazioni complesse. Si avvalgono di strumenti professionali della strutturazione pedagogica dei processi e utilizzano vari approcci pedagogici e creativi per organizzare la vita quotidiana delle persone assistite e facilitare la comunicazione. Inoltre, adeguano questi approcci alle singole persone assistite.

Le specialiste e gli specialisti lavorano con un grande senso di responsabilità e in autonomia. Reagiscono tempestivamente e in modo adeguato alle situazioni gravi. Inoltre, in tali circostanze sono in grado di chiedere aiuto tempestivamente.

Sono consapevoli del proprio ruolo professionale, valutano il proprio comportamento in modo differenziato, si confrontano con i propri superiori e colleghi e traggono conclusioni su come migliorare il proprio operato.

Le specialiste e gli specialisti si considerano sempre parte di un sistema di supporto allargato e collaborano attivamente al suo interno.

2.4 Contributo della professione alla società

Con il loro lavoro, le specialiste e gli specialisti contribuiscono a migliorare la qualità della vita, l'autodeterminazione e il coinvolgimento delle persone in situazione di handicap. In questo modo favoriscono l'uguaglianza delle persone con handicap sancita nella Costituzione.

3 Condizioni d'ammissione

3.1 Verifica preliminare all'ammissione

In caso di dubbio e in qualsiasi momento, gli interessati possono sottoporre la documentazione d'iscrizione completa al segretariato d'esame per una verifica preliminare all'ammissione. Dietro compenso, la commissione d'esame prende in esame la documentazione e comunica l'esito per iscritto. Questo deve essere allegato alla successiva iscrizione all'esame.

L'esito non costituisce ancora nessuna approvazione vincolante. La decisione d'ammissione formale viene pronunciata dalla commissione d'esame dopo l'iscrizione.

3.2 Requisiti professionali

3.2.1 Riepilogo dei requisiti

All'esame è ammesso chi, al momento dell'iscrizione:

- a) possiede un attestato federale di capacità di operatrice / operatore socioassistenziale o qualifica¹ equivalente;

oppure

- b) possiede un attestato federale di capacità di operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario o qualifica² equivalente e attestati di prestazioni nei settori "accompagnamento e assistenza", "animazione" e "sviluppo: promuovere e mantenere";

e

- c) dimostra di aver maturato un'esperienza professionale nell'accompagnamento di persone in situazione di handicap di almeno 2 anni con una percentuale di occupazione minima dell'80% (dopo aver conseguito l'attestato federale di capacità di operatrice / operatore socioassistenziale o operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario). Gli impieghi a tempo parziale con una percentuale di occupazione inferiore devono corrispondere all'equivalente di almeno 24 mesi all'80%;

e

- d) attesta di essere in grado di fornire una prova valida di poter fornire prestazioni di primo soccorso in modo competente in caso di emergenza;

e

- e) fornisce documenti aggiornati che attestano l'assenza di iscrizioni nel casellario giudiziale incompatibili con il profilo professionale oggetto dell'esame (estratto specifico per privati).

¹ Qualifiche equivalenti sono i diplomi giuridicamente vecchi definiti nel regolamento sulla formazione, nonché i comuni diplomi conseguiti all'estero per i quali si raccomanda in generale il riconoscimento come assistente socio-educativo da parte della SE-FRI (esempi: assistente geriatrico in Germania assistente alla cura dei minori in Germania).

² (Qualifiche equivalenti sono i diplomi giuridicamente vecchi secondo la definizione di OdASanté (Cure medico-sanitarie pratiche CC, CRS, aiuto familiare AFC).

3.2.2 Chiarimenti in merito agli attestati necessari

Le competenze operative professionali richieste al punto 3.2.1 b nei settori "accompagnamento e assistenza", "animazione" e "sviluppo: promuovere e mantenere" sono illustrate dettagliatamente nel documento "Profilo di qualificazione Operatrice socioassistenziale / Operatore socioassistenziale" e nel documento "Precisazioni sulle competenze operative professionali per Operatrice socioassistenziale / Operatore socioassistenziale" (cfr. <http://www.savoirsocial.ch>).

Conseguentemente gli attestati di prestazione richiesti al punto 3.2.1 b devono riportare le seguenti competenze operative professionali³:

Settore "accompagnamento e assistenza":

- organizzare le attività di vita quotidiana in funzione dei bisogni
- sostenere e accompagnare le persone assistite in situazioni particolari
- stabilire, intrattenere e terminare relazioni professionali

Settore "animazione":

- promuovere attività creative, stimolanti e piacevoli
- pianificare celebrazioni e feste nel corso della giornata, della settimana, dell'anno, nonché eventi importanti sul piano individuale considerando i vari rituali
- favorire la partecipazione alla vita sociale

Settore "sviluppo: promuovere e mantenere":

- riconoscere le risorse e il potenziale delle persone assistite
- promuovere e mantenere l'autonomia delle persone assistite nelle attività della vita quotidiana

Gli attestati di prestazione richiesti al punto 3.2.1 b possono essere conseguiti portando a termine con profitto i relativi moduli nel quadro del processo di validazione "Operatrice socioassistenziale / Operatore socioassistenziale" o in altro modo.

L'attestato ai sensi del punto 3.2.1 d (primo soccorso in situazioni d'emergenza medica) deve essere prodotto sotto forma di attestato di soccorritore che confermi la conclusione di un corso di soccorritore presso un fornitore certificato di tali corsi. L'attestato di soccorritore ha una validità di 6 anni.

L'attestato ai sensi del punto 3.2.1 e (iscrizioni nel casellario giudiziale) deve essere prodotto sotto forma di estratto specifico per privati. Tale estratto non deve essere antecedente a 3 mesi al momento dell'iscrizione all'esame.

La commissione d'esame decide sull'equivalenza della qualifica ai sensi di 3.2.1 a e 3.2.1 b e sulla pratica professionale richiesta ai sensi di 3.2.1 c, nonché sul riconoscimento degli attestati di prestazione ai sensi di 3.2.1 b su richiesta della candidata / del candidato. È possibile richiedere alla SEFRI l'equivalenza degli attestati e dei diplomi conseguiti all'estero.

³ Le tre settori di competenza menzionate si riferiscono al profilo di qualificazione non revisionato del 2011 per la formazione di Operatrice socioassistenziale / Operatore socioassistenziale.

Le richieste devono essere presentate in forma scritta e inviate alla commissione d'esame complete della relativa documentazione. I costi per la verifica dell'equivalenza e/o per il riconoscimento degli attestati di prestazione vengono fatturati a consuntivo direttamente alla candidata / al candidato.

3.3 Corsi di preparazione

La frequenza ai corsi di preparazione è consigliata. Tuttavia, la partecipazione a questi corsi non è obbligatoria per essere ammessi all'esame.

4 Oggetto d'esame

4.1 Disposizioni generali

L'esame si concentra sulla pratica professionale e sulle competenze operative professionali che questa richiede. Vengono esaminate le competenze professionali, metodologiche e sociali nonché lo spirito critico come elementi fondamentali delle competenze operative professionali. La panoramica delle competenze operative professionali e il profilo di qualificazione con i criteri legati alle prestazioni sono riportati in allegato (cfr. allegato 7.1 e 7.2).

Particolarmente importante è l'interazione dei singoli campi di competenze e la competenza di trasferimento (diverse persone affette da handicap complessi, gruppi di età, forme di disabilità, contesti diversi e situazioni difficili).

Per soddisfare i requisiti dell'esame l'operato professionale deve essere illustrato in modo comprensibile, motivato e valutato dal punto di vista professionale; da ciò devono scaturire suggerimenti di ottimizzazione per la propria esperienza pratica.

4.2 L'esame in breve

L'esame è diviso in 3 parti e 5 tipologie.

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata
1 Documentazione del processo	Posizione 1.1 Documentazione scritta del processo	Precedentemente redatta
	Posizione 1.2 Colloquio professionale sulla documentazione del processo	Preparazione: nessuna Colloquio professionale: circa 30 min.
2 Esame professionale	Posizione 2.1 Esame professionale <i>scritto</i>	120 min.
	Posizione 2.2 Esame professionale <i>orale</i>	Preparazione: circa 30 min. Colloquio d'esame: circa 20 min.
3 Analisi di un caso	Analisi di un caso <i>orale</i>	Preparazione: circa 30 min. Colloquio d'esame: circa 60 min.

L'esame dura in tutto circa 290 minuti, esclusa la documentazione del processo.

4.3 Descrizione delle parti d'esame

Di seguito vengono descritte le singole parti d'esame e la relativa valutazione. Le prove d'esame riguardano situazioni realistiche, concrete e pratiche.

4.3.1 Parte d'esame 1: documentazione scritta del processo

La prima parte dell'esame comprende la documentazione scritta del processo (pos. 1.1) e il relativo colloquio professionale (pos. 1.2).

La documentazione scritta del processo (pos. 1.1)

Contenuto

La documentazione scritta del processo dimostra che la candidata / il candidato è in grado di gestire un processo pedagogico nel proprio lavoro pratico, di valutarlo e di descriverlo in forma scritta. Il processo attuato nella pratica e descritto nella documentazione è complesso per via della particolare forma di disabilità e/o per il comportamento difficile e/o per via dell'attuale situazione di vita della persona accompagnata nel processo pedagogico.

