



*Criteria di valutazione del percorso ASA e OSS.  
Seconda parte*

# Analisi della qualità del percorso formativo

Relazione di

***Guglielmo Guerriero***

Coordinatore SIT. Ospedale S.Orsola Fondazione Poliambulanza

Formatore Senior AIF, Regione Lombardia

Esperto della Formazione Professionale/Responsabile della Certificazione delle Competenze – Università  
Cattolica del S. Cuore di Milano – Progetto ELGA



REPUBBLICA ITALIANA

# Regione Lombardia

## BOLLETTINO UFFICIALE

MILANO - GIOVEDÌ, 9 AGOSTO 2007

ESTRATTO DAL 1° SUPPLEMENTO ORDINARIO

Sommario

L. REGIONALE 6 AGOSTO 2007 - N. 19  
Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia. . . . . 3

Anno XXXVII - N. 164 - Poste Italiane - Spedizione in abb. postale - art. 1, c. 1 - D.L. n. 353/2003 conv. in L. 27/12/2004 - n. 49 - Filiale di Varese

32



**DELIBERAZIONE N° VIII/005101 Seduta del 18 LUG. 2007**

*Presidente*

**ROBERTO FORMIGONI**

*Assessori regionali*

VIVIANA BECCALOSSO Vice Presidente  
GIAN CARLO ABELLI  
DAVIDE BONI  
LUCIANO BRESCIANI  
MASSIMO BUSCEMI  
RAFFAELE CATTANEO  
ROMANO COLOZZI  
MASSIMO CORSARO

FRANCO NICOLI CRISTIANI  
LIONELLO MARCO PAGNONCELLI  
MASSIMO PONZONI  
PIER GIANNI PROSPERINI  
GIOVANNI ROSSONI  
MARIO SCOTTI  
DOMENICO ZAMBETTI  
MASSIMO ZANELLO

*Con l'assistenza del Segretario* **Anna Bonomo**

*Su proposta degli Assessori*

*Roberto Formigoni* *Luciano Bresciani* *Gian Carlo Abelli*

*Oggetto*

REGOLAMENTAZIONE DEI PERCORSI OSS (OPERATORE SOCIO SANITARIO)

*Il Dirigente U.O. D.G. IPL*

*Il Dirigente U.O. D.G. Servizi*

*Il Dirigente U.O. D.G. Progetti*

L'atto si compone di 15 pagine  
di cui 12 pagine di allegati,  
parte integrante. *M*



Regione Lombardia

DG Istruzione Formazione e Lavoro  
U.O. Attuazione delle Riforme

DG Famiglia e Solidarietà Sociale  
U.O Programmazione

## Regolamentazione dei percorsi ASA Ausiliario Socio Assistenziale



Regione Lombardia

DECRETO N° 2298

Del 7/03/2008

Identificativo Atto n. 166

DIREZIONE GENERALE ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO

Oggetto

APPROVAZIONE DEI REQUISITI E DELLE MODALITÀ OPERATIVE PER LA RICHIESTA DI ACCREDITAMENTO DEGLI OPERATORI PUBBLICI E PRIVATI ALLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE DI CUI ALL'ART. 26 DELLA L.R. 19/2007 E PER LA COSTITUZIONE DEL RELATIVO ALBO REGIONALE, IN ATTUAZIONE DELLA D.G.R. N. VIII6273 DEL 21 DICEMBRE 2007.

ALLEGATO 2)

## LINEE GUIDA PER IL PASSAGGIO TRA I SISTEMI DI ISTRUZIONE E DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

nella  
REGIONE LOMBARDIA

CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE E  
RICONOSCIMENTO DEI CREDITI FORMATIVI

Le presenti Linee Guida sono finalizzate a dare piena attuazione a quanto previsto dalle recenti disposizioni normative in materia di certificazione intermedia delle competenze e di riconoscimento dei crediti, ai fini dei passaggi reciproci tra i sistemi dell'istruzione e dell'istruzione e formazione professionale e interni al sistema dell'istruzione e formazione professionale, in rapporto al diritto di ogni persona alla valorizzazione e spendibilità delle proprie competenze, acquisite nei diversi ambiti formali, non formali ed informali.

