

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE TERMAL**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO:**

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
--	<i>Inquadramento della professione</i>
Accoglienza ed assistenza al cliente termale	<i>Accogliere ed assistere il cliente termale</i>
	<i>Comunicare con il cliente termale</i>
	<i>Comunicazione in lingua inglese con il cliente termale</i>
	<i>Comunicazione in seconda lingua straniera con il cliente termale</i>
Trattamento termale della persona	<i>Fondamenti scientifici di base</i>
	<i>I mezzi di cura termali</i>
	<i>I trattamenti termali</i>
	<i>Preparare i mezzi di cura ed il cliente al trattamento termale</i>
	<i>Applicare il trattamento termale</i>
Approntamento spazi, materiali e strumentazioni di trattamento termale	<i>Sanificare, disinfettare e sterilizzare gli ambienti e gli strumenti di lavoro</i>
	<i>Predisporre, regolare e controllare strumentazioni ed attrezzature</i>
--	<i>Sicurezza sul luogo di lavoro</i>

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3**

**3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO:**

*Titoli di studio:*

- 18 anni ovvero età inferiore purché in possesso di Qualifica professionale in attuazione del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale ai sensi del decreto legislativo 17 ottobre 2005 n.226.
- Diploma scuola secondaria di primo grado.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- Per i cittadini italiani è indispensabile la conoscenza di una lingua straniera almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari:*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno, valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno.

#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME<sup>1</sup>:

	Articolazione dell'Unità di competenza	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Normativa di settore</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>	<i>Inquadramento della professione</i>	16	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche di uno stabilimento termale</li> <li>• Metodologie operative specifiche dell'assistenza termale</li> <li>• Tecniche di accoglienza e supporto all'utente non autosufficiente nella mobilizzazione, deambulazione e trasporto</li> <li>• Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali ecc.)</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradurre bisogni, richieste e aspettative del cliente termale, in elementi conoscitivi/formulazioni per l'accesso, la fruizione e/o l'accompagnamento ai servizi termali</li> <li>• Predisporre la scheda di trattamento sulla base delle informazioni raccolte, unite alla prescrizione del medico nel caso di trattamento terapeutico</li> <li>• Accogliere e supportare l'utente non autosufficiente nella mobilizzazione, deambulazione e trasporto</li> <li>• Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati</li> </ul>	<i>Accogliere ed assistere il cliente termale</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3. (Vedi nota.)	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ul>	<i>Comunicare con il cliente termale</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

<sup>1</sup> La colonna "N" indica l'ordine obbligatorio di erogazione delle corrispondenti Unità di risultati di Apprendimento, in base alle relazioni di propedeuticità fra loro esistenti.

La colonna "Articolazione dell'Unità di Competenza" riprende quanto già indicato nella tavola 1, per la specifica Unità di risultati di Apprendimento oggetto della riga.

La colonna "Durata minima", indica il numero di ore complessive obbligatorie di attività didattica in aula/laboratorio, al netto dell'eventuale tirocinio curriculare.

La colonna "di cui in FaD" indica il numero massimo di ore realizzabili con tale modalità, con il vincolo della tracciabilità individuale delle attività svolte e nell'ambito del monte ore complessivo di cui alla colonna "Durata minima".

La colonna "Crediti formativi" indica, ove opportuno, le condizioni ed i limiti di riconoscibilità del credito di frequenza della corrispondente Unità di risultati di apprendimento.

	<b>Articolazione dell'Unità di competenza</b>	<b>Unità di risultati di apprendimento</b>	<b>Durata minima</b>	<b>di cui in FaD</b>	<b>Crediti formativi</b>
	<b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adottare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente in tutte le fasi di erogazione del servizio</li> </ul>				
4. (Vedi nota.)	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elementi base di lingua inglese: grammatica, sintassi, terminologia tecnica</li> </ul>	<i>Comunicazione in inglese con il cliente termale</i>	40	Max 20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
5. (Vedi nota.)	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elementi base di lingua straniera: grammatica, sintassi, terminologia tecnica</li> </ul>	<i>Comunicazione in seconda lingua straniera con il cliente termale</i>	40	Max 20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
6.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elementi di anatomia e fisiologia</li> <li>Elementi di biologia</li> <li>Elementi di chimica e biochimica</li> <li>Elementi di fisica e biofisica</li> </ul>	<i>Fondamenti scientifici di base</i>	30	Max 12	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza esclusivamente derivante da apprendimenti formali
7.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di idrologia e crenoterapia</li> <li>Classificazione delle acque minerali e loro proprietà</li> <li>Tipologia di fanghi e loro proprietà</li> <li>Tipologia di gas termali e loro proprietà</li> </ul>	<i>I mezzi di cura termali</i>	40	Max 12	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza esclusivamente derivante da apprendimenti formali
8.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principali tipologie di trattamenti termali (trattamenti termali terapeutici, riabilitativi, estetici quali fanghi, bagni, trattamenti inalatori, trattamenti idropinici, antroterapici, idrokinesiterapici, etc.)</li> </ul>	<i>I trattamenti termali</i>	40	Max 12	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza esclusivamente derivante da apprendimenti formali
9.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principi base di educazione alla salute e stili alimentari e di vita per il benessere psico-fisico</li> <li>Principali patologie trattabili con cure termali</li> <li>Principali tecniche e strumenti per la preparazione, l'applicazione e la somministrazione dei mezzi di cura termali: le acque minerali, i fanghi, le inalazioni, etc.</li> </ul>	<i>Preparare i mezzi di cura e il cliente al trattamento termale</i>	60	Max 12	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