La procedura del processo pedagogico deve basarsi su uno strumento della strutturazione pedagogica dei processi. . Ciò comprende l'analisi della situazione da più prospettive, l'elaborazione degli obiettivi, la pianificazione dell'attuazione, l'attuazione così come la valutazione e l'ulteriore sviluppo (cfr. profilo di qualificazione nell'allegato 7.2).

Le singole fasi del processo pedagogico devono essere illustrate in modo professionale e comprensibile dalla candidata / dal candidato. La procedura nel processo pedagogico viene analizzata e valutata. Da questa base si ricavano suggerimenti di ottimizzazione.

Criteri formali

Le direttive formali vincolanti per la documentazione scritta del processo vengono rese note insieme al bando dell'esame sul sito del segretariato d'esame www.berufsprüfung-beeinträchtigung.ch/fr

Termine di consegna

La documentazione del processo deve essere consegnata al segretariato d'esame al più tardi 6 settimane prima dell'inizio dell'esame. La data esatta viene comunicata sul sito del segretariato d'esame.

Valutazione

La valutazione riguarda i criteri riportati di seguito (questo tuttavia non rappresenta un elenco completo):

- Scelta del tema:
il processo pedagogico è complesso (per via della particolare forma di disabilità e/o per il comportamento difficile e/o per via dell'attuale situazione di vita della persona accompagnata nel processo pedagogico)?
- Struttura della documentazione di processo:
la struttura è chiara, logica e comprensibile?
- Aspetti formali:
l'estensione, la modalità di citazione, l'espressione linguistica, la strutturazione, l'impostazione e l'osservanza delle direttive in materia di protezione dei dati corrispondono alle prescrizioni e agli standard professionali?
- Pianificazione pedagogica del processo:
tutte le fasi della pianificazione pedagogica del processo sono illustrate in modo professionale, corretto e comprensibile e sono riferite alle persone assistite?
- Procedura pedagogica: la procedura è professionale, corretta e motivata in ogni fase del processo pedagogico illustrato ed è adatta per le persone assistite?

- **Analisi e riflessione:**
l'analisi e la valutazione del processo pedagogico illustrato sono professionali, corrette e comprensibili?
- **Suggerimenti di ottimizzazione:**
i suggerimenti di ottimizzazione della procedura relativa al processo pedagogico illustrato sono professionali, corretti e comprensibili?

La documentazione scritta del processo viene valutata da almeno due perite / periti che stabiliscono congiuntamente il voto.

Colloquio professionale sulla documentazione scritta del processo (pos. 1.2)

Contenuto

Il colloquio professionale verte su aspetti scelti dalle perite / dai periti d'esame relativi al processo pedagogico presentato nella documentazione scritta del processo. La discussione comprende anche domande su concetti teorici e modelli che stanno alla base del modo di procedere della candidata / del candidato e quesiti sulla valutazione del proprio ruolo nella strutturazione del processo.

Le domande e gli aspetti scelti dalle perite / dai periti possono riguardare tutte le fasi del processo pedagogico e tutte le competenze operative professionali (cfr. allegato).

Inoltre, la candidata / il candidato deve essere in grado di applicare i concetti e i modelli teorici ad altre situazioni complesse in modo professionale e corretto.

Valutazione

La valutazione riguarda i criteri riportati di seguito (non conclusiva):

- **Domande di approfondimento sul processo pedagogico:**
le risposte fornite dalla candidata / dal candidato sono professionali e comprensibili?
- **Concetti e modelli teorici:**
sono illustrati e motivati in modo professionale motivato e comprensibile e si riferiscono alla procedura della candidata / del candidato nel processo pedagogico?
- **Capacità di trasferimento:**
la candidata / il candidato applica questi concetti e modelli teorici ad altre situazioni nel campo assistenziale in modo professionale e comprensibile?
- **Proprio ruolo nel processo pedagogico:**
la candidata / il candidato analizza e valuta il proprio ruolo in modo comprensibile e critico?
- **Flessibilità e capacità di argomentazione della candidata / del candidato nel colloquio professionale.**

Il colloquio professionale viene condotto e valutato da almeno due perite / periti che stabiliscono congiuntamente il voto.

4.3.2 Parte d'esame 2: Esame professionale

L'esame professionale comprende due parti, ovvero l'esame professionale scritto (pos. 2.1) e l'esame professionale orale (pos. 2.2).

Esame professionale scritto (pos. 2.1)

Contenuto

Questo esame professionale scritto mira a verificare i seguenti criteri:

- le conoscenze specialistiche della candidata / del candidato relative alle forme e agli effetti degli handicap complessi e di situazioni delicate nell'accompagnamento delle persone in situazione di handicap;
- concetti e modelli teorici riguardanti qualità della vita, l'autodeterminazione e il coinvolgimento delle persone assistite e la loro applicazione;
- metodi e strumenti pedagogici e i loro ambiti di applicazione.

I quesiti possono fare riferimento a tutti i processi di lavoro professionali (cfr. allegato 7.1).

Valutazione

La valutazione riguarda i criteri riportati di seguito (non conclusiva):

- Risposta professionale e comprensibile a tutti i quesiti.
- Uso corretto del linguaggio specialistico.
- Capacità di mettere in relazione competenze professionali e metodologiche.

L'esame professionale scritto viene valutato da almeno due perite / periti che stabiliscono congiuntamente il voto.

Esame professionale orale (pos. 2.2)

Contenuto

L'esame professionale orale riguarda la gestione di una situazione data particolarmente complessa. Aspetto chiave è la collaborazione con i famigliari e con i sistemi di supporto interdisciplinari e interprofessionali.

La candidata / il candidato dimostra di saper osservare, analizzare e interpretare la situazione data in modo professionale e comprensibile.

La candidata / il candidato riconosce e analizza le interazioni tra la situazione della persona in situazione di handicap e le altre persone coinvolte. In base a queste analisi, la candidata / il candidato individua approcci professionali e comprensibili per il miglioramento della qualità di vita e del coinvolgimento delle persone in situazione di handicap.

Valutazione

La valutazione riguarda i criteri riportati di seguito (non conclusiva):

- Comprensione e descrizione professionale e chiara della situazione data.
- Illustrazione professionale motivata e comprensibile delle interazioni presenti nella situazione data.
- Analisi e descrizione professionale e comprensibile dei compiti e dei ruoli rivestiti dalle persone coinvolte nella situazione data.
- Spiegazione professionale, , motivata e comprensibile degli approcci professionali che possono migliorare la qualità di vita e il coinvolgimento delle persone in situazione di handicap.
- Flessibilità e capacità di argomentazione della candidata / del candidato nel colloquio professionale.

L'esame professionale orale viene valutato da almeno due perite / periti che redigono annotazioni sul colloquio d'esame e sullo svolgimento dello stesso, valutano le prove e stabiliscono congiuntamente il voto.

4.3.3 Parte d'esame 3: Analisi di un caso

Contenuto

In un colloquio d'esame la candidata / il candidato analizza le condizioni iniziali, la dinamica, il comportamento e il modo di agire delle persone coinvolte in una situazione particolarmente complessa sulla base di esempi forniti. Inoltre, individua possibili interventi per mitigare la situazione e mostra in che modo la persona assistita può essere coinvolta in questo processo.

Valutazione

La valutazione riguarda i criteri riportati di seguito.

- Analisi e descrizione professionale e comprensibile della situazione.
- Considerando un modello teorico, analisi e descrizione professionale e comprensibile dei contributi all'escalation o all'a de-escalation da parte delle persone coinvolte nella situazione.
- Descrizione professionale motivata e comprensibile delle aree di conflitto e dei dilemmi di tipo deontologico derivanti dalla situazione.
- Sviluppo professionale, motivato e comprensibile di approcci che portano a una de-escalation o che servono da intervento in caso di crisi.
- Illustrazione professionale, motivata e comprensibile delle varie possibilità di coinvolgimento della persona disabile.
- Idee professionali e comprensibili relative al follow-up e allo sviluppo della prevenzione.
- Flessibilità e capacità di argomentazione della candidata / del candidato nel colloquio professionale.

L'analisi orale di un caso viene valutata da almeno due perite / periti che redigono annotazioni sul colloquio d'esame e sullo svolgimento dello stesso, valutano le prove e stabiliscono congiuntamente il voto.

4.4 Materiali ausiliari consentiti

Contestualmente alla pubblicazione dell'esame, le candidate / i candidati ricevono precise istruzioni sui materiali ausiliari consentiti. I materiali ausiliari non espressamente citati nella pubblicazione non sono consentiti.

4.5 Valutazione delle prove d'esame

La commissione d'esame stabilisce le modalità specifiche di valutazione delle prove d'esame una volta disponibili gli strumenti di verifica. I criteri di valutazione vengono comunicati in anticipo alle candidate / ai candidati.

4.6 Valutazione e assegnazione delle note

La valutazione dell'esame e delle singole parti d'esame viene espressa in voti. Le prove sono valutate con voti da 1 a 6 e sono ammesse solo mezze note e note intere. Il voto 4.0 e superiori designano prove sufficienti.

