



Il European Care Certificate è un certificato che attesta l'acquisizione delle conoscenze di base necessarie per lavorare nell'ambito socio assistenziale e socio sanitario. Viene rilasciato previo superamento di un test a scelta multipla, breve ma approfondito. Non è un diploma professionale e nemmeno legato ad una qualifica professionale specifica. Dimostra semplicemente che una persona ha raggiunto il grado di conoscenza di base previsto dallo standard BESCLO (Basic European Social Care Learning Outcomes), riportato di seguito. L'ECC sostiene la mobilità dei lavoratori in Europa, offre un minimo di garanzia a chi deve selezionare persone senza qualifica, è un valido test per scoprire la propria preparazione (anche per chi lavora come volontario e assiste familiari), la preparazione del proprio personale e/o i bisogni formativi. A partire dal 2010 sarà possibile sostenere l'esame anche in Italiano.

BESCLO *The Basic European Social Care Learning Outcomes*

Lo standard europeo sull'acquisizione delle conoscenze di base in ambito sociale e socio-assistenziale

| Aree principali | Conoscenze di base acquisite | Guida al contenuto Lo studente ha acquisito queste conoscenze in quanto è in grado di: |
|--|--|---|
| 1. I valori dell'assistenza sociale - "Social care". | 1.1. Comprendere la necessità di promuovere sempre i seguenti valori sociali: diritti, scelta, privacy, indipendenza, dignità, rispetto e partnership. | Illustrare il significato di ciascuno dei seguenti termini inerenti all'ambito socio-assistenziale: <ul style="list-style-type: none"> • Individualità • Diritti • Scelta • Privacy • Indipendenza • Dignità • Rispetto • Partnership • Autodeterminazione • Partecipazione Spiegare perché è importante promuovere questi valori nel lavoro di tutti i giorni e fornire esempi sui possibili modi di raggiungere questi risultati. |
| | 1.2. Comprendere la necessità di promuovere pari opportunità per gli individui ai quali si dà assistenza. | Illustrare il significato di "pari opportunità" in relazione alle persone alle quali si dà assistenza. Spiegare perché è importante promuovere questi valori nel lavoro di tutti i giorni e fornire esempi sui modi possibili di raggiungere questi risultati. |



ECC viene promosso in Italia da AIAS Bologna onlus in collaborazione con Futura S.p.A.

Per informazioni: AIAS Bologna onlus, Via Ferrara 32, 40139 Bologna. Tel.: 051 525174. E-mail: ecc@aiasbo.it

| Aeree principali | Conoscenze di base acquisite | Guida al contenuto Lo studente ha acquisito queste conoscenze in quanto è in grado di: |
|--|--|---|
| | 1.3. Comprendere la necessità di sostenere e rispettare la diversità nonché culture e valori diversi. | Spiegare la necessità di sostenere e rispettare la diversità, includendo: <ul style="list-style-type: none"> - aspetti della vita quotidiana che potrebbero essere affrontati in maniera differente da individui con background diversi; - perché è importante dare assistenza alle persone rispettando tali differenze; - esempi pratici per dimostrare alle persone alle quali si dà assistenza che la loro cultura e i loro valori vengono rispettati. |
| | 1.4. Comprendere l'importanza della riservatezza | Illustrare quanto segue: <ul style="list-style-type: none"> - perché è importante la riservatezza quando si dà assistenza a qualcuno; - buone pratiche di riservatezza da adottare nel lavoro di tutti i giorni. |
| | 1.5 Comprendere i limiti della riservatezza. | Illustrare con esempi quando e perché potrebbe anche essere necessario trasmettere informazioni riservate. |
| 2. Migliorare la qualità della vita delle persone alle quali si dà assistenza | 2.1. Comprendere quanto è importante conoscere la storia, le preferenze, i desideri, i bisogni e le abilità degli individui ai quali si dà assistenza. | Spiegare perché è importante conoscere la storia, le preferenze, i desideri, i bisogni e le abilità degli individui ai quali si dà assistenza. |
| | 2.2. Comprendere che è necessario assicurarsi che tutto ciò che si fa è incentrato sulle persone alle quali si dà assistenza. | Spiegare perché le persone alle quali si dà assistenza debbano essere al centro di tutte le decisioni prese e delle azioni intraprese. Spiegare perché è importante mettere in pratica i valori dell'assistenza sociale per promuovere i diritti degli individui ai quali si dà assistenza. Spiegare perché non è appropriato prendere decisioni e intraprendere azioni a vantaggio dell'organizzazione o dell'operatore piuttosto che delle persone alle quali si dà assistenza. |
| | 2.3. Comprendere la necessità di consentire alle persone alle quali si dà assistenza di avere il controllo sulla propria vita e di fare scelte consapevoli sui servizi che ricevono. | Spiegare perché è importante rendere autonomi e responsabili (<i>to empower</i>) gli individui che ricevono assistenza in modo tale che possano assumere il controllo della propria vita. Illustrare esempi di come l'operatore sociale può conferire alle persone alle quali dà assistenza l'autonomia e la responsabilità necessarie per assumere il controllo della propria vita. Spiegare il significato di "scelta consapevole". Illustrare modi per incoraggiare le persone alle quali si dà assistenza a compiere scelte consapevoli sui servizi che ricevono. |
| 3. Affrontare i rischi | 3.1. Riconoscere che le persone alle quali si dà assistenza hanno il diritto di correre dei rischi. | Spiegare il significato del termine 'rischio'. Spiegare perché gli individui hanno il diritto di affrontare rischi, includendo: <ul style="list-style-type: none"> - gli effetti negativi che l'assenza di opportunità di correre rischi ha su un individuo. |