### PARTE PRIMA - ELEMENTI QUADRO

#### RIFERIMENTI NORMATIVI

Il quadro comune normativo di riferimento per le Istituzioni scolastiche e per le Istituzioni formative / Enti di Formazione è costituito dall'art. 1, commi 7-11, del DLgs n. 226/05, attuativo della Legge 53/03<sup>1</sup>, nonché, in attesa degli atti normativi e regolamentari previsti dallo stesso articolo, dal combinato dei recenti Accordi nazionali, in materia di certificazione finale ed intermedia e di standard formativi minimi relativi alle competenze di base e tecnico professionali (siglati in Conferenza Stato Regioni, rispettivamente il 15/01/04 ed il 5/10/06), relativamente ai criteri ed agli elementi standard minimi di contenuto e di descrizione. Tali Accordi, infatti, si collocano già in una prospettiva di sistema, che trascende l'ambito della sperimentazione ex Accordo 19 giugno 2003.

L'Accordo siglato in Conferenza Unificata il 28 ottobre 2004, in particolare, definisce le nuove modalità della certificazione, recependo anche quanto previsto nell'art. 8, comma 3 del DPR n. 257/00.<sup>2</sup>



Regione Lombardia

Altri Loghi

## ATTESTATO DI COMPETENZA

*Kompetenzzertifikat - Competence certificate - Attestation de compétence*

DI \_\_\_\_\_ LIVELLO EUROPEO - Decisione 85/368/CEE

*Auf europäischer Ebene (Entscheidung der Kommission 85/368/CEE)*

*European level : \_\_\_\_\_ Level (Council Decision 85/368/EEC)*

*Als niveau européen : \_\_\_\_\_ Niveau (Décision du Conseil 85/368/CEE)*

DI \_\_\_\_\_ LIVELLO EQF (European Qualifications Framework)

*Auf EQF Niveau /Level EQF/Niveau EQF*

CON VALORE DI <sup>1</sup> \_\_\_\_\_

*Mit Wert von / In the name of / Avec valeur de*

DI \_\_\_\_\_

*Von/Of/De*

AI SENSI DI \_\_\_\_\_

*Gemäß/ In accordance to/ Aux termes de la*

CONFERITO AL CANDIDATO

*Dem Kandidaten erteilt/ Awarded to the candidate/ Attribué au candidat*

NATO/A \_\_\_\_\_

*Geboren in/ Born in/ Né à*

IL \_\_\_\_\_

*Am/ On/ Le*

ISTITUZIONE FORMATIVA/SOGGETTO EROGATORE

*Berufsbildungsinstitut oder Bildungsorganisation/ Organisation ou structure de formation/*

*Vocational Training Institution/Education Provider/*

*Institution formative/ sujet de distribution*

SEDE \_\_\_\_\_

*Sitz/ Lieu/ Venue*

DATA \_\_\_\_\_

*Datum/ Date/ Date*

N° 000 20... ID PROGETTO ...

FIRMA \_\_\_\_\_

*Unterschrift/ Signature/ Signature*

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

*Gesetzlicher Vertreter*

*Legal Representative*

*Le Représentant Légal*

MCD. 4



Regione Lombardia

Logo Ente

Altri Loghi

## ATTESTATO DI RICONOSCIMENTO DI CREDITI IN INGRESSO A PERCORSO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

rilasciato da<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

al<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

nata/o a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

ai fini dell'ingresso al percorso di Istruzione e Formazione Professionale:

tipologia<sup>3</sup>: \_\_\_\_\_

denominazione<sup>4</sup>: \_\_\_\_\_

area economico-professionale: \_\_\_\_\_

con valore di<sup>5</sup> \_\_\_\_\_ di<sup>6</sup> \_\_\_\_\_

ai sensi di<sup>7</sup>: \_\_\_\_\_

LA COMMISSIONE

sulla base della documentazione presentata dall'interessato e delle valutazioni effettuate

RICONOSCE I SEGUENTI CREDITI  
PER L'INGRESSO AL PERCORSO FORMATIVO SOPRA INDICATO

CREDITI riconosciuti con riferimento alle competenze<sup>8</sup>

CONTESTI DI ACQUISIZIONE<sup>9</sup>


Mod. 5

## Criteria metodologici e regole descrittive per la definizione degli elementi di professionalità del Quadro Regionale degli Standard Professionali

### Linee guida

#### 1. IL QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI

##### 1.1. NATURA E FINALITÀ

Il Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP), previsto dalle "Indicazioni regionali per l'offerta formativa in materia di istruzione e formazione professionale - PARTE SECONDA Standard minimi dell'offerta di IFP" approvate con DGR 13 febbraio 2008, n. 8/5563, definisce e classifica l'insieme dei profili professionali, decantati in competenze, caratteristici ed operanti nel mondo del lavoro lombardo.

La definizione del Quadro risponde a diverse finalità, essenziali alla reciproca connessione ed al funzionamento dei sistemi educativo e del lavoro, in rapporto alla centralità della risorsa umana ed a supporto dello sviluppo delle competenze e dei livelli di qualificazione lungo tutto l'arco della vita, quale obiettivo strategico comune alle imprese, ai lavoratori e alle istituzioni educative e formative.

In generale il QRSP garantisce il superamento della frammentarietà e della molteplicità dei riferimenti, definendo il linguaggio comune tra mondo dell'impresa e della formazione e per tutti gli operatori dei sistemi (Regionali, Provinciali, dei Servizi per il Lavoro e Formativi), in modo da rendere possibile l'erogazione dei servizi e soprattutto la loro fruizione e la spendibilità delle competenze da parte dei cittadini-lavoratori.

Nello specifico, gli standard professionali costituiscono il riferimento imprescindibile ed univoco per:

- la progettazione dell'offerta formativa in termini di competenze, per i percorsi di Formazione Continua, Permanente e di Specializzazione e dei percorsi in apprendistato -, a garanzia della coerenza tra i contenuti tecnico professionali sviluppati e le richieste del mondo del lavoro;
- la definizione dei contenuti della certificazione, indipendentemente dai contesti di acquisizione (scuola, formazione, lavoro o tempo libero), per la loro registrazione sugli Attestati di competenza e sul Libretto Formativo del Cittadino, a garanzia del loro carattere univoco, della loro riconoscibilità e trasferibilità;
- le azioni ed i servizi di orientamento e di incrocio domanda-offerta di lavoro, perché vengano adottati gli stessi parametri e contenuti, senza equivoci e fraintendimenti.

In coerenza con l'obiettivo generale assegnato dalla UE e comune anche al nostro Paese di definire un riferimento standard minimo per la trasparenza di titoli e delle qualificazioni (Qualification Framework), gli standard professionali del QRSP assumono l'impianto proposto da EQF, basato sul concetto di risultati di "apprendimento" in termini di competenze, conoscenze ed abilità, riferimento fondamentale ed imprescindibile anche degli standard formativi, garantendone così lo stretto raccordo.

Il QRSP è inoltre coerente con il Quadro degli Standard professionali in via di implementazione a livello nazionale, sia per quanto concerne il modello (regole descrittive-costruttive e architettura del profilo professionale), sia per quanto concerne i contenuti (competenze), in modo tale da assicurare la reciproca traducibilità tra sistema regionale e sistema nazionale.



Regione Lombardia

DECRETO N° 4753

Del 12/05/2008

Identificativo Atto n. 483

DIREZIONE GENERALE ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO

Oggetto

APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI "ESAMI DEI PERCORSI TRIENNALI E DI QUARTO ANNO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE" E "PROCEDURE PER I PRESIDENTI DI COMMISSIONE D'ESAME"

# STANDARD PROFESSIONALI

L'insieme delle “specifiche” che definiscono l'ambito della “professionalità”, riconducibili ad una analisi dei processi lavorativi, a criteri di definizione di figure “a banda larga” e di profili e incentrate sulla dimensione della competenza, ovvero della risorsa umana.

I termini **Figura e Profilo professionale** descrivono un mestiere in termini di competenze necessarie al presidio dei processi di lavoro, definite in rapporto ad output riconoscibili e relativi a compiti/aree di responsabilità professionale.

La **Figura professionale** è delimitata e/o descritta “a banda larga”, cioè in grado di rappresentare situazioni professionali valide in molteplici e diversi contesti organizzativi e a livello nazionale, evitando eccessivi specialismi relativi a particolari organizzazioni del lavoro e/o dei sistemi territoriali.

Il **Profilo professionale** rappresenta la descrizione della figura ad un livello maggiore di dettaglio, nei termini di *declinazione* rispetto alle diverse *modalità organizzative e/o alle specificità/caratterizzazioni territoriali* del mondo del lavoro.

Ogni Figura o Profilo professionale costituisce un aggregato auto consistente di competenze, declinate alle aree di attività più significative che la figura/profilo deve presidiare.

# LE COMPETENZE

Denotano la mobilitazione dinamica e articolata da parte del soggetto di un insieme di risorse necessarie per gestire e presidiare una o più aree di attività al fine di conseguire un determinato risultato lavorativo (output) in termini di qualità e nel rispetto dei parametri attesi.

Esse:

- sono *identificate* a partire da un'analisi del processo di lavoro, nelle sue principali articolazioni per aree di attività, definite in rapporto ai risultati (prodotti o servizi) maggiormente significativi e cruciali;
- *descrivono* la “professionalità” del soggetto, esprimendo un punto di vista diverso (anche se non separato) da quello dell'organizzazione o della specializzazione del lavoro.

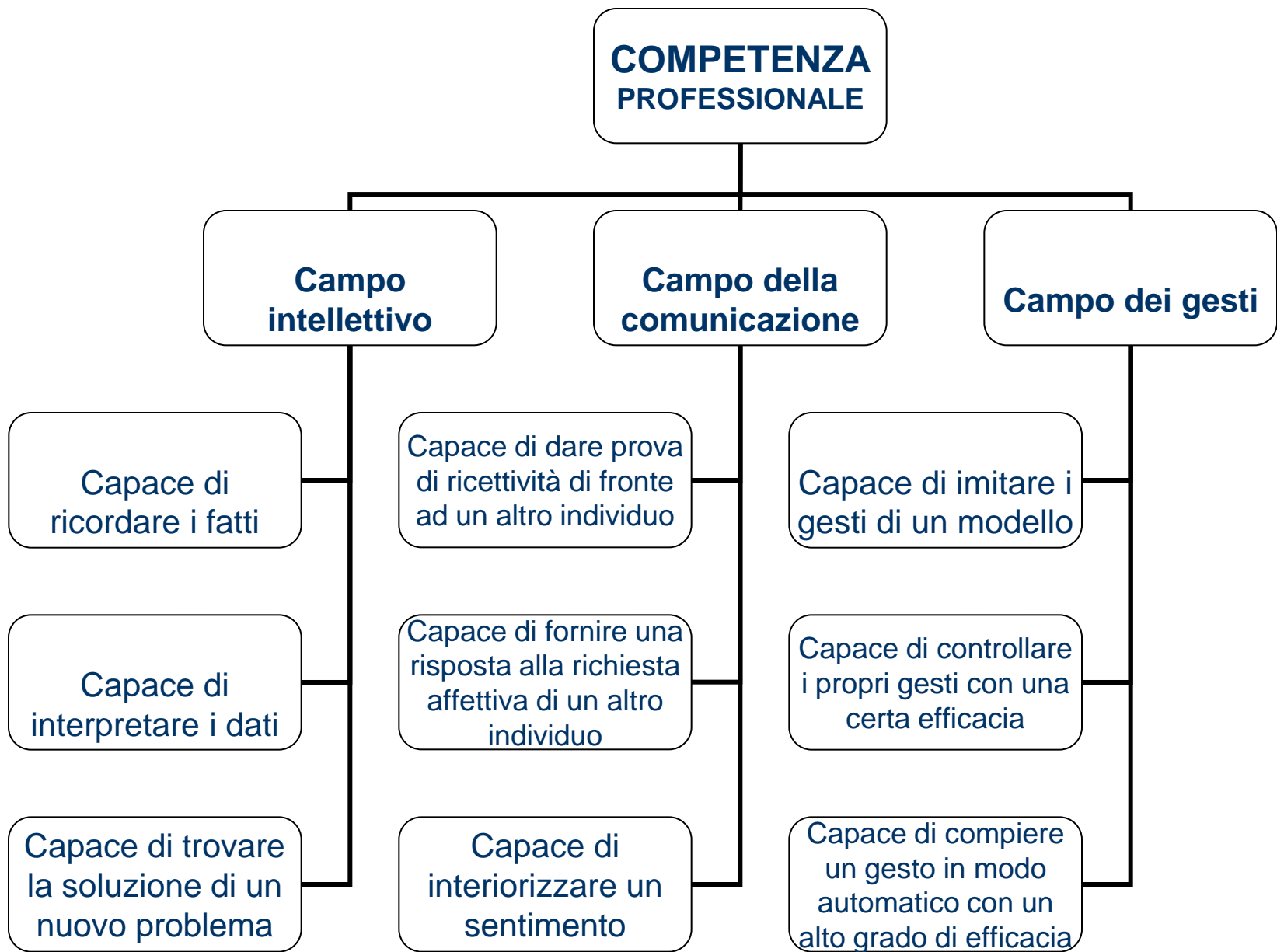
# LE ABILITÀ

Le **abilità** costituiscono una dimensione di carattere applicativo, sia che si tratti di abilità operative in senso stretto (ad es. “uso di strumenti di officina”), sia che si tratti di abilità relazionali (ad. Es. “applicare tecniche di ascolto attivo”) o di abilità cognitive (“applicare tecniche diagnostiche”).

Le abilità concernono l’essere in grado di utilizzare specifici strumenti operativi (procedimenti, tecniche, metodi, tecnologie, ecc.) per la realizzazione di un compito. Traducono in atto una procedura formalizzata. Attengono al saper fare.

# LE CONOSCENZE

Le **conoscenze** denotano prevalentemente l'avvenuta acquisizione/memorizzazione di un contenuto (fatti, concetti, regole, teorie, ecc.); fanno riferimento alla padronanza mentale, formale, di per sé astratta dall'operatività. Attengono al sapere.



Analisi della qualità del percorso  
formativo

***Per imparare cose difficili, non ci sono metodi facili:  
l'unico metodo è chiudere la porta e lavorare.***

Joseph de Maistre

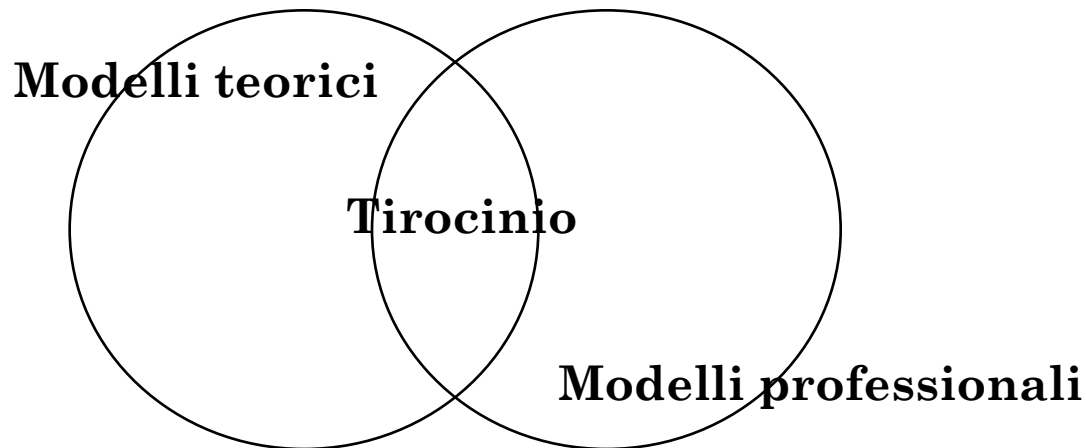
# IL TIROCINIO

Un sistema di opportunità per lo sviluppo professionale, generato per facilitare il processo di costruzione delle diverse figure professionali a partire dal nucleo centrale delle conoscenze scientifiche e tecniche che le varie sedi formative ritengono indispensabili per lo svolgimento della professione

*(L.Saiani, 1997)*

# IL TIROCINIO

Spazio di esperienza finalizzato  
all'integrazione tra modelli teorici e modelli  
di azione professionale



# IL TIROCINIO: INSEGNAMENTO DELLA CURA

Sebbene ci siano diverse definizioni per esprimere l'insegnamento clinico, le definizioni convergono riferendosi al trasferimento alla pratica delle conoscenze teoriche di base