La media dei due voti della prova orale e di quella scritta della parte “Documentazione di un processo” dà come risultato il voto per questa parte d’esame. Lo stesso vale per la parte d’esame “Esame professionale”.

Per individuare il voto complessivo ciascuna parte d’esame ha lo stesso valore. Il voto complessivo viene arrotondato a un decimale.

Per superare l’esame è necessario ottenere minimo 4.0 in tutte e tre le parti d’esame.

4.7 Ripetizione dell’esame

4.7.1 Generale

Chi non ha superato l’esame può ripetere l’esame due volte. Vanno ripetute solo le parti d’esame risultate insufficienti. Qualora una parte d’esame sia composta da più esami (“Posizioni”) si dovranno ripetere entrambe le prove.

4.7.2 Iscrizione

Per iscriversi alla ripetizione dell’esame è necessario fornire nuovamente un estratto specifico del casellario giudiziale svizzero per privati aggiornato assieme a tutta la documentazione, come per l’iscrizione iniziale.

4.7.3 Ripetizione della parte d’esame 1

Se la parte d’esame 1 non è superata è necessario ripetere entrambe le posizioni (1.1 documentazione scritta del processo e 1.2 Colloquio professionale sulla documentazione del processo). È possibile una nuova documentazione del processo relativa alla stessa persona assistita. Occorre tuttavia obbligatoriamente descrivere un nuovo processo.

5 Organizzazione dell’esame

5.1 Pubblicazione

L’esame è pubblicato almeno 5 mesi prima del suo inizio. La pubblicazione avviene sul sito del segretariato d’esame www.berufsprüfung-beeinträchtigung.ch/fr

5.2 Date e sedi d’esame

Le date che riguardano il termine ultimo per l’iscrizione, la presentazione dei documenti necessari per l’ammissione, la consegna della documentazione di processo e lo svolgimento stesso dell’esame vengono pubblicate sul sito del segretariato d’esame www.berufsprüfung-beeinträchtigung.ch/fr.

Le varie sedi d’esame sono indicate sul modulo d’iscrizione.

5.3 Iscrizione

Il modulo d’iscrizione può essere richiesto al segretariato d’esame o essere scaricato dal sito. Un’eventuale ritiro deve essere comunicato per iscritto al segretariato d’esame.

5.4 Tassa d’esame

La tassa d’esame, verificata con cadenza annuale, è fissata dalla commissione d’esame in accordo con l’organo responsabile. Le regole di tariffazione applicate vengono pubblicate sul sito del segretariato d’esame.

Questa tassa deve essere versata dopo la conferma dell'ammissione all'esame.

Le candidate / i candidati che ripetono alcune parti dell'esame ricevono uno sconto proporzionale sulla tassa d'esame.

5.5 Assicurazioni

È responsabilità della candidata / del candidato assicurarsi contro possibili rischi come infortunio, malattia, responsabilità civile ecc.

5.6 Ricorso presso SEFRI

Contro le decisioni della commissione d'esame relative alla mancata ammissione all'esame o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI, entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni. In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

Il foglio di istruzioni per la procedura di ricorso può essere scaricato dal sito della SEFRI (<https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-atteati.html>).

6 Entrata in vigore e validità

Le presenti direttive sono state approvate in data 3 dicembre 2021 dalla commissione d'esame ed entrano in vigore il 28 febbraio 2022. Sostituiscono le direttive del 15 ottobre 2018 e si basano sul regolamento d'esame attualmente valido.

A nome della commissione d'esame:





Johannes Schmuck

Presidente della commissione d'esame

7 Allegati alle direttive

7.1 Panoramica delle competenze operative professionali

		Processi di lavoro A – E 	Competenze operative professionali 				
Processi di lavoro	A	Creare condizioni ottimali nella vita quotidiana delle PSH per un'elevata qualità di vita e il massimo coinvolgimento	A1 – Riconoscere le necessità e gli interessi delle PSH relativamente alla loro qualità di vita e al loro coinvolgimento.	A2 – Identificare le risorse individuali, le risorse sociali e le sfide delle PSH.	A3 – Riconoscere opportunità adeguate alle PSH per l'integrazione e il coinvolgimento.	A4 – Stabilire obiettivi insieme alle PSH.	A5 – Pianificare con le PSH il supporto alle loro necessità.
			A6 – Creare un ambiente sociale e fisico stimolante.	A7 – Utilizzare altri servizi e risorse per il supporto delle PSH.	A8 – Offrire supporto secondo le necessità.	A9 – Verificare periodicamente e migliorare il supporto alle necessità con le PSH.	
	B	Affrontare situazioni complesse insieme alle PSH e altre persone interessate	B1 – Riconoscere tempestivamente lo sviluppo e la dinamica di situazioni complesse per le PSH e le altre persone interessate.	B2 – Per quanto possibile, impedire / attenuare lo sviluppo e la dinamica di situazioni complesse crescenti.	B3 – Intervenire adeguatamente nelle situazioni complesse e coinvolgere altre figure professionali competenti.	B4 – Nelle situazioni in cui vi sono rischi per se stessi e per gli altri, tutelare l'integrità e l'incolumità di tutte le persone coinvolte.	B5 – Favorire il superamento di situazioni complesse creando un ambiente adeguato.
			B6 – In riferimento alle situazioni complesse, individuare interventi alternativi insieme alle PSH.	B7 – Supportare le persone coinvolte in situazioni complesse aiutandole a superarle.	B8 – Partecipare attivamente alla valutazione e alla riflessione di gruppo sulle situazioni complesse e collaborare all'elaborazione di strategie di prevenzione e de-escalation.		
	C	Collaborare nell'ambito di sistemi interdisciplinari e interprofessionali di supporto	C1 – Presentare osservazioni sulle necessità e sugli interessi delle PSH nel proprio team e nel sistema di supporto allargato della PSH.	C2 – Conoscere sistemi rilevanti di supporto sia interni che esterni all'istituzione e comprenderne il funzionamento.	C3 – Collaborare alla creazione e alla cura di sistemi di supporto a favore delle PSH.		
	D	Collaborare insieme ai familiari delle PSH	D1 – Riconoscere i familiari come partner fondamentali per un buon accompagnamento e supporto delle PSH e usare le loro risorse per promuovere la qualità di vita e il coinvolgimento delle PSH.	D2 – Favorire relazioni autonome tra le PSH e i loro familiari.	D3 – Sostenere le PSH nella partecipazione alla vita dei loro familiari.	D4 – Individuare possibili soluzioni insieme a tutte le persone coinvolte in caso di conflitto tra le PSH e i loro familiari.	

	E	Rafforzare le PSH nell' esporre le proprie esigenze e i propri desideri o farlo in modo rappresentativo	E1 – Sostenere le PSH nell' esporre e nell' esprimere i propri interessi e le proprie necessità nel proprio ambiente.	E2 – Esporre gli interessi, le necessità e le possibilità delle PSH relativamente alla loro qualità di vita e al loro coinvolgimento nel contesto istituzionale.	E3 – Collaborare a gruppi specialistici e di progetto, esponendo ed esprimendo gli interessi e le necessità delle PSH.		
Competenze trasversali (per tutti i processi di lavoro suddetti)	S & P	Padroneggiare strumenti e procedure speciali	S&P1 – Padroneggiare un ampio repertorio di possibilità d'intervento pedagogico e creativo per l'organizzazione della vita e della quotidianità.	S&P2 – Adottare metodi per l'accompagnamento delle PSH in caso di esperienze traumatiche e situazioni di vita difficili.	S&P3 – Utilizzare uno strumento della strutturazione pedagogica dei processi.	S&P4 – Usare un mezzo / un metodo per rafforzare le PSH nella percezione e nell'espressione dei propri interessi e delle proprie necessità.	S&P5 – Padroneggiare mezzi e metodi a supporto della comunicazione.
			S&P6 – Padroneggiare metodi e mezzi per la de-escalation.	S&P7 – Affrontare colloqui complessi.			
	CSP	Dimostrare competenze sociali e personali	CSP1 – Valutare diversi sistemi di valori e dilemmi deontologici e trarre conclusioni.	CSP2 – Valutare il proprio rapporto con la PSH dal punto di vista di un approccio professionale di vicinanza e distacco, potere e dipendenza, e trarre conclusioni.	CSP3 – Valutare il proprio comportamento nelle situazioni complesse alla luce di biografia, risorse personali e limiti e trarre conclusioni.	CSP4 – Imparare a gestire adeguatamente il proprio carico fisico e psicologico dovuto al lavoro.	CSP5 – Comunicare in modo chiaro e comprensibile con la PSH e le altre persone coinvolte.
			CSP6 – Comprendere il linguaggio specialistico delle figure professionali coinvolte.				
CT	Possedere competenze di trasferimento	CT1 – Mettere in relazione i vari campi di competenze della professione.	CT2 – Usare e adeguare le competenze operative in base ai diversi gruppi di età, alle varie forme di handicap, ai contesti di vita e a diverse situazioni che risultano complesse poiché non sempre prevedibili.	CT3 – Illustrare, motivare e valutare in modo comprensibile il proprio operato in forma sia scritta che orale, traendo e attuando proposte di ottimizzazione.			

Abbreviazioni:

PSH	persona/e in situazione di handicap
S&P	strumenti e procedure speciali
CSP	competenze sociali e personali
CT	competenze di trasferimento

7.2 Profilo di qualificazione con criteri legati alle prestazioni

A	Creare condizioni ottimali nella vita quotidiana delle persone in situazione di handicap per un'elevata qualità di vita e il massimo coinvolgimento
<p><u>Descrizione del processo di lavoro:</u></p> <p>Le specialiste e gli specialisti creano condizioni ottimali nell'accompagnamento quotidiano, al fine di garantire un'elevata qualità di vita, la massima autodeterminazione e il più grande coinvolgimento delle persone in situazione di handicap. Inoltre, sono in grado di perseguire quest'obiettivo anche con persone affette da handicap complessi.</p> <p>Le specialiste e gli specialisti adeguano l'accompagnamento quotidiano alle singole esigenze e alla situazione personale delle persone in situazione di handicap. A questo scopo utilizzano le loro conoscenze specialistiche su vari handicap complessi e sulle relative interazioni con i fattori ambientali.</p> <p>Le specialiste e gli specialisti si avvalgono di strumenti professionali per la strutturazione pedagogica dei processi.</p> <p>Questa strutturazione pedagogica dei processi presta attenzione in modo sistematico alle dimensioni e agli ambiti funzionali sistematicamente diversi della persona in situazione di handicap e del suo ambiente (p. es. funzioni corporee, attività, partecipazione, fattori ambientali di supporto e di impedimento).</p> <p>Le specialiste e gli specialisti sanno che la persona in situazione di handicap è al centro del loro agire, poiché ne va dell'organizzazione della sua vita. Per questo motivo cercano mezzi e modi nell'intero processo per coinvolgere la persona in situazione di handicap in base alle sue possibilità e necessità. Inoltre, grazie all'uso di strumenti comunicativi di supporto, consentono alla persona in situazione di handicap di esprimersi coinvolgendo anche i famigliari e le altre persone interessate.</p> <p>Le singole fasi della strutturazione pedagogica dei processi comprendono le competenze operative riportate di seguito.</p> <p><i>"Analisi della situazione attuale" (A1-A3):</i> insieme alla persona in situazione di handicap e alle altre persone coinvolte, le specialiste e gli specialisti individuano bisogni e interessi della persona in situazione di handicap stessa, ne identificano risorse personali e sociali, sfide e difficoltà e individuano la possibilità di coinvolgimento nel suo ambiente.</p> <p><i>"Elaborazione degli obiettivi" (A4):</i> le specialiste e gli specialisti elaborano obiettivi concreti insieme alla persona in situazione di handicap e alle altre persone coinvolte per ottimizzare la qualità di vita e il coinvolgimento.</p> <p><i>"Pianificazione dell'attuazione" (A5):</i> in base alle precedenti analisi e agli obiettivi fissati, le specialiste e gli specialisti pianificano e concretizzano il successivo processo di supporto insieme alla persona in situazione di handicap e alle altre persone coinvolte.</p> <p><i>"Attuazione" (A6-A8):</i> nell'attuazione del processo di supporto le specialiste e gli specialisti usano vari metodi e strumenti adeguati per l'organizzazione della quotidianità e della vita della persona in situazione di handicap, che le consentono di raggiungere i propri obiettivi. In questo modo creano un ambiente fisico e sociale adeguato e stimolante (p. es. strutture diurne e procedure adatte, attività che creano sicurezza come rituali, eliminazione di situazioni che causano insicurezza o troppo difficili). A questo scopo coinvolgono altri servizi e risorse presenti nell'ambiente della persona in situazione di handicap, attivando anche quelle non utilizzate (p. es. opportunità di svago, amici) per costruire una rete di supporto.</p> <p><i>"Valutazione e ulteriore sviluppo" (A9):</i> Insieme alla persona in situazione di handicap e alle altre persone coinvolte, le specialiste e gli specialisti verificano regolarmente l'organizzazione della quotidianità e della vita della persona in situazione di handicap stessa per</p>	

quanto riguarda l'impostazione basata sui bisogni e l'adeguatezza per il raggiungimento degli obiettivi. Se necessario, le specialiste e gli specialisti adeguano il supporto e lo sviluppano ulteriormente.

Contesto:

Le possibilità di comunicazione spesso ridotte riscontrabili nei casi di handicap più complessi (p. es. compresenza di un handicap cognitivo e di un handicap psichico o di handicap multipli) rendono il processo pedagogico particolarmente difficile. Da un lato, infatti, le persone in situazione di handicap non riescono ad esprimere o a rappresentare i propri bisogni e i propri interessi in modo comprensibile e autonomo. Dall'altro le loro esigenze contrastano talvolta con gli interessi e le opportunità dell'ambiente circostante (p. es. procedure quotidiane, possibilità di discussione nelle strutture, barriere legate allo spazio, diversa valutazione delle risorse e delle capacità della persona in situazione di handicap da parte delle varie figure professionali coinvolte o divergenze tra famigliari e professioniste/professionisti).

Poter contare su condizioni generali ottimali di vita quotidiana favorisce il superamento di situazioni difficili e riduce la possibilità che si verifichino situazioni critiche con risvolti pericolosi per se stessi o per gli altri. In questo modo la qualità di vita e il coinvolgimento migliorano e l'ambiente si alleggerisce.

Le specialiste e gli specialisti assistono le persone in situazione di handicap di varie età nei diversi contesti delle strutture residenziali e di accoglienza diurna. Ciò significa che dispongono di una elevata capacità di trasferimento delle proprie conoscenze specialistiche e delle proprie competenze metodologiche per l'organizzazione della quotidianità e della vita di persone in situazione di handicap da varie forme di handicap. Inoltre, sono in grado di applicare e adeguare la loro competenza in base ai diversi gruppi di età, alle diverse situazioni e ai contesti di vita delle persone in situazione di handicap.

Altri requisiti per l'esercizio della professione sono le competenze sociali e personali. Queste comprendono il rispetto dei principi deontologici e umani e una chiara e consolidata identità professionale (p. es. creazione e strutturazione di un rapporto professionale con la persona in situazione di handicap evitando l'eccesso di zelo per non distruggere l'autodeterminazione delle persone accompagnate), un'elevata capacità di riflessione (p. es. distinguere i propri interessi e valori da quelli della persona assistita, essere sempre pronti e capaci di riflettere in modo critico e di sviluppare la procedura scelta considerando sempre il rapporto di vicinanza e distacco), così come elevate capacità comunicative e di empatia nel rapporto con la persona in situazione di handicap e le altre persone coinvolte.

➤ *Stretto collegamento con i seguenti processi di lavoro:*

B: affrontare situazioni complesse insieme alle persone in situazione di handicap e altre persone interessate.

C: collaborare nell'ambito di sistemi interdisciplinari e interprofessionali di supporto.

D: collaborare insieme ai famigliari delle persone in situazione di handicap.

E: rafforzare le persone in situazione di handicap nell'espone le proprie esigenze e i propri desideri o farlo in modo rappresentativo.

Competenze operative professionali:

A 1: riconoscere le necessità e gli interessi delle persone in situazione di handicap relativamente alla loro qualità di vita e al loro coinvolgimento.

- A 2: identificare le risorse individuali, le risorse sociali e le sfide delle persone in situazione di handicap.
- A 3: riconoscere opportunità adeguate alle persone in situazione di handicap per l'integrazione e il coinvolgimento.
- A 4: stabilire obiettivi insieme alle persone in situazione di handicap.
- A 5: pianificare con le persone in situazione di handicap il supporto alle loro necessità.
- A 6: creare un ambiente sociale e fisico stimolante.
- A 7: utilizzare altri servizi e risorse per il supporto delle persone in situazione di handicap.
- A 8: offrire supporto secondo le necessità.
- A 9: verificare periodicamente e migliorare il supporto alle necessità con le persone in situazione di handicap.

Indipendenza, responsabilità, autonomia:

La/lo specialista può diventare la persona di riferimento responsabile di una persona in situazione di handicap all'interno di un team o di un sistema di supporto o collaborare insieme a una persona di riferimento nell'accompagnamento di una persona in situazione di handicap.

La pianificazione e l'attuazione del processo pedagogico sono a cura della/dello specialista responsabile della persona in situazione di handicap, la/il quale prende autonomamente iniziative per migliorare la situazione della persona assistita, attuando passaggi importanti del processo pedagogico. Tuttavia, tutto ciò avviene sempre nell'ambito delle competenze professionali e decisionali degli specialisti, nel rispetto dei regolamenti delle strutture e previo accordo con il team e i superiori. Nonostante questa indipendenza e responsabilità, le specialiste e gli specialisti sono sempre consapevoli di dover coinvolgere la persona in situazione di handicap, le altre figure professionali che collaborano al processo di supporto e i familiari nell'organizzazione della quotidianità e della vita della persona in situazione di handicap e sanno di dover rispettare e tenere conto delle loro osservazioni e valutazioni. Come persone di riferimento, devono raccogliere le varie osservazioni e unirle in un riepilogo complessivo, ricavandone suggerimenti di ottimizzazione per la vita quotidiana della persona in situazione di handicap.

Le specialiste e gli specialisti devono inoltre informare in modo comprensibile e trasparente le altre figure professionali coinvolte e i familiari della persona in situazione di handicap rispetto alla pianificazione e allo stato del processo attuato.

In riferimento all'accompagnamento di persone in situazione di handicap per cui le specialiste e gli specialisti collaborano insieme ad altri responsabili, devono mettere a disposizione di tali persone di riferimento le proprie conoscenze specialistiche e le proprie osservazioni in modo professionale e competente.

Nell'organizzazione del proprio lavoro, le specialiste e gli specialisti prestano attenzione alla gestione corretta del proprio carico fisico e psicologico e, in caso di necessità, chiedono tempestivamente supporto al team o ai superiori.

Criteri legati alle prestazioni nell'esercizio delle competenze operative:

Le specialiste e gli specialisti sono in grado di:

- utilizzare uno strumento della strutturazione pedagogica dei processi con le fasi "Analisi della situazione attuale" (da più prospettive), "Elaborazione degli obiettivi",

"Pianificazione dell'attuazione", "Attuazione", "Valutazione e ulteriore sviluppo" in modo professionale e corretto, riferito a persone con handicap complessi;

- per tutte le fasi della strutturazione pedagogica dei processi, illustrare, motivare e valutare i seguenti aspetti in modo comprensibile, professionale e corretto, traendo e applicando suggerimenti di miglioramento del processo;
 - effetto sulla strutturazione del processo dovuto allo specifico / agli specifici handicap, alle esigenze dell'attuale fase di vita e all'attuale contesto della persona in situazione di handicap;
 - attività della persona in situazione di handicap, le proprie attività e le attività del sistema di supporto;
 - metodi e strumenti impiegati per coinvolgere la persona in situazione di handicap durante il processo;
 - uso di possibilità d'intervento pedagogiche e creative per la creazione di condizioni generali ottimali;
 - uso di altri servizi e risorse per il supporto delle persone in situazione di handicap;
 - propri interessi e valori, principi deontologici e umani, e relativi dilemmi così come aspetti del potere, delle dipendenze, della vicinanza e del distacco tra persone in situazione di handicap e coloro che le accompagnano.

Competenze sociali e personali:

CSP1: valutare diversi sistemi di valori e dilemmi deontologici e trarre conclusioni.

CSP2: valutare il proprio rapporto con la persona in situazione di handicap dal punto di vista di un approccio professionale di vicinanza e distacco, potere e dipendenza, e trarre conclusioni.

CSP3: valutare il proprio comportamento nelle situazioni complesse alla luce di biografia, risorse personali e limiti e trarre conclusioni.

CSP4: imparare a gestire adeguatamente il proprio carico fisico e psicologico dovuto al lavoro.

CSP5: comunicare in modo chiaro e comprensibile con la persona in situazione di handicap e le altre persone coinvolte.

CSP6: comprendere il linguaggio specialistico delle figure professionali coinvolte.

Strumenti e procedure speciali:

S&P1: padroneggiare un ampio repertorio di possibilità d'intervento pedagogico e creativo per l'organizzazione della vita e della quotidianità.

S&P3: utilizzare uno strumento della strutturazione pedagogica dei processi.

S&P4: usare un mezzo / un metodo per rafforzare le persone in situazione di handicap nella percezione e nell'espressione dei propri interessi e delle proprie necessità.

S&P5: padroneggiare mezzi e metodi a supporto della comunicazione.

S&P7: affrontare colloqui complessi.

Competenze di trasferimento:

- CT1: mettere in relazione i vari campi di competenze della professione.
- CT2: usare e adeguare le competenze operative in base ai diversi gruppi di età, alle varie forme di handicap, ai contesti di vita e a diverse situazioni che risultano complesse poiché non sempre prevedibili.
- CT3: illustrare, motivare e valutare in modo comprensibile il proprio operato in forma sia scritta che orale, traendo e attuando proposte di ottimizzazione.

B	Affrontare situazioni complesse insieme alle persone in situazione di handicap e altre persone interessate
----------	---

Descrizione del processo di lavoro:

Le specialiste e gli specialisti riconoscono tempestivamente il verificarsi e la dinamica di situazioni complesse, o che potrebbero divenire tali, per le persone in situazione di handicap e altre persone coinvolte. Ciò consente loro di impedire, o quanto meno ridurre, la portata della situazione e la dinamica di sviluppo. Tuttavia, le specialiste e gli specialisti riconoscono i propri limiti e chiedono aiuto ad altre figure professionali se necessario.

Nonostante tutte le misure di prevenzione e attenuazione adottate, possono verificarsi situazioni che comportano rischi per se stessi e per gli altri. In queste situazioni, le specialiste e gli specialisti tutelano in primo luogo l'integrità e l'incolumità di tutte le persone coinvolte. Nel far questo rispettano le disposizioni di legge, soprattutto per quanto riguarda le misure che limitano la libertà, i principi deontologici, la salvaguardia della dignità umana e l'integrità di tutte le persone interessate. Anche in simili situazioni le specialiste e gli specialisti partono dal presupposto che ciascun individuo disponga di risorse uniche e che ogni comportamento nasconda emozioni e intenzioni sensate da un punto di vista soggettivo.

Le specialiste e gli specialisti affrontano le situazioni complesse accompagnando e strutturando adeguatamente l'ambiente della persona in situazione di handicap. A questo scopo utilizzano:

- le proprie conoscenze specialistiche sulle diverse forme di handicap, anche complesse, e sulle relative interazioni con i fattori ambientali;
- le proprie competenze professionali e metodologiche sull'accompagnamento di persone in situazione di handicap in caso di esperienze traumatiche e situazioni di vita difficili;
- il proprio ampio repertorio di possibilità d'intervento pedagogiche e creative;
- le proprie conoscenze di mezzi e metodi per la de-escalation.

Le specialiste e gli specialisti operano sempre a favore del benessere, della sicurezza, dell'autodeterminazione e del coinvolgimento delle persone in situazione di handicap. In base alle loro osservazioni ed esperienze nel sostegno quotidiano di persone in situazione di handicap, cercano interventi alternativi da compiere nelle situazioni complesse insieme alle persone in situazione di handicap. Le specialiste e gli specialisti supportano anche le altre persone coinvolte (p. es. coinquiline / coinquilini) nell'affrontare tali situazioni.

Nelle situazioni complesse, il comportamento delle specialiste e degli specialisti influisce su tutte le persone coinvolte e sul loro operato. Le specialiste e gli specialisti valutano il proprio comportamento in base a biografia, risorse e limiti. Allo stesso modo valutano il proprio rapporto con la persona in situazione di handicap dal punto di vista di un approccio professionale di vicinanza e distacco, potere e dipendenza. Da questa riflessione traggono conclusioni che li portano a migliorare ulteriormente la vita quotidiana, il proprio comportamento e la prevenzione di situazioni con complessità crescente.

L'assistenza alle persone in situazione di handicap presuppone sempre un buon lavoro di squadra. Quindi le specialiste e gli specialisti partecipano attivamente alla valutazione e alla riflessione di gruppo sulle situazioni complesse e collaborano all'elaborazione di strategie di prevenzione e de-escalation.

In questo fanno riferimento ai diversi pareri delle persone coinvolte, comunicano in modo chiaro e comprensibile e comprendono il linguaggio dei vari interessati.

Contesto:

Le situazioni complesse per le persone in situazione di handicap e per le altre persone coinvolte possono avere cause diverse. Possono nascere da specifici compiti di sviluppo delle diverse fasi della vita (p. es. passaggio dall'adolescenza all'età adulta, sviluppo della sessualità, uscita dal mondo del lavoro e pensionamento, anzianità e accompagnamento alla morte) o da circostanze presenti nell'ambiente della persona in situazione di handicap (p. es. decesso di persone vicine, episodi di violenza, malattia grave di famigliari, licenziamento di un assistente di lunga data). Le situazioni complesse possono anche derivare da limitazioni gravi (p. es. handicap multipli o compresenza di un handicap cognitivo e di un handicap psichico) per cui, il più delle volte, le possibilità di comunicazione verbale e non verbale della persona in situazione di handicap sono fortemente ridotte.

Le persone in situazione di handicap possono reagire in modo diverso alle situazioni complesse. Le loro reazioni sono spesso ritardate e/o avvengono in modo insolito e non prevedibile per le persone estranee. Ciò richiede una grande capacità di attenzione e sistematica osservazione da parte degli assistenti. Effetti concomitanti sintomatici (p. es. depressione, stanchezza, stress, maggiore aggressività) così come azioni pericolose per se stessi e per gli altri richiedono un notevole impegno alle persone coinvolte e possono essere molto pesanti dal punto di vista sia fisico che psicologico.

Per tutte queste ragioni, le specialiste e gli specialisti devono dimostrare grandi capacità di valutazione e trasferimento al fine di utilizzare e adeguare le proprie competenze professionali e metodologiche in situazioni diverse non sempre prevedibili e nei diversi contesti di vita delle persone in situazione di handicap.

➤ *Stretto collegamento con i seguenti processi di lavoro:*

- A: creare condizioni ottimali nella vita quotidiana delle persone in situazione di handicap per un'elevata qualità di vita e il massimo coinvolgimento.
- C: collaborare nell'ambito di sistemi interdisciplinari e interprofessionali di supporto.
- D: collaborare insieme ai famigliari delle persone in situazione di handicap.

Competenze operative professionali:

- B1: riconoscere tempestivamente lo sviluppo e la dinamica di situazioni complesse per le persone in situazione di handicap e le altre persone interessate.
- B2: per quanto possibile, impedire / attenuare lo sviluppo e la dinamica di situazioni complesse crescenti.
- B3: intervenire adeguatamente nelle situazioni complesse e coinvolgere altre figure professionali competenti.
- B4: nelle situazioni in cui vi sono rischi per se stessi e per gli altri, tutelare l'integrità e l'incolumità di tutte le persone coinvolte.
- B5: favorire il superamento di situazioni complesse creando un ambiente adeguato.
- B6: in riferimento alle situazioni complesse, individuare interventi alternativi insieme alle persone in situazione di handicap.
- B7: supportare le persone coinvolte in situazioni complesse aiutandole a superarle.
- B8: partecipare attivamente alla valutazione e alla riflessione di gruppo sulle situazioni complesse e collaborare all'elaborazione di strategie di prevenzione e de-escalation.

Indipendenza, responsabilità, autonomia:

Le specialiste e gli specialisti lavorano alle attività sopra descritte insieme alle persone in situazione di handicap e alle altre persone coinvolte. Agiscono in modo autonomo e responsabile ma sempre in collaborazione con il team, in accordo con i superiori e nel rispetto dei regolamenti delle strutture.

Nelle situazioni acute devono reagire tempestivamente e in modo adeguato. Spesso non vi è alcuna possibilità di accordarsi su come procedere, per cui è indispensabile analizzare autonomamente e rapidamente la situazione, fissare delle priorità e agire senza perdere tempo. Tutto ciò presuppone un forte senso di responsabilità delle specialiste e degli specialisti,

che sanno riconoscere, inoltre, i propri limiti. Infatti, chiedono tempestivamente aiuto se necessario e si ritagliano momenti di riposo e distensione per se stessi.

Le specialiste e gli specialisti sono consapevoli del proprio ruolo professionale e delle proprie competenze professionali e decisionali e rispettano la funzione e la preparazione delle altre figure professionali. Nelle collaborazioni le specialiste e gli specialisti forniscono importanti contributi, tutelano gli interessi e le esigenze delle persone in situazione di handicap e il loro aiuto è fondamentale per superare eventuali situazioni complesse.

Criteria legati alle prestazioni nell'esercizio delle competenze operative:

Le specialiste e gli specialisti sono in grado di:

- riconoscere tempestivamente situazioni complesse, o che potrebbero divenire tali, per le persone in situazione di handicap e le altre persone coinvolte, analizzarne e spiegarne le relative dinamiche;
- impedire o quanto meno ridurre, per quanto possibile, la portata e la dinamica delle situazioni complesse con mezzi e metodi adeguati, motivandone la scelta dal punto di vista professionale;
- analizzare in modo professionalmente fondato e autocritico la propria partecipazione e i propri limiti nelle situazioni complesse e trarre conclusioni sul proprio comportamento e sul proprio metodo;
- riconoscere e motivare professionalmente la necessità di coinvolgere altri professionisti in base alla situazione;
- intervenire adeguatamente in situazioni pericolose per se stessi e per gli altri per tutelare tutte le persone coinvolte e motivare le proprie azioni in base alle direttive legali e deontologiche;
- aiutare le persone in situazione di handicap a comunicare (in modo sia verbale che non verbale) i propri bisogni e i propri interessi grazie all'uso di mezzi e metodi adeguati, motivare e valutare la scelta di tali soluzioni e trarre conclusioni sulle possibilità di miglioramento;
- contribuire al superamento delle situazioni complesse grazie a una strutturazione adeguata dell'ambiente e all'adozione di specifici metodi di accompagnamento delle persone in situazione di handicap che hanno vissuto esperienze traumatiche e che vivono situazioni difficili, mostrare le diverse varianti e motivarle in modo professionale.
- individuare e sviluppare insieme alle persone in situazione di handicap interventi alternativi da compiere nelle situazioni complesse, tenendo conto delle loro necessità e dei loro interessi e coinvolgendoli nella strutturazione pedagogica dei processi;

- utilizzare uno strumento della strutturazione pedagogica dei processi nello sviluppo di interventi alternativi e strategie di superamento, motivare la procedura in modo professionale, effettuare valutazioni, trarre e attuare suggerimenti di miglioramento;
- partecipare attivamente alla valutazione e alla riflessione di gruppo sulle situazioni complesse apportando propri contributi professionali e collaborare all'elaborazione di strategie di de-escalation;
- partecipare attivamente all'elaborazione in gruppo di strategie di prevenzione apportando i propri contributi professionali.

Competenze sociali e personali:

CSP1: valutare diversi sistemi di valori e dilemmi deontologici e trarre conclusioni.

CSP2: valutare il proprio rapporto con la persona in situazione di handicap dal punto di vista di un approccio professionale di vicinanza e distacco, potere e dipendenza, e trarre conclusioni.

CSP3: valutare il proprio comportamento nelle situazioni complesse alla luce di biografia, risorse personali e limiti e trarre conclusioni.

CSP4: imparare a gestire adeguatamente il proprio carico fisico e psicologico dovuto al lavoro.

CSP5: comunicare in modo chiaro e comprensibile con la persona in situazione di handicap e le altre persone coinvolte.

Strumenti e procedure speciali:

S&P1: padroneggiare un ampio repertorio di possibilità d'intervento pedagogico e creativo per l'organizzazione della vita e della quotidianità.

S&P2: adottare metodi per l'accompagnamento delle persone in situazione di handicap in caso di esperienze traumatiche e situazioni di vita difficili.

S&P3: utilizzare uno strumento della strutturazione pedagogica dei processi.

S&P4: usare un mezzo / un metodo per rafforzare le persone in situazione di handicap nella percezione e nell'espressione dei propri interessi e delle proprie necessità.

S&P5: padroneggiare mezzi e metodi a supporto della comunicazione.

S&P6: padroneggiare metodi e mezzi per la de-escalation.

Competenze di trasferimento:

CT1: mettere in relazione i vari campi di competenze della professione.

CT2: usare e adeguare le competenze operative in base ai diversi gruppi di età, alle varie forme di handicap, ai contesti di vita e a diverse situazioni che risultano complesse poiché non sempre prevedibili.

CT3: illustrare, motivare e valutare in modo comprensibile il proprio operato in forma sia scritta che orale, traendo e attuando proposte di ottimizzazione.

C**Collaborare nell'ambito di sistemi interdisciplinari e interprofessionali di supporto**Descrizione del processo di lavoro:

Le specialiste e gli specialisti presentano la propria valutazione rispetto alle esigenze e agli interessi della persona con handicap all'interno del team e del sistema di supporto allargato. In questo contesto si basano sulle esternazioni delle persone in situazione di handicap, sulle loro osservazioni nell'accompagnamento delle persone in situazione di handicap, sulle conoscenze specialistiche che possiedono in relazione ai rapporti sistemici e sui commenti delle altre persone coinvolte. Le specialiste e gli specialisti valutano il proprio comportamento in base ai propri interessi e valori e in base agli interessi della persona in situazione di handicap.

Inoltre, conoscono i sistemi rilevanti di supporto sia interni che esterni alla propria istituzione (nel campo del lavoro, del vivere quotidiano, del tempo libero, dell'apprendimento e dello sviluppo), ne comprendono il funzionamento e i relativi collegamenti.

In collaborazione con il proprio team e altre figure professionali o gruppi di esperte ed esperti (p. es. nel campo della terapia, della medicina, dell'assistenza, dell'ergoterapia, della logoterapia, della pedagogia, dell'educazione terapeutica, con famigliari, curatrici e curatori, uffici AI, Spitex), le specialiste e gli specialisti contribuiscono, attraverso contributi professionali, alla creazione e al mantenimento del sistema di supporto a favore della persona in situazione di handicap assistita, per esempio per quanto riguarda il coinvolgimento ottimale e lo sfruttamento di risorse non ancora utilizzate.

Nell'ambito di queste discussioni spesso interdisciplinari, le specialiste e gli specialisti comunicano in modo chiaro e comprensibile e capiscono il linguaggio specifico delle altre persone coinvolte.

Contesto:

Le persone in situazione di handicap fanno parte di molti sistemi di supporto interdisciplinari e interprofessionali che, il più delle volte, non hanno scelto liberamente. Questi sistemi forniscono assistenza alla maggior parte delle persone in situazione di handicap per tutta la loro vita.

Nella vita quotidiana, le persone in situazione di handicap vengono spesso supportate, curate e assistite da molte figure professionali diverse. La collaborazione interdisciplinare e interprofessionale può portare a varie difficoltà e conflitti d'interesse nell'accompagnamento e nel supporto offerto alle persone in situazione di handicap. Per esempio, nella creazione o nel cambiamento di un sistema di supporto (p. es. cambiamento della terapia per una persona in situazione di handicap o somministrazione di farmaci nuovi o complementari), i pareri eventualmente diversi delle figure professionali coinvolte possono entrare in conflitto. Inoltre, l'essere incaricati del supporto può portare a una maggiore dipendenza e a un più forte esercizio del potere sulle persone in situazione di handicap da parte delle professioniste e dei professionisti.

