

[V1.3] OPERATORE TERMAL**Descrizione sintetica:**

L' Operatore termale opera all'interno degli stabilimenti termali. Provvede alla ricezione e all'accoglienza degli utenti all'interno degli stabilimenti, illustra le cure ed i servizi offerti dalla struttura, fornisce assistenza nell'esecuzione delle attività; effettua, eseguendo le prescrizioni del personale medico, trattamenti di cura naturali termali, quali l'applicazione e la disapplicazione di fanghi, la somministrazione dell'acqua e dei bagni, i trattamenti inalatori. Ricorre all'intervento del personale medico in caso di esigenze di natura sanitaria.

SISTEMI DI REFERENZIAMENTO	
Sistema di riferimento	Denominazione
Settore economico-professionale (S.E.P.)	Servizi socio-sanitari
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	19.01.09 - Trattamento termale
Livello E.q.f.	3
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007	96.04.20 - Stabilimenti termali

UNITÀ DI COMPETENZA – Accoglienza e assistenza al cliente termale
<p>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</p> <p>Accogliere ed assistere il cliente secondo gli standard di servizio definiti, comprendere e dare risposta ai suoi bisogni, utilizzando le modalità comunicative più appropriate, anche in relazione alla lingua, fornendo informazioni ed acquisendo, quando necessario, il consenso informato</p>
<p>LIVELLO E.q.f.: 3</p>
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche di uno stabilimento termale • Elementi base di almeno due lingue straniere (inglese e seconda lingua): grammatica, sintassi, terminologia tecnica • 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) • Metodologie operative specifiche dell'assistenza termale

<ul style="list-style-type: none"> • Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.) • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di accoglienza e supporto all'utente non autosufficiente nella mobilitazione, deambulazione e trasporto
<p>ABILITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tradurre bisogni, richieste ed aspettative del cliente termale, in elementi conoscitivi/formulazioni per l'accesso, la fruizione e/o l'accompagnamento ai servizi termali • Predisporre la scheda di trattamento sulla base delle informazioni raccolte, unite alla prescrizione del medico nel caso di trattamento terapeutico • Accogliere e supportare l'utente non autosufficiente nella mobilitazione, deambulazione e trasporto • Adottare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente, in tutte le fasi di erogazione del servizio • Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction, in azioni di miglioramento dei servizi erogati
<p>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</p> <p>Gestire un colloquio di servizio con un cliente-tipo termale, interagendo per comprendere e rispondere alle richieste ed erogare informazioni, ove del caso, acquisendo il consenso informato</p>
<p>PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE</p> <p>Interazione relativa alle principali tipologie di trattamenti termali ed alle caratteristiche di un centro termale, attraverso corretto uso di linguaggio tecnico in lingua italiana e – con riferimento agli aspetti essenziali della prestazione – in lingua straniera</p>
<p>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</p> <p>Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale</p>

<p>UNITÀ DI COMPETENZA – Trattamento termale della persona</p>
<p>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</p> <p>Erogare prestazioni termali, adottando le procedure corrette e seguendo le prescrizioni mediche</p>
<p>LIVELLO E.q.f.: 3</p>
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classificazione delle acque minerali e loro proprietà • 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) • Elementi di primo soccorso • Elementi di anatomia e fisiologia • Elementi di biologia • Elementi di chimica e biochimica • Elementi di fisica e biofisica • Metodi e tecniche del lavoro in gruppo • Metodi e tecniche di somministrazione ed applicazione di trattamento termale • Principali patologie trattabili con cure termali • 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. • Principali tipologie di trattamenti termali (trattamenti termali terapeutici, riabilitativi, estetici)

quali fanghi, bagni, trattamenti inalatori, trattamenti idropinici, antroterapici, idrokinesiterapici etc.)

- Principi base di educazione alla salute e stili alimentari e di vita per il benessere psico-fisico
- Principi di idrologia e crenoterapia
- Tipologia di fanghi e loro proprietà
- Tipologia di gas termali e loro proprietà

ABILITA'

- 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.
- Identificare le parti da trattare, secondo una lettura anatomica del corpo umano, ponendo la persona nella disposizione psicofisica ottimale
- 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
- Preparare il materiale naturale terapeutico termale, controllandone le caratteristiche fisiche e curandone la conservazione
- Adottare protocolli e specifiche raccomandazioni in uso nei diversi ambienti termali
- Assistere e sorvegliare la persona in preparazione e durante il trattamento (ad esempio: immersione in bagno termale)
- Attivare/disattivare strumenti ed apparecchiature e loro regolazione (tempo, temperatura)
- Applicare tecniche e procedure di somministrazione/assistenza/trattamento adeguate, relative alle diverse tipologie di trattamento termale (terapeutico, riabilitativo, estetico quale fanghi, bagni, trattamenti inalatori, trattamenti idropinici etc.)
- Riconoscere eventuali effetti collaterali nel corso della somministrazione del trattamento da parte del personale medico specializzato - reazioni, resistenze, contrasti, arrossamenti, ecc.-
- Praticare, all'occorrenza, interventi di primo soccorso ed allertare le autorità competenti

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Eseguire almeno due tipologie di trattamenti termali, a partire da una prescrizione medica, identificando le parti da trattare, le tipologie di trattamento, le modalità ed i mezzi di somministrazione

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Erogazione delle operazioni di trattamento termale, secondo la prescrizione medica e la corretta procedura

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA – Approntamento spazi, materiali e strumentazioni di trattamento termale

RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA

Preparare il materiale e la strumentazione termale, allestire gli spazi e curare la pulizia degli ambienti, la sanificazione e la sterilizzazione degli strumenti di lavoro, secondo procedure corrette ed utilizzando prodotti adeguati

LIVELLO E.q.f.: 3

CONOSCENZE

- Elementi di gestione del magazzino
- Organizzazione degli spazi di lavoro, di cura e di trattamento
- Principali materiali, attrezzature e macchinari per i trattamenti termali e, loro caratteristiche, funzionamento e manutenzione ordinaria
- Procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature

ABILITA'

- 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
- Identificare le più frequenti anomalie di funzionamento delle attrezzature, adottando modalità predefinite di intervento
- Individuare, in relazione alle esigenze dei clienti e secondo le direttive impartite, soluzioni che assicurino ambienti di cura/trattamento e strumentazioni funzionali
- 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

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Conduzione di una sequenza di approntamento dell'ambiente e degli strumenti - per una determinata tipologia di trattamento termale - e di una sequenza deterzione, igienizzazione e sanificazione degli stessi

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Ambienti e strumenti approntati, detersi, igienizzati e sanificati, secondo le corrette procedure

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale