

Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale



Cuprins

Introducere	2
Abordarea prin competențe (Approche Par Compétences – APC)	4
3.1. Prezentarea abordării prin competențe	4
3.2. Lista produselor realizate pe parcursul implementării proiectului:	5
Finalitățile referențialului de activități profesionale	7
4.1. Prezentarea RAP :.....	7
4.2. Funcțiile RAP-ului:	7
Metodologia utilizată	8
5.1. Prezentarea modalității de analiză:.....	8
5.2. Procedura de construire a RAP-ului:	10
5.3. Grila de formalizare a RAP-ului:	11
5.4. Rolul partenerilor:	12
5.5. Instrumentele utilizate în construirea RAP-urilor	13
5.6. Instituții de unde au fost colectate informațiile:	15
5.7. Grupurile de lucru din cele 3 țări	16
5.8. Calendarul de lucru	20
5.9. Unitățile termale implicate din cele 3 țări	22
Contextul ocupației, informații actuale și perspective	25
6.1. Sectoare de activitate:	25
6.2. Tipuri de întreprinderi.....	25
6.3. Riscurile profesionale.....	26
6.4. Poziția titularului ocupației în cadrul organizației.....	26
6.5. Evoluțiile previzibile ale ocupației:	28
Descrierea activităților și sarcinilor profesionale.....	29
Descrierea sarcinilor profesionale	30
Concluzie	39
Bibliografie.....	40
Glosar termeni	42

Introducere

Prezentul material a fost elaborat în cadrul proiectului “Crearea unei certificări europene pentru agentul de îngrijiri termale - THERM-134098_LL_P_LMP” (« Création d'une certification européenne pour les agents de soins thermaux - THERM-134098_LL_P_LMP ») finanțat de Uniunea Europeană prin programul său sectorial Leonardo Da Vinci.

Obiectivul principal al proiectului îl constituie stabilirea unei certificări europene pentru această ocupație. În cele 3 țări ale partenerilor de proiect - Bulgaria, Franța și România - nu există o calificare recunoscută la nivel național.

În Europa, sectorul balnear și spa are o miză socială și economică importantă. Bulgaria și România fac față provocărilor tranziției de la economia planificată la economia de piață și a integrării lor în Uniunea Europeană. Dezvoltarea turismului și, în particular, a turismului balnear, constituie o axă strategică pentru aceste două țări. Franța, țară de prim rang ca destinație turistică, dispune de atuuri importante în domeniul balnear și spa.

Există o problematică comună pentru cele trei țări menționate:

- evoluția așteptărilor pacienților în ceea ce privește primirea, tratamentul și integrarea în procedurile activităților vizând relaxarea,
- reducerea treptată a preluării cheltuielilor legate de îngrijiri în stabilimentele de tratamente termale de către instituții de asigurări de sănătate
- necesitatea adaptării activităților de tratament termal în vederea îmbunătățirii /adaptării serviciului medical oferit la evoluțiile din plan social (îmbătrânirea populației și dezvoltarea unei cronicități pentru anumite afecțiuni, lupta contra dependenței) implică o modificare a comportamentelor profesionale din partea agentului de îngrijiri termale (băieș în România).

Or tocmai acestea din urmă, aflate în contact permanent cu clientela, reprezintă singura categorie de personal necalificat din stabilimentele de tratamente termale. Nu există, la nivelul celor 3 țări ale partenerilor de proiect (Bulgaria, Franța și România) - o calificare recunoscută la nivel național pentru aceste ocupații aflate în prezent în plină schimbare.

Partenerii din cele 3 țări au creat un consorțiu în cadrul căruia fiecare țară este reprezentată de 3 categorii de parteneri:

- Reprezentanți ai firmelor ce operează în domeniul balnear și spa : organizații patronale ce grupează stabilimente de tratamente termale, stabilimente de tratamente termale,
- Universități ce dispun de expertiză în domeniul balneologiei
- Furnizori de formare continuă ce dețin expertiză în inginerie de formare.

Obiectivul acestor parteneri este de a stabili, la nivel european, o certificare - validată în cele 3 țări - pentru a adapta și dobândi recunoaștere pentru competențele cerute de ocupația de agent de îngrijiri termale (băieș).

Această certificare va fi compusă dintr-un referențial al activităților profesionale (RAP), dintr-un referențial de certificare (RC) și dintr-un referențial de cunoștințe (RS), și dintr-o descriere a Unităților de Certificare. Aceste referențiale vor fi construite urmând Abordarea Prin Competențe (APC).

Deoarece ocupația agent de îngrijiri termale (denumire generică) este în unele țări esențialmente sezonieră, au fost cercetate pasarelele cu calificări apropiate în vederea favorizării bi-calificării și a asigurării parcursurilor profesionale a lucrătorilor sezonieri.