Tutto questo può portare ad aree di conflitto che rendono difficile l'accompagnamento e il supporto di una persona in situazione di handicap per quanto riguarda la tutela e lo sviluppo della sua autodeterminazione e della sua qualità di vita.

➤ *Stretto collegamento con i seguenti processi di lavoro:*

A: creare condizioni ottimali nella vita quotidiana delle persone in situazione di handicap per un'elevata qualità di vita e il massimo coinvolgimento.

D: collaborare insieme ai famigliari delle persone in situazione di handicap.

E: rafforzare le persone in situazione di handicap nell'espone le proprie esigenze e i propri desideri o farlo in modo rappresentativo.

Competenze operative professionali:

C1: presentare osservazioni sulle necessità e sugli interessi delle persone in situazione di handicap nel proprio team e nel sistema di supporto allargato della persona in situazione di handicap.

C2: conoscere sistemi rilevanti di supporto sia interni che esterni all'istituzione e comprenderne il funzionamento.

C3: collaborare alla creazione e alla cura di sistemi di supporto a favore delle persone in situazione di handicap.

Indipendenza, responsabilità, autonomia:

Le specialiste e gli specialisti si considerano sempre parte di un sistema di supporto interdisciplinare e interprofessionale allargato e sono consapevoli del proprio ruolo professionale e delle proprie competenze professionali e decisionali. Concordano le procedure con il team e i superiori e agiscono nel rispetto dei regolamenti delle strutture.

Assicurano una buona collaborazione all'interno del sistema di supporto e, grazie a contributi professionali, contribuiscono alla sua strutturazione e al suo mantenimento a favore delle persone assistite.

Criteri legati alle prestazioni nell'esercizio delle competenze operative:

Le specialiste e gli specialisti sono in grado di:

- spiegare i propri compiti e la propria funzione all'interno di una collaborazione interdisciplinare e interprofessionale, delimitando il proprio ruolo rispetto a quello previsto negli altri ambiti professionali coinvolti;
- spiegare sistemi rilevanti di supporto sia interni che esterni all'istituzione e i relativi ambiti professionali;
- contribuire in modo professionale alla creazione e al mantenimento di sistemi di supporto, tenendo conto del proprio ruolo, delle proprie competenze professionali e decisionali e mostrando varianti diverse;
- identificare e spiegare le esigenze e gli interessi delle persone in situazione di handicap in base alle proprie osservazioni nell'accompagnamento quotidiano e ai commenti delle altre persone coinvolte nel sistema di supporto e coinvolgerle nella creazione e nel mantenimento di tali sistemi.

Competenze sociali e personali:

CSP1: valutare diversi sistemi di valori e dilemmi deontologici e trarre conclusioni.

CSP2: valutare il proprio rapporto con la persona in situazione di handicap dal punto di vista di un approccio professionale di vicinanza e distacco, potere e dipendenza, e trarre conclusioni.

CSP5: comunicare in modo chiaro e comprensibile con la persona in situazione di handicap e le altre persone coinvolte.

CSP6: comprendere il linguaggio specialistico delle figure professionali coinvolte.

Strumenti e procedure speciali:

S&P3: utilizzare uno strumento della strutturazione pedagogica dei processi.

Competenze di trasferimento:

CT1: mettere in relazione i vari campi di competenze della professione.

CT2: usare e adeguare le competenze operative in base ai diversi gruppi di età, alle varie forme di handicap, ai contesti di vita e a diverse situazioni che risultano complesse poiché non sempre prevedibili.

CT3: illustrare, motivare e valutare in modo comprensibile il proprio operato in forma sia scritta che orale, traendo e attuando proposte di ottimizzazione.

Descrizione del processo di lavoro:

Le specialiste e gli specialisti riconoscono i famigliari delle persone in situazione di handicap come importanti partner e persone esperte con preziose risorse. Spesso i famigliari hanno anche la funzione di curatrici o curatori e quindi, anche dal punto di vista giuridico, godono di poteri decisionali da tenere in considerazione.

Attraverso una collaborazione attenta, professionale e proficua con i famigliari della persona in situazione di handicap, le specialiste e gli specialisti creano un clima di fiducia e rafforzano l'impegno per il suo accompagnamento e supporto.

Nell'ambito di questa collaborazione professionale le specialiste e gli specialisti devono favorire, accompagnare e supportare rapporti solidi e autonomi tra le persone in situazione di handicap e i loro famigliari. Incoraggiate a questo tipo di rapporto, le persone in situazione di handicap si sentono coinvolte nella vita familiare e beneficiano di una rete sociale e di un'autodeterminazione rafforzate.

In questo contesto e attraverso uno scambio costante, le specialiste e gli specialisti individuano le risorse presenti in ciascuna relazione (p. es. legami vincolanti importanti, esperienze personali ed eventi significativi comuni, interessi e attività per il tempo libero comuni, occasioni e avvenimenti comuni stimolanti) e le utilizzano in modo consapevole per promuovere la qualità di vita e il coinvolgimento delle persone in situazione di handicap.

In caso di conflitto tra una persona in situazione di handicap i suoi famigliari, le specialiste e gli specialisti cercano una soluzione stabile e realistica insieme a tutte le persone coinvolte.

Contesto:

Solitamente i famigliari possiedono un ricco bagaglio di esperienze vissute insieme alle persone in situazione di handicap. Per la loro pluriennale esperienza e le loro conoscenze, i famigliari devono essere considerati come degli esperti. Dato che, in alcune circostanze, le persone in situazione di handicap presentano forti limitazioni della capacità di agire e giudicare, i famigliari hanno una funzione importante in caso di rappresentanza legale.

Per le persone in situazione di handicap i famigliari sono spesso le persone più importanti. Il sistema familiare, composto da genitori, fratelli e altri parenti, così come l'ambiente privato e abituale in cui le persone in situazione di handicap hanno vissuto e continuano a vivere esperienze importanti trasmettono sicurezza, senso di appartenenza e identità e rappresentano la dimensione dei rapporti premurosi e delle amicizie. Questi costituiscono una risorsa da riconoscere, promuovere e ottimizzare per rafforzare il coinvolgimento e la qualità di vita delle persone in situazione di handicap. Proprio nelle strutture dedicate vi è il rischio che questa risorsa vada persa nel tempo, che i rapporti vengano interrotti o che si giunga a un forte distacco dal sistema familiare. Ecco perché occorre prestare particolare attenzione a questo aspetto.

Per i famigliari è importante che la persona in situazione di handicap stia bene. Ciò che questo significa concretamente può entrare in contrasto con le idee dei professionisti. La strutturazione attenta e ponderata della collaborazione è importante anche per questo motivo.

Come qualsiasi rapporto genitori-figli o tra fratelli, anche quello con una persona in situazione di handicap può essere difficile. Le idee e i desideri personali non sono sempre realizzabili e ciò può causare disaccordo e conflitti.

Per tutti i suddetti aspetti, le specialiste e gli specialisti svolgono un ruolo importante nella collaborazione con le persone in situazione di handicap e i relativi famigliari. Come importanti interlocutori, gli specialisti supportano e promuovono la rete affettiva delle persone assistite, riconoscono e utilizzano le risorse che questa comprende e offrono il loro sostegno professionale in caso di situazioni complesse.

➤ **Stretto collegamento con i seguenti processi di lavoro:**

A: *creare condizioni ottimali nella vita quotidiana delle persone in situazione di handicap per un'elevata qualità di vita e il massimo coinvolgimento.*

B: *affrontare situazioni complesse insieme alle persone in situazione di handicap e altre persone interessate.*

C: *collaborare nell'ambito di sistemi interdisciplinari e interprofessionali di supporto.*

Competenze operative professionali:

D 1: riconoscere i famigliari come partner fondamentali per un buon accompagnamento e supporto delle persone in situazione di handicap e usare le loro risorse per promuovere la qualità di vita e il coinvolgimento delle persone in situazione di handicap.

D 2: favorire relazioni autonome tra le persone in situazione di handicap e i loro famigliari.

D 3: sostenere le persone in situazione di handicap nella partecipazione alla vita dei loro famigliari.

D 4: individuare possibili soluzioni insieme a tutte le persone coinvolte in caso di conflitto tra le persone in situazione di handicap e i loro famigliari.

Indipendenza, responsabilità, autonomia:

Nella collaborazione con i famigliari, le specialiste e gli specialisti sono sempre consapevoli del proprio ruolo, responsabilità, possibilità e limiti. Fondamentale è quindi il coinvolgimento premuroso e proficuo delle persone in situazione di handicap e dei loro famigliari.

Le specialiste e gli specialisti operano autonomamente e responsabilmente nell'ambito delle loro competenze decisionali, ma sempre in accordo con il team e i superiori.

Criteri legati alle prestazioni nell'esercizio delle competenze operative:

Le specialiste e gli specialisti sono in grado di:

- avviare contatti con i famigliari nell'ambito delle loro competenze professionali e decisionali grazie all'uso di tecniche e metodi appropriati della comunicazione, instaurare e mantenere una collaborazione attenta e proficua con i famigliari e impostarla in modo professionale e orientata alle soluzioni;
- analizzare criticamente i propri interessi e le proprie esigenze nei confronti dei famigliari e valutare sempre il proprio ruolo nella collaborazione, ricavando e attuando suggerimenti di ottimizzazione;
- accompagnare e supportare adeguatamente le persone in situazione di handicap nell'impostazione dei contatti e dei rapporti con i famigliari, motivare e valutare la procedura dal punto di vista professionale e, infine, ricavare e attuare suggerimenti di ottimizzazione.

Competenze sociali e personali:

CSP1: valutare diversi sistemi di valori e dilemmi deontologici e trarre conclusioni.

CSP2: valutare il proprio rapporto con la persona in situazione di handicap dal punto di vista di un approccio professionale di vicinanza e distacco, potere e dipendenza, e trarre conclusioni.

CSP5: comunicare in modo chiaro e comprensibile con la persona in situazione di handicap e le altre persone coinvolte.

Strumenti e procedure speciali:

S&P3: utilizzare uno strumento della strutturazione pedagogica dei processi.

S&P7: affrontare colloqui complessi.

Competenze di trasferimento:

CT1: mettere in relazione i vari campi di competenze della professione.

CT2: usare e adeguare le competenze operative in base ai diversi gruppi di età, alle varie forme di handicap, ai contesti di vita e a diverse situazioni che risultano complesse poiché non sempre prevedibili.

CT3: illustrare, motivare e valutare in modo comprensibile il proprio operato in forma sia scritta che orale, traendo e attuando proposte di ottimizzazione.

E	Rafforzare le persone in situazione di handicap nell'esporre le proprie esigenze e i propri desideri o farlo in modo rappresentativo
----------	---

Descrizione del processo di lavoro:

Le specialiste e gli specialisti supportano e rafforzano le persone in situazione di handicap nella percezione e nell'espressione diretta o meno dei propri interessi e delle proprie necessità all'interno del loro contesto di vita. A questo scopo si avvalgono di mezzi e metodi comunicativi di supporto che permettono alle persone in situazione di handicap di esprimersi e di comprendere gli altri più facilmente.

Per via del rapporto professionale che intrattengono con le persone in situazione di handicap e a causa delle limitazioni comunicative troppo estese, le specialiste e gli specialisti riconoscono quali interessi devono esprimere per loro conto all'interno dell'istituzione. Questa funzione rappresentativa viene svolta sempre in accordo con la persona in situazione di handicap, i familiari e la curatrice / il curatore, la/il quale può anche rappresentare gli interessi della persona in situazione di handicap in base al tipo di curatela.

In particolare quando non è possibile prendere accordi con la persona in situazione di handicap a causa delle sue gravi limitazioni comunicative, le specialiste e gli specialisti si consultano con le altre figure professionali coinvolte nell'assistenza, con i familiari e le curatrici / i curatori al fine di riconoscere e individuare quanto più possibile le sue esigenze e i suoi interessi.

Il supporto o la rappresentanza della persona in situazione di handicap avviene in base a un processo di valutazione (p. es. in riferimento agli interessi o ai valori delle specialiste e degli specialisti eventualmente collegati) solo quando ciò è indispensabile a causa dell'handicap della persona. Per quanto possibile, l'autodeterminazione della persona in situazione di handicap dev'essere mantenuta.

Le specialiste e gli specialisti osservano gli interessi, le esigenze e le possibilità delle persone in situazione di handicap per poi tenerne debitamente conto sia nella vita quotidiana che nei gruppi professionali e di progetto della propria istituzione, spesso interdisciplinari e composti da rappresentanti dei vari livelli gerarchici.

Le argomentazioni adottate dalle specialiste e dagli specialisti sono professionalmente fondate e fanno riferimento ai punti di vista delle altre figure professionali. Essi comunicano in modo chiaro e comprensibile e comprendono il linguaggio specifico delle altre persone interessate.

Contesto:

Ogni persona ha bisogno di sentirsi coinvolta e beneficiare della massima qualità di vita possibile. Ciò che segue può complicare il soddisfacimento di queste necessità.

Quale conseguenza di handicap complessi (p. es. compresenza di un handicap cognitivo e di un handicap psichico o di handicap multipli) e delle limitazioni comunicative sia verbali che non verbali spesso correlate, le persone in situazione di handicap possono esprimere le proprie esigenze e i propri interessi solo in misura ridotta e non sempre comprensibile.

Inoltre, le condizioni generali possono rendere più difficile la percezione e la manifestazione di esigenze e interessi nel loro ambiente. Queste aggravanti possono derivare da risorse limitate o non utilizzate in modo ottimale come personale, tempo o infrastruttura.

Inoltre, l'accompagnamento delle persone in situazione di handicap si colloca spesso al centro di conflitti tra le risorse rese disponibili da società e politica e le risorse necessarie secondo persone in situazione di handicap, i relativi familiari, curatrici / curatori e professioniste / professionisti. Nell'ottimizzazione e nella ripartizione delle risorse disponibili pos-

sono nascere conflitti tra punti di vista diversi, interessi della persona in situazione di handicap, i relativi famigliari, curatrici / curatori, figure professionali coinvolte nell'assistenza e responsabili delle decisioni.

Questi conflitti rendono difficile riconoscere e accordarsi sulle possibilità di miglioramento della qualità di vita e del coinvolgimento della persona in situazione di handicap. Inoltre, le specialiste e gli specialisti non sono formalmente autorizzati a prendere decisioni autonomamente, bensì devono convincere anche le altre figure professionali e le persone con potere decisionale da un punto di vista professionale.

➤ *Stretto collegamento con i seguenti processi di lavoro:*

A: *creare condizioni ottimali nella vita quotidiana delle persone in situazione di handicap per un'elevata qualità di vita e il massimo coinvolgimento.*

C: *collaborare nell'ambito di sistemi interdisciplinari e interprofessionali di supporto.*

D: *collaborare insieme ai famigliari delle persone in situazione di handicap.*

Competenze operative professionali:

E1: sostenere le persone in situazione di handicap nell'esporre e nell'esprimere i propri interessi e le proprie necessità nel proprio ambiente.

E2: esporre gli interessi, le necessità e le possibilità delle persone in situazione di handicap relativamente alla loro qualità di vita e al loro coinvolgimento nel contesto istituzionale.

E3: collaborare a gruppi specialistici e di progetto, esponendo ed esprimendo gli interessi e le necessità delle persone in situazione di handicap.

Indipendenza, responsabilità, autonomia:

Le specialiste e gli specialisti collaborano insieme ai famigliari della persona in situazione di handicap, alla curatrice / al curatore e alla stessa persona in situazione di handicap.

Si considerano parte di un sistema di supporto spesso interdisciplinare e interprofessionale e sono consapevoli del proprio ruolo professionale e del loro incarico nell'ambito dei regolamenti delle strutture. Inoltre, concordano i loro interventi con il team e i superiori.

Criteri legati alle prestazioni nell'esercizio delle competenze operative:

Le specialiste e gli specialisti sono in grado di:

- utilizzare mezzi e metodi adeguati alle possibilità della persona in situazione di handicap per aiutarla ad esprimere interessi ed esigenze e supportarla nella comunicazione con il suo ambiente;
- individuare, analizzare e descrivere esigenze, interessi e possibilità della persona in situazione di handicap in relazione alla qualità di vita e al suo coinvolgimento insieme alla persona in situazione di handicap stessa, ai suoi famigliari e all'eventuale curatrice / curatore;
- comunicare in modo rappresentativo interessi ed esigenze della persona in situazione di handicap nella vita quotidiana e nei vari gruppi di professioniste / professionisti e di progetto;
- riportare un'opinione addotta fondata dal punto di vista professionale ed espressa in un linguaggio specialistico adeguato e discuterne con altri professionisti;

- riconoscere e analizzare realisticamente limiti e possibilità del proprio incarico e del proprio ruolo professionale, percepire ed esaminare il ruolo di supporto dei propri contributi professionali e, in caso di necessità, chiedere o prestare aiuto.

Competenze sociali e personali:

CSP1: valutare diversi sistemi di valori e dilemmi deontologici e trarre conclusioni.

CSP2: valutare il proprio rapporto con la persona in situazione di handicap dal punto di vista di un approccio professionale di vicinanza e distacco, potere e dipendenza, e trarre conclusioni.

CSP5: comunicare in modo chiaro e comprensibile con la persona in situazione di handicap e le altre persone coinvolte.

CSP6: comprendere il linguaggio specialistico delle figure professionali coinvolte.

Strumenti e procedure speciali:

S&P4: usare un mezzo / un metodo per rafforzare le persone in situazione di handicap nella percezione e nell'espressione dei propri interessi e delle proprie necessità.

S&P5: padroneggiare mezzi e metodi a supporto della comunicazione.

Competenze di trasferimento:

CT1: mettere in relazione i vari campi di competenze della professione.

CT2: usare e adeguare le competenze operative in base ai diversi gruppi di età, alle varie forme di handicap, ai contesti di vita e a diverse situazioni che risultano complesse poiché non sempre prevedibili.

CT3: illustrare, motivare e valutare in modo comprensibile il proprio operato in forma sia scritta che orale, traendo e attuando proposte di ottimizzazione.