“Il mezzo che dà agli studenti l'opportunità di trasferire le conoscenze teoriche di base nell'apprendimento di una varietà di abilità intellettive e psicomotorie necessarie per offrire un'assistenza infermieristica di qualità centrata sul paziente”

*(Schweer, 1972)*

# TEORIE DELL'APPRENDIMENTO E MODELLI CONCETTUALI ASSISTENZIALI: LA GERARCHIA DELL'APPRENDIMENTO DI GAGNE

Modello per l'insegnamento delle abilità assistenziali, il quale identifica i seguenti campi:

1. le abilità motorie
2. l'informazione verbale
3. le capacità intellettuali
4. le strategie
5. gli atteggiamenti cognitivi

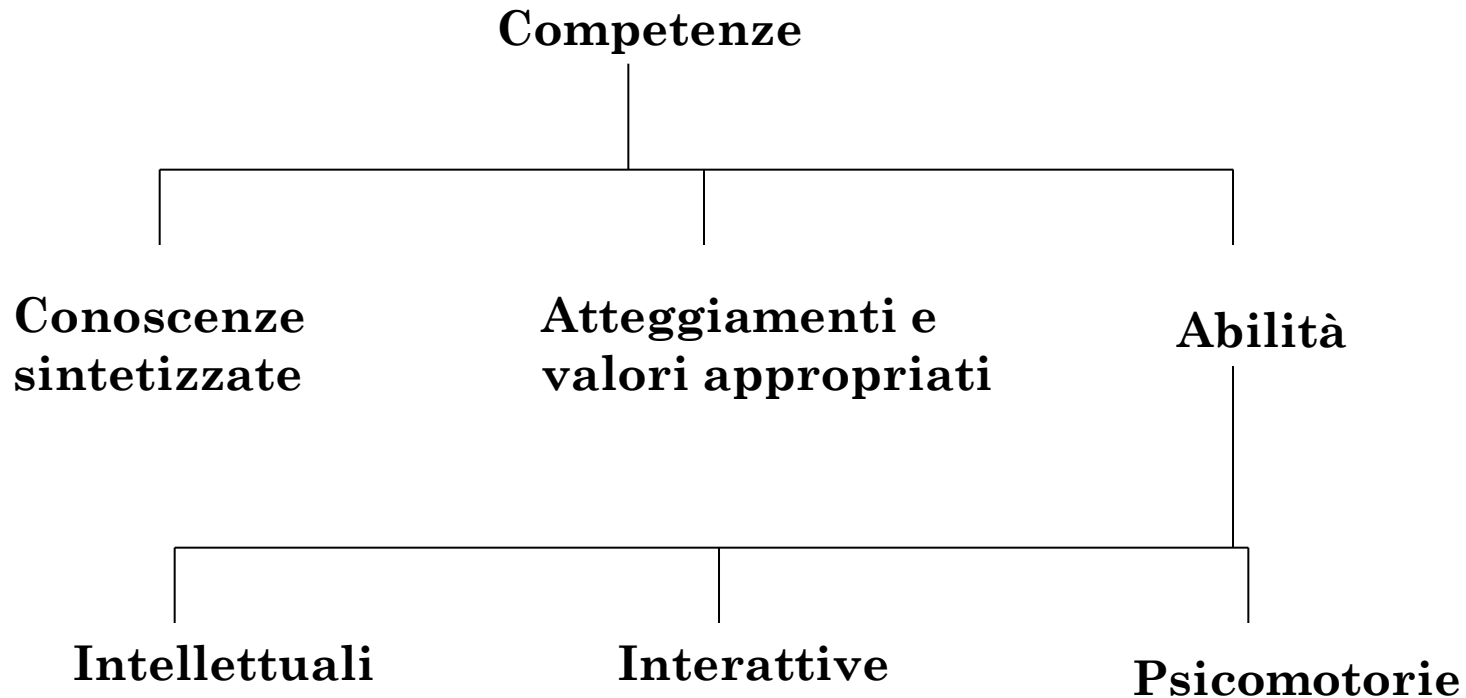
I campi indirizzano verso tipi di apprendimento diversi e forniscono un approccio utile alla programmazione delle esperienze di apprendimento assistenziale.