| Aeree principali | Conoscenze di base acquisite | Guida al contenuto Lo studente ha acquisito queste conoscenze in quanto è in grado di: |
|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - spiegare perché le persone che si avvalgono dei servizi sociali spesso non vengono messe nelle condizioni o non vengono incoraggiate a correre rischi. <p>Descrivere una situazione nella quale correre un rischio ha comportato un vantaggio per una persona.</p> |
| | 3.2. Indicare i principi chiave della valutazione dei rischi. | Elencare e spiegare i principi chiave della valutazione dei rischi. |
| | 3.3. Essere coscienti del dilemma che esiste tra consentire agli utenti dei servizi di correre rischi e il 'dovere di dare assistenza' (<i>duty of care</i>). | <p>Spiegare il significato del termine 'dovere dell'assistenza' (compreso l'obbligo di proteggere gli altri).</p> <p>Descrivere come il dovere di dare assistenza può entrare in conflitto con il diritto dell'utente del servizio di correre rischi.</p> |
| | 3.4. Comprendere le proprie responsabilità in relazione alla gestione dei rischi. | Descrivere le proprie responsabilità in relazione alla gestione dei rischi, ad esempio, la necessità di essere coscienti di valutazioni di rischi che sono già state effettuate e di tenerne conto. |
| | 3.5. Sapere come informare le persone interessate dell'esistenza di un rischio. | Spiegare come informare una persona dell'esistenza di un rischio. |
| 4. Comprendere il proprio ruolo di operatore sociale | 4.1. Comprendere il valore e l'importanza del lavoro di squadra con operatori volontari / sostenitori / altre persone significative per l'assistito. | <p>Spiegare il valore e l'importanza di lavorare in squadra con persone che hanno un ruolo significativo nelle vite degli individui che ricevono assistenza.</p> <p>Fornire un esempio di situazione nella quale sarebbe importante lavorare in squadra con queste persone.</p> |
| | 4.2. Comprendere l'importanza di un buon lavoro di squadra. | <p>Descrivere gli elementi che contribuiscono a creare un buon gioco di squadra. Spiegare perché un buon lavoro di squadra è importante per gli operatori sociali.</p> <p>Fornire un esempio di situazione che richiede agli operatori sociali di lavorare in squadra.</p> |
| | 4.3. Comprendere perché è importante rispettare procedure, politiche e norme giuridiche e perseguire gli scopi e obiettivi dell'organizzazione per la quale si lavora. | Spiegare la ragione per la quale è importante rispettare procedure, politiche e norme giuridiche e perseguire gli scopi e obiettivi dell'organizzazione per la quale si lavora. |
| | 4.4. Comprendere le responsabilità e i limiti del proprio rapporto con le persone alle quali dà assistenza. | <p>Illustrare le responsabilità e i limiti del rapporto esistente tra un operatore e le persone alle quali dà assistenza, includendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le responsabilità dell'operatore nei confronti delle persone alle quali dà assistenza; - gli aspetti che differenziano il rapporto esistente tra un operatore e le persone alle quali dà assistenza e gli altri tipi di rapporti. |