	<b>Articolazione dell'Unità di competenza</b>	<b>Unità di risultati di apprendimento</b>	<b>Durata minima</b>	<b>di cui in FaD</b>	<b>Crediti formativi</b>
	<p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendere correttamente il dettaglio delle prescrizioni mediche indicato sulle cartelle/schede cliniche dei clienti, la tipologia di trattamento, le modalità ed i tempi della somministrazione, etc.</li> <li>• Identificare le parti da trattare secondo una lettura anatomica del corpo umano, ponendo la persona nella disposizione psicofisica ottimale</li> <li>• Riconoscere le diverse tipologie dei mezzi di cura termali, gli effetti dei principi attivi in essi contenuti e identificarli per lo specifico trattamento prescritto dal medico</li> <li>• Preparare il materiale naturale terapeutico termale controllandone le caratteristiche fisiche e curandone la conservazione</li> </ul>				
10.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di somministrazione e applicazione di trattamento termale (trattamenti termali terapeutici, riabilitativi, estetici quali fanghi, bagni, trattamenti inalatori, trattamenti idropinici, antroterapici, idrokinesiterapici, etc.)</li> <li>• Metodi e tecniche del lavoro in gruppo</li> <li>• Elementi di normativa sanitaria e specifica di settore (Legge 24 ottobre 2000, n. 323; Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e s.m.i)</li> <li>• Elementi di primo soccorso</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare protocolli e specifiche raccomandazioni in uso nei diversi ambienti termali</li> <li>• Assistere e sorvegliare la persona in preparazione e durante il trattamento (ad esempio: immersione in bagno termale)</li> <li>• Attivare/disattivare strumenti ed apparecchiature e loro regolazione (tempo, temperatura)</li> <li>• Applicare tecniche e procedure di somministrazione / assistenza/ trattamento adeguate relative alle diverse tipologie di trattamento termale (terapeutico, riabilitativo, estetico quale</li> </ul>	<i>Applicare il trattamento termale</i>	80	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

	<b>Articolazione dell'Unità di competenza</b>	<b>Unità di risultati di apprendimento</b>	<b>Durata minima</b>	<b>di cui in FaD</b>	<b>Crediti formativi</b>
	<p>fanghi, bagni, trattamenti inalatori, trattamenti idropinici, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Riconoscere eventuali effetti collaterali nel corso della somministrazione del trattamento da parte del personale medico specializzato - reazioni, resistenze, contrasti, arrossamenti, ecc.-</li> <li>Praticare, all'occorrenza, interventi di primo soccorso ed allertare le autorità competenti</li> </ul>				
11.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione degli spazi di lavoro, di cura e di trattamento</li> <li>Procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adottare modalità e procedure igienico-sanitarie predefinite per la predisposizione, la manutenzione, la disinfezione e/o la sterilizzazione degli ambienti e degli strumenti di lavoro</li> </ul>	<i>Sanificare, disinfettare e sterilizzare gli ambienti e gli strumenti di lavoro</i>	30	Max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
12. (Vedi nota.)	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principali materiali, attrezzature e macchinari per i trattamenti termali, loro caratteristiche, funzionamento e manutenzione ordinaria</li> <li>Elementi di gestione del magazzino</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificare le più frequenti anomalie di funzionamento delle attrezzature adottando modalità predefinite di intervento</li> <li>Individuare, in relazione alle esigenze dei clienti e secondo le direttive impartite, soluzioni che assicurino ambienti di cura/trattamento e strumentazioni funzionali</li> <li>Rilevare il livello dei consumi delle materie prime, il posizionamento e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario sia dei materiali per i trattamenti che dei preparati farmacologici già confezionati secondo protocolli prestabiliti</li> </ul>	<i>Predisporre, regolare e controllare strumentazioni ed attrezzature</i>	30	Max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
13. (Vedi	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Norme e disposizioni a tutela della si-</li> </ul>	<i>Sicurezza sul luogo di lavoro</i>	8	Max 4	Ammesso credito di frequenza

	Articolazione dell'Unità di competenza	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
nota.)	<p>curezza dell'ambiente di lavoro</p> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>				con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto, con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale), il corso conforme all'Accordo Stato – Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori, ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE, AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICOLARE</b>			<b>454</b>	<b>Max 108</b>	

**NOTA:**

Le Unità di risultati di apprendimento n. 3, 4, 5, 12 e 13, possono essere realizzate in ordine a scelta del progettista.

**5. TIROCINIO CURRICOLARE:**

Durata minima 200 ore, durata massima 60% sul totale del percorso.

**6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE:**

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curricolare.

**7. METODOLOGIA DIDATTICA:**

Le Unità di risultati di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva. Le Unità di risultati di apprendimento n. 9, 10, 11 e 12 richiedono obbligatoriamente lo svolgimento di esercitazioni pratiche in adeguati contesti, per almeno il 30% della loro complessiva durata oraria.

**8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI:**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti, per singola Unità di risultati di apprendimento.

**9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI:**

- Crediti di ammissione: --
- Crediti formativi di frequenza: La percentuale massima riconoscibile è il 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; il 100% sul tirocinio curricolare.
- Crediti formativi con valore a priori:
  - Dispensa di frequenza e prova della Unità di risultati di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro" in caso di possesso di idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) relativa alla frequenza di corso conforme all'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori, ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008.

**10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI:**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE:**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO:**

Certificato di qualificazione professionale, rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.