# TEORIE DELL'APPRENDIMENTO E MODELLI CONCETTUALI ASSISTENZIALI: LA GERARCHIA DELL'APPRENDIMENTO DI GAGNE

*“Chi apprende incomincia effettivamente a farlo, scopre e distingue, è aiutato a classificare e, attraverso la discussione con un insegnante, trasforma le categorie in regole o principi, con l'insegnante che a questo livello fornisce ulteriori essenziali conoscenze.”*

*(Russell, 1980)*

# LA COMPETENZA PROFESSIONALE (PRATT, 1989)





Permettere agli **IL LABORATORIO** studenti di scoprire da sé le cose, senza tenere conto se queste siano già state scoperte da altri oppure no.

Il laboratorio dà agli studenti l'opportunità di sviluppare la loro abilità di osservare in modo preciso e ordinato. In questo modo essi scoprono i fatti. E scoprono anche come imparare.

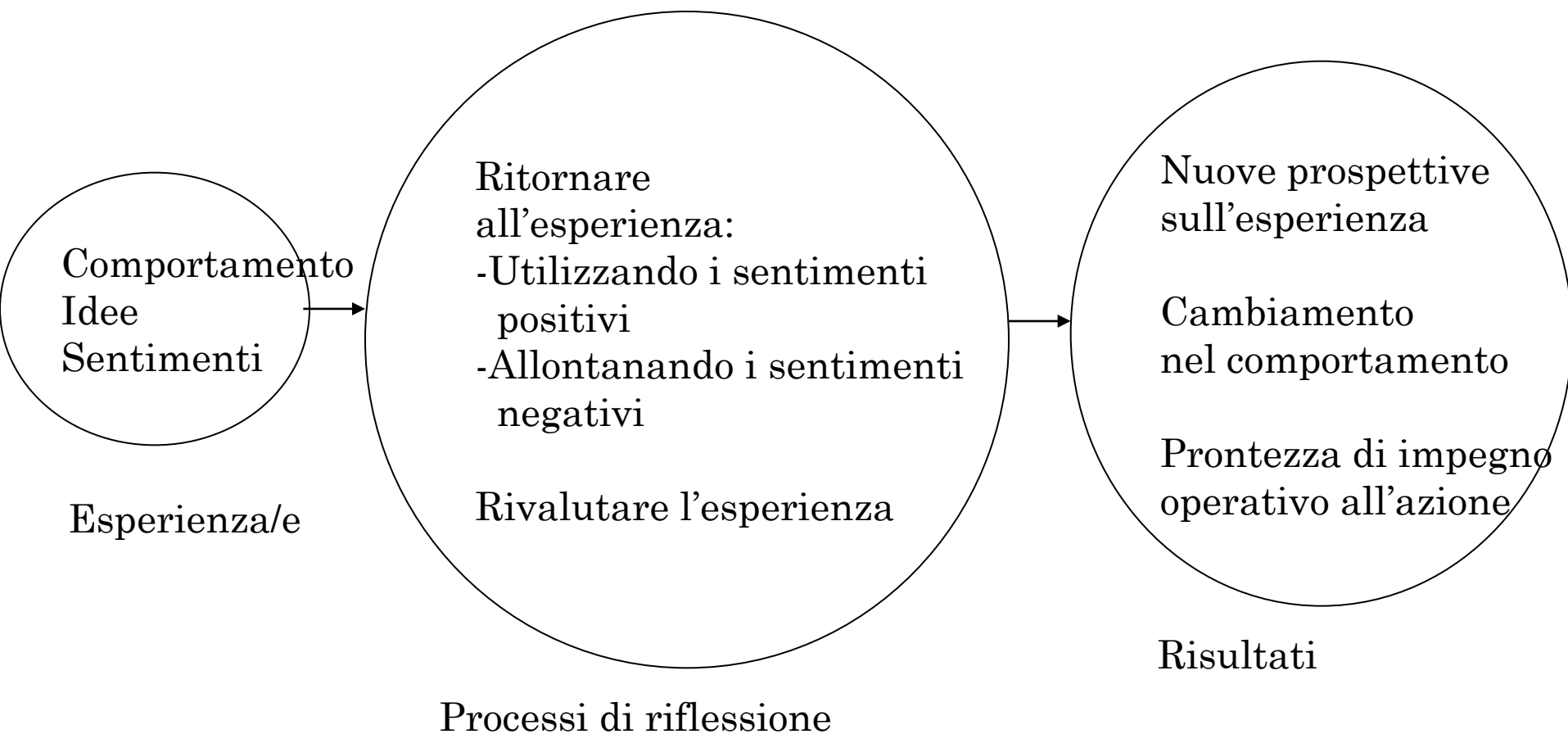
L'importanza di permettere agli studenti in laboratorio di risolvere da sé i problemi, per giungere alle loro conclusioni, non va però sopravvalutata. I vantaggi diventeranno ovvi nella pratica successiva