| Aeree principali | Conoscenze di base acquisite | Guida al contenuto Lo studente ha acquisito queste conoscenze in quanto è in grado di: |
|--------------------------------|---|--|
| | 4.5. Comprendere la necessità di essere affidabile e sicuro. | Spiegare perché è importante essere affidabile e sicuro. Fornire un esempio di situazione nella quale è importante che un operatore sociale sia affidabile e sicuro. |
| 5. Sicurezza sul lavoro | 5.1. Sapere come conservare ed eliminare in condizioni di sicurezza sostanze e articoli nocivi per la salute. | Elencare sostanze potenzialmente nocive che potrebbero essere presenti sul posto di lavoro, ad es. fluidi corporei, farmaci non utilizzati, materiali di uso domestico quali i disinfettanti. Descrivere i principali rischi connessi con queste sostanze. Elencare metodi per la conservazione e l'eliminazione sicura di materiali nocivi. |
| | 5.2. Sapere valutare i rischi relativi allo spostamento e al posizionamento di persone e/o oggetti. | Spiegare come valutare i rischi relativi allo spostamento e al posizionamento di persone e/o oggetti. |
| | 5.3. Conoscere le tecniche di spostamento e posizionamento di persone e/o cose. | Spiegare (non dimostrare) come spostare o posizionare persone e/o oggetti in condizioni di sicurezza, preservando la dignità della persona interessata. |
| | 5.4. Sapere come e cosa non è consentito fare nelle operazioni di spostamento e posizionamento di una persona, in questa fase della formazione. Esempio guida: non si devono utilizzare apparecchiature di spostamento e posizionamento senza prima essere stati addestrati a farlo. | Descrivere le operazioni di spostamento e osizionamento da non effettuare senza aver ricevuto un addestramento specifico. |
| | 5.5. Comprendere come promuovere la sicurezza antincendio sul proprio posto di lavoro. | Descrivere i metodi per promuovere la sicurezza antincendio, includendo: - pratiche per la prevenzione degli incendi; - pratiche per prevenire l'estensione degli incendi; - sapere come evacuare un edificio in condizioni di sicurezza. |
| | 5.6. Sapere cosa fare per fronteggiare malattie o incidenti. | Descrivere come fronteggiare malattie improvvise e incidenti, includendo: - tipologie diverse di incidenti e malattie improvvise che possono insorgere durante il lavoro di tutti i giorni; - frequenti motivi di incidente in un ambiente destinato all'assistenza sociale; - come fronteggiare incidenti/malattie non gravi; - come fronteggiare incidenti/malattie gravi. |
| | 5.7. Conoscere le tecniche di primo soccorso. | Descrivere (non dimostrare) le tecniche di primo soccorso in relazione a: a) controllo della respirazione b) come e quando posizionare una persona nella posizione di ripresa c) come fronteggiare un'emorragia d) come fronteggiare il soffocamento e) come fronteggiare una crisi apoplettica f) come contattare i servizi di emergenza sanitaria. |

| Aeree principali | Conoscenze di base acquisite | Guida al contenuto Lo studente ha acquisito queste conoscenze in quanto è in grado di: |
|--|---|--|
| | 5.8. Sapere cosa non si deve fare nel prestare cure di primo soccorso in caso di emergenza, in questa fase della formazione. Esempio guida: non bisogna cercare di prestare cure di primo soccorso per le quali non si è ricevuto un addestramento adeguato. | Fornire esempi di cure di primo soccorso che non è consentito dare senza prima aver ricevuto un addestramento specialistico. |
| | 5.9. Comprendere le principali vie di trasmissione delle infezioni. | Descrivere le principali vie attraverso le quali un'infezione può diffondersi nel corpo umano. |
| | 5.10. Conoscere come prevenire la diffusione di un'infezione del corpo. | Spiegare come limitare la diffusione delle infezioni, incluso: <ul style="list-style-type: none"> - come far sì che la salute o l'igiene di altre persone non comportino rischi per le persone alle quali si dà assistenza; - come far sì che gli aspetti della salute o dell'igiene dell'operatore non comportino rischi per gli individui che ricevono assistenza o per i colleghi di lavoro. Esempi di tipologie comuni di strumenti e indumenti di protezione e di situazioni in cui utilizzarli. |
| | 5.11. Conoscere la maniera corretta di lavarsi le mani. | Spiegare perché è importante lavarsi le mani accuratamente e in quali occasioni è necessario farlo. Descrivere il metodo più accurato per lavarsi le mani. |
| | 5.12. Comprendere come garantire la sicurezza del proprio posto di lavoro. | Spiegare perché è importante collaborare con le persone alle quali si dà assistenza per raggiungere un buon livello di sicurezza sul posto di lavoro. Descrivere le misure di sicurezza adottate nell'ambiente di lavoro, includendo: <ul style="list-style-type: none"> - come verificare l'identità di qualcuno che chiede di entrare in sede o che chiede informazioni; - metodi per garantire la sicurezza dell'edificio; - cosa fare se una persona è dispersa; - come fronteggiare un'emergenza, ad esempio la minaccia di una bomba. |
| | 5.13. Riconoscere i possibili rischi per la propria sicurezza e il proprio benessere fisico al lavoro e le forme di tutela per ridurre tali rischi al minimo. | Descrivere i possibili rischi per la sicurezza sul posto di lavoro (ad esempio, lavorare da soli nelle ore notturne, trasportare denaro, lavorare con persone il cui comportamento può, a volte, comportare dei rischi). Spiegare come ridurre al minimo i rischi in ciascuna delle situazioni descritte. |
| 6. Comunicare in maniera positiva | 6.1. Sapere cosa motiva le persone a comunicare. | Identificare i fattori che influenzano la comunicazione, includendo: <ul style="list-style-type: none"> - esempi di comunicazione tra le persone; - fattori che incoraggiano la comunicazione. |



ECC viene promosso in Italia da AIAS Bologna onlus in collaborazione con Futura S.p.A.

Per informazioni: AIAS Bologna onlus, Via Ferrara 32, 40139 Bologna. Tel.: 051 525174. E-mail: ecc@aiasbo.it

| Aeree principali | Conoscenze di base acquisite | Guida al contenuto Lo studente ha acquisito queste conoscenze in quanto è in grado di: |
|------------------|---|--|
| | 6.2. Riconoscere le principali barriere alla comunicazione. | Fornire esempi di fattori che possono costituire vere e proprie barriere per la comunicazione |
| | 6.3. Comprendere che il comportamento è una forma di comunicazione. | Spiegare come il comportamento possa essere una forma di comunicazione, includendo: <ul style="list-style-type: none"> - situazioni che mostrano come il comportamento di una persona possa essere un modo di comunicare bisogni, sentimenti, scelte o opinioni. - Perché il comportamento può essere un fattore di comunicazione importante per alcuni individui. <p>Spiegare come riconoscere un conflitto incipiente e come reagire adeguatamente.</p> |
| | 6.4. Comprendere gli elementi di base della comunicazione verbale/non verbale e come utilizzarli nel proprio lavoro. | Descrivere come la comunicazione verbale/non verbale può essere utilizzata per promuovere una comunicazione efficace, includendo: <ul style="list-style-type: none"> - il significato di 'comunicazione verbale', fornire esempi; - il significato di 'comunicazione non-verbale', fornire esempi; - aspetti della comunicazione verbale e non-verbale che possono variare da cultura a cultura; - come utilizzare efficacemente l'ascolto attivo. |
| | 6.5. Comprendere come utilizzare il contatto fisico per promuovere la comunicazione. | Fornire esempi di come è possibile promuovere la comunicazione positiva. |
| | 6.6. Comprendere quando il contatto fisico non è opportuno. | Fornire esempi di: <ul style="list-style-type: none"> - forme di contatto fisico che non sono mai opportune con le persone alle quali si dà assistenza; - situazioni in cui il contatto fisico con le persone alle quali si dà assistenza sarebbe inopportuno. |
| | 6.7. Sapere come annotare informazioni che siano: comprensibili, pertinenti, chiare e concise, fattuali e verificabili. Guida: quando le informazioni sono scritte, devono essere leggibili. Nel caso in cui le informazioni siano state registrate su un nastro, devono essere udibili. | Spiegare i principi di un buon sistema di registrazione dei dati, includendo: <ul style="list-style-type: none"> - la differenza tra un fatto e un'opinione, fornire esempi. - Perché è importante assicurare che tutti i dati siano: <ol style="list-style-type: none"> a) basati sui fatti b) pertinenti c) chiari, concisi e di facile comprensione d) firmati e datati |
| | 6.8. Comprendere l'importanza e il ruolo della registrazione dei dati. | Spiegare che la registrazione dei dati è un importante ausilio nel fornire assistenza dalle persone che si avvalgono di questo servizio, includendo: <ul style="list-style-type: none"> - l'importanza della registrazione dei dati quando si lavora in ambito socio-assistenziale; - perché utilizzare e contribuire alla registrazione dei dati e alla stesura di relazioni, per fare in modo che una persona riceva un'assistenza efficace. |



ECC viene promosso in Italia da AIAS Bologna onlus in collaborazione con Futura S.p.A.

Per informazioni: AIAS Bologna onlus, Via Ferrara 32, 40139 Bologna. Tel.: 051 525174. E-mail: ecc@aiasbo.it

| Aeree principali | Conoscenze di base acquisite | Guida al contenuto Lo studente ha acquisito queste conoscenze in quanto è in grado di: |
|---|--|---|
| 7. Riconoscere e rispondere agli abusi e alla noncuranza | 7.1. Conoscere il significato dei seguenti termini: abuso fisico, abuso sessuale, abuso emotivo, abuso finanziario, abuso istituzionale, trascuratezza di sé stessi, noncuranza da parte degli altri. | <p>Illustra il significato dei seguenti termini:</p> <ul style="list-style-type: none"> • abuso fisico, • abuso sessuale, • abuso emotivo, • abuso finanziario, • abuso istituzionale, • trascuratezza di sé stessi, • noncuranza da parte degli altri, • abuso di farmaci. |
| | 7.2. Riconoscere segni e sintomi correlati con quanto segue: abuso fisico, abuso sessuale, abuso emotivo, abuso finanziario, abuso istituzionale, trascuratezza di sé stessi, noncuranza da parte degli altri. | Indicare i segni e i sintomi correlati a ciascun tipo di abuso elencato al punto 7.1. |
| | 7.3. Comprendere la necessità di riportare qualsiasi sospetto di abuso o noncuranza nei confronti delle persone alle quali si dà assistenza. | Spiegare perché è importante riportare qualsiasi sospetto di abuso o noncuranza nei confronti delle persone alle quali si dà assistenza. |
| | 7.4. Sapere quando e a chi riportare un sospetto di abuso o noncuranza nei confronti delle persone alle quali si dà assistenza. | Spiegare a che punto e a chi riportare un sospetto di abuso o noncuranza. |
| | 7.5. Comprendere come fronteggiare rivelazioni su un abuso subito da una persona alla quale si dà assistenza. | Indicare le cose principali da dire o fare se una persona rivela di aver subito un abuso. |
| | 7.6. Comprendere che la propria responsabilità principale è la sicurezza e il benessere delle persone alle quali si dà assistenza. | Spiegare perché il benessere delle persone alle quali si dà assistenza ha la precedenza su ogni altra considerazione. |
| | 7.7. Sapere come e quando riportare una situazione legata all'organico o difficoltà operativa che potrebbe condizionare l'offerta di cure socio-sanitarie. Esempio guida: organico insufficiente. | Indicare a chi e a che punto riportare una situazione legata all'organico o difficoltà operativa che si verifica sul posto di lavoro. |
| | 7.8. Sapere come, quando e quali sono i propri obblighi nel riportare pratiche di colleghi che potrebbero essere pericolose. Esempio guida: non seguire le procedure stabilite o un piano di assistenza. | Spiegare perché sarebbe necessario riportare pratiche adottate da colleghi che si ritengono pericolose. |
| | 7.9. Sapere cosa fare se si sono seguite le procedure e le politiche in vigore nella propria organizzazione in materia di sospetti di abuso, noncuranza, difficoltà operative o pratiche pericolose e se, ciononostante, non è stata intrapresa alcuna misura al riguardo. | Spiegare cosa fare se si sono riportate correttamente pratiche pericolose adottate da altri e se tale azione non ha avuto seguito. |

| Aeree principali | Conoscenze di base acquisite | Guida al contenuto Lo studente ha acquisito queste conoscenze in quanto è in grado di: |
|---|--|---|
| 8. Crescita professionale dell'operatore | 8.1. Comprendere l'esigenza di acquisire competenze e conoscenze a sostegno del proprio lavoro e della propria crescita professionale. | Spiegare l'esigenza di continuare a crescere professionalmente, includendo: <ul style="list-style-type: none"> - perché è importante acquisire conoscenze e competenze a sostegno del proprio lavoro e per rafforzare la propria crescita professionale; - come collaborare con il proprio responsabile per elaborare e applicare un piano di sviluppo professionale personale. |
| | 8.2. Come avvalersi della supervisione interna o esterna in maniera efficace. | Spiegare la finalità della supervisione interna o esterna. Descrivere i metodi per rendere la supervisione interna o esterna il più efficace possibile. |
| | 8.3. Conoscere i sintomi dello stress. | Spiegare il significato di stress, includendo i suoi effetti, sia positivi sia negativi. Descrivere i sintomi dello stress negativo. |
| | 8.4. Conoscere metodi per evitare o gestire lo stress negativo al lavoro. | Descrivere le dinamiche che creano stress negativo in ambiente lavorativo. Descrivere modi per evitare lo stress negativo al lavoro. Descrivere modi per ridurre lo stress negativo al lavoro. |



ECC viene promosso in Italia da AIAS Bologna onlus in collaborazione con Futura S.p.A.

Per informazioni: AIAS Bologna onlus, Via Ferrara 32, 40139 Bologna. Tel.: 051 525174. E-mail: ecc@aiasbo.it