*(Infante, 1985)*

# IL LABORATORIO

Consente agli studenti di sperimentare e padroneggiare una serie di abilità assistenziali in un ambiente a basso rischio

# AIUTARE GLI STUDENTI AD IMPARARE DALL'ESPERIENZA



Strumento di valutazione	Definizione
<b>Esame orale</b>	Consiste in un dialogo con l'esaminatore che pone allo studente delle domande a cui questi deve rispondere. Come l'esame scritto tradizionale, permette di verificare se il discente è capace di esprimere conoscenze isolate o correlate di cui deve ricordarsi.
<b>Esame orale strutturato o triplo salto</b>	Evoluzione dell'esame orale classico, nella quale vengono adottati metodi di simulazione (giochi di ruolo, conversazione scenica, ecc.) che si avvicinano maggiormente ad un compito professionale reale, al fine di misurare la competenza comunicativa del discente.
<b>Prova pratica reale o simulata con check-list</b>	Permette l'osservazione diretta di una abilità o, in ultima analisi, di una competenza professionale agita. Una prova pratica, infatti, è un tipo di prova durante la quale il discente è portato ad eseguire dei compiti professionali in un ambiente e in condizioni uguali o simili a quelle in cui dovrà eseguirli durante la sua vita professionale.
<b>Realizzazione di un progetto</b>	Questa prova permette l'osservazione indiretta di un compito professionale. Un progetto è un tipo di prova durante la quale un discente deve realizzare un'attività in un lasso di tempo variabile, che avrà come risultato un prodotto che il docente/esaminatore dovrà valutare.
<b>Esame oggettivo strutturato o esame a stazioni</b>	Nella formazione degli operatori socio sanitari e, più in generale, degli operatori della salute, l'esame clinico strutturato oggettivo (OSCE) o esame a stazioni è un approccio alla valutazione della competenza assistenziale con particolare riferimento alle competenze di comunicazione interpersonale, intellettuali e gestuali (R. Harden, 1978). Ogni studente è valutato in una serie di stazioni su uno o più aspetti della sua competenza. I criteri e gli strumenti di valutazione (griglie di osservazione, check-list) vengono preparati prima dell'esame.
<b>Rapporto di osservazione per misurare gli atteggiamenti</b>	I rapporti di osservazione implicano l'osservazione diretta, ripetuta e standardizzata, dell'attività dei discenti in un periodo di tempo piuttosto lungo (alcuni mesi) e in ambito professionale (p.e.: corsie ospedaliere, residenza sanitarie assistenziali, ecc.). E' una tecnica consigliabile se la componente principale dell'obiettivo formativo è la comunicazione interpersonale.
<b>Dissertazione</b>	Finalizzata a valutare un tipo di performance che non può essere misurabile con la stessa efficacia da altri strumenti valutativi, per esempio, per sintetizzare un insieme di nozioni complesse, riassumere una linea guida, comparare due fenomeni, formulare un piano assistenziale, ecc..
<b>Prova con domande a risposta aperta e breve (DRAB)</b>	Serie di domande redatte in modo tale da richiamare in risposta un concetto pre-determinato e preciso: la risposta è breve e può essere espressa in forme diverse. Idealmente, una sola risposta è accettabile, in qualsiasi termine venga espressa (Barres, Risse, 1975)
<b>Prova con domande a scelta multipla (DSM) con una sola risposta</b>	Serie di domande redatte in modo tale da richiamare in risposta un concetto pre-determinato e preciso: la risposta è pre-confezionata e da individuare tra altre opzioni. La risposta accettabile è pertanto una sola tra le opzioni presenti.



## Il “Quadro Regionale degli Standard Professionali”

*della*

Regione Lombardia