Această nouă calificare a fost corelată cu Cadrul European al Certificărilor (CEC). În prezent, aceasta este poziționată pe unul dintre cele 8 niveluri ale méta-cadrului european (nivelul 3). De asemenea, ocupației, i s-au atribuit un număr de 24 credite ECVET și a fost descompusă în 5 Unități de Certificare.

În vederea facilitării recunoașterii competențelor deja dobândite în cadrul exercitării activității (ucenicie experiențială) au fost create în fiecare din cele 3 țări proceduri-tip care să permită recunoașterea competențelor dobândite pe parcursul vieții profesionale și să favorizeze accesul la certificarea europeană pentru agent de îngrijiri termale (băieș).

În fiecare din cele 3 țări partenere, această certificare a făcut obiectul unei cereri de înregistrare către Agenția națională pentru Calificări.

Proiectul a durat 2 ani și 4 luni: din ianuarie 2008 până în aprilie 2010 și a constat în 3 faze:

Faza 1 : O analiză a stării de fapt (état des lieux) prezentând mizele pe plan social și economic ale ocupației de agent de îngrijiri termale, problematica profesionalizării acestei ocupații a fost realizată în fiecare din cele 3 țări. În plus față de analiza stării de fapt, au fost identificate elementele principale privind evoluțiile viitoare ale acestei ocupații.

Faza 2 : A fost realizată ingineria pentru noua certificare europeană, pe baza metodologiei Abordării Prin Competențe.

Punctul de plecare a acestei abordări a constat în analiza și formalizarea activităților și sarcinilor profesionale aferente acestei ocupații. Analiza efectuată în fiecare dintre cele 3 țări, asupra diferitelor posturi de lucru, în diferite stabilimente de tratamente termale, a dus la obținerea a 3 Referențiale ale Activităților Profesionale, un RAP bulgar, un RAP românesc, un RAP francez. Analiza comparată a acestor 3 RAP a permis definirea unei ocupații generice agent de îngrijiri termale la nivel european și obținerea unui Referențial European al Activităților Profesionale pentru agent de îngrijiri termale (băieș în România).

Pornind de la analiza activităților profesionale observate și luând în considerare perspectivele de evoluție dorită ale ocupației, au fost identificate competențele cerute de situațiile profesionale precum și rolul lor. Aceste competențe au fost formalizate într-un referențial de certificare care să permită echipelor pedagogice să evalueze competențele dobândite, iar juriilor naționale să certifice chiar aceste competențe.

Cunoștințele profesionale ce alcătuiesc competențele au fost formalizate într-un referențial de cunoștințe.

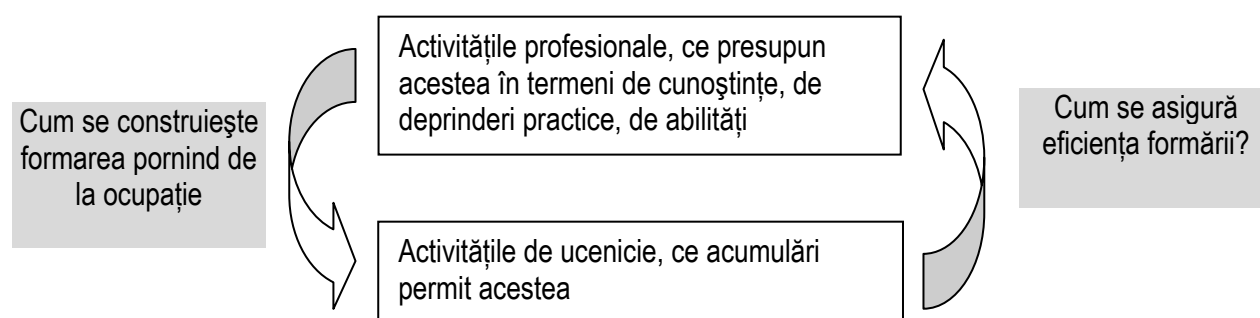
Faza 3: A fost definit un program de formare a formatorilor și utilizat pentru a obișnui echipele pedagogice cu această nouă certificare. Are loc o experimentare a noului program de formare rezultat din această nouă certificare în fiecare din cele 3 țări.

Abordarea prin competențe (Approche Par Compétences – APC)

3.1. PREZENTAREA ABORDĂRII PRIN COMPETENȚE

Formatorii au dezvoltat treptat o abordare pentru «a gândi formarea ca pârgă a performanței economice», este vorba de Abordarea Prin Competențe (APC).

APC reprezintă o *abordare*, o *manieră de a vedea lucrurile*, un *fir conducător* care dă sens practicilor de formare. Acest fir conducător constă în articularea activităților profesionale actuale sau în devenire ce țin de o ocupație dată, cu formarea titularilor acestei ocupații, de așa manieră că **acumulările** rezultate din formare se transformă în **efecte** asupra postului de lucru.



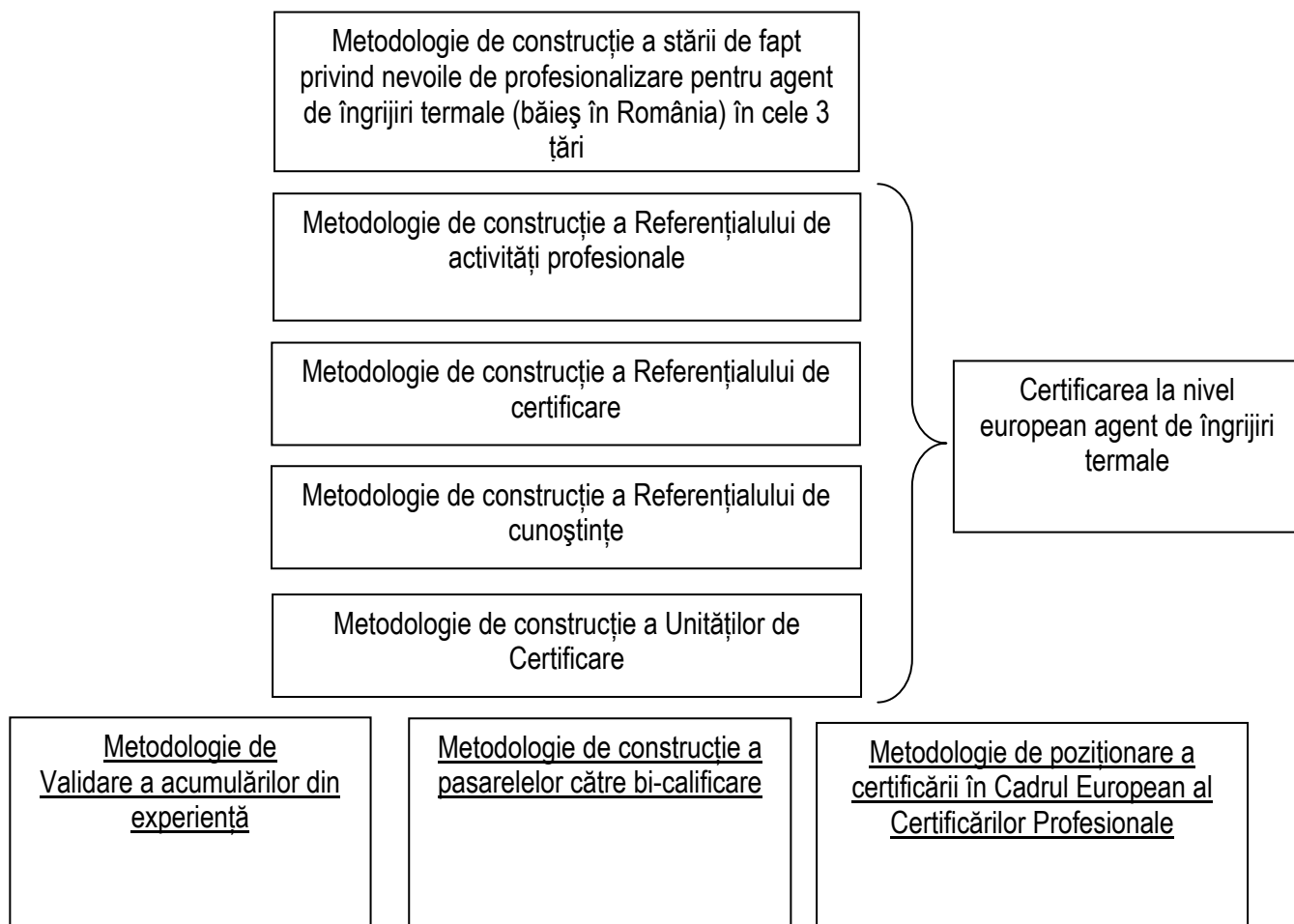
Acest fir conducător reprezentat de APC a dat naștere unui nou domeniu de competență a formatorilor, cel al **ingineriei de formare**.

Definiția ingineriei de formare pe care ne-am axat în proiect este următoarea:

„Ansamblu de metode ingineresti aplicate în domeniul formării”. Ținta analizei este o organizație, un serviciu. Ingineria de formare reprezintă, deci, un ansamblu de metode, instrumente, abordări vizând:

- Analizarea problematicii resurselor umane dintr-o organizație
- Traducerea acestei problematici în nevoi de formare
- Definirea condițiilor în care această formare este susceptibilă a răspunde nevoilor
- Evaluarea modului în care acțiunea a produs efectele asupra problematicii
- Realizarea eventualelor corecții”

În vederea construirii acestei certificări, s-a făcut apel la metodologiile ingineriei de formare aplicabile Abordării Prin Competențe. Ansamblul produselor ce au făcut obiect al alegerilor de ordin metodologic sunt următoarele:



3.2. LISTA PRODUSELOR REALIZATE PE PARCURSUL IMPLEMENTĂRII PROIECTULUI:

N°	Titlul documentului	Cod
1	Stare de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria (în limba franceză)	1_BG_fr
2	Stare de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijire termală în România (în limba franceză)	1_RO_fr
3	Stare de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijire termală în Franța (în limba franceză)	1_FR_fr
4	Sinteză europeană și diagnostic al nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba bulgară)	1_EU_bg
5	Sinteză europeană a stărilor de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba franceză)	1_EU_fr
6	Sinteză europeană a stărilor de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba română)	1_EU_ro
7	Sinteză europeană a stărilor de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al	1_EU_de

	agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba germană)	
8	Referențialul Activităților Profesionale pentru agentul de îngrijiri termale în Bulgaria (în limba franceză)	2_BG_fr
9	Referențialul Activităților Profesionale pentru agentul de îngrijiri termale în Franța (în limba franceză)	2_FR_fr
10	Referențialul Activităților Profesionale pentru agentul de îngrijiri termale în România (în limba franceză)	2_RO_fr
11	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba bulgară)	2_EU_bg
12	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	2_EU_fr
13	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba română)	2_EU_ro
14	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba germană)	2_EU_de
15	Referențial european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale (în limba bulgară)	3_EU_bg
16	Referențial european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	3_EU_fr
17	Referențial european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale (în limba română)	3_EU_ro
18	Referențial european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale (în limba germană)	3_EU_de
19	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba bulgară)	4_EU_bg
20	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	4_EU_fr
21	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba română)	4_EU_ro
22	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba germană)	4_EU_de
23	Unități certificative pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	5_EU_fr
24	Pasarele între certificarea de agent de îngrijiri termale și alte certificări învecinate	6_EU_fr
25	Certificare europeană pentru agent de îngrijiri termale și validarea competențelor dobândite pe alte căi decât cele formale (în limba franceză)	7_EU_fr
26	Certificare europeană pentru agent de îngrijiri termale și cadrul european de certificare (în limba franceză)	8_EU_fr
27	Dosar de înscriere pentru certificarea agentului de îngrijiri termale în cadrul bulgar de certificare (în limba bulgară)	9_BG_bg
28	Dosar de înscriere pentru certificarea agentului de îngrijiri termale în cadrul francez de certificare (în limba franceză)	9_FR_fr
29	Dosar de înscriere pentru certificarea agentului de îngrijiri termale în cadrul român de certificare (în limba română)	9_RO_ro
30	Program de formare de formatori (în limba franceză)	10_EU_fr
31	Listă de resurse pedagogice în ceea ce privește certificarea europeană de agentului de îngrijiri termale (în limba franceză)	11_EU_fr

Finalitățile referențialului de activități profesionale

4.1. PREZENTAREA RAP :

Referențialul de activități profesionale (RAP) definește câmpul de activități profesionale ale agentului de îngrijiri termale. RAP-ul descrie activitățile și sarcinile pe care va trebui să le efectueze viitorul agent de îngrijiri termale în primii săi ani de viață profesională. Aceste activități nu sunt nici cele ale unui debutant, nici cele ale unui profesionist cu experiență. Experiența va fi necesară pentru ca titularul certificării să stăpânească bine ansamblul competențelor, dată fiind complexitatea situațiilor profesionale.

RAP-ul se bazează pe o analiză a situațiilor de muncă, dar ține cont și de evoluțiile previzibile ale activităților, reținute prin intermediul informațiilor transmise de către reprezentanții angajatorilor și ai instituțiilor care au fost prezentate în documentul „Stare de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijiri termale din Europa¹”.

Activitățile descrise sunt cele ale ocupației-tip de agent de îngrijiri termale, în măsura în care RAP-ul regroupează analiza unui ansamblu de situații profesionale diferite în funcție de țările studiate, în funcție de tipurile de unități dintr-o țară, dar destul de apropiate pentru a putea constitui o entitate, o ocupație.

4.2. FUNCȚIILE RAP-ULUI:

RAP-ul îndeplinește trei funcții principale:

O funcție de **mediere** între diferiți parteneri care intervin în conceperea și elaborarea unei certificări. Angajatorii și formatorii trebuie să se pună de acord asupra țintei certificării.

O funcție de **instrument** în procesul de elaborare a certificării, prin urmare, elementele identificate în urma analizei activității profesionale constituie un soclu pentru construirea referențialului de certificare. RAP-ul este folosit de către formatori pentru a înțelege mai bine obiectivele profesionale ale certificării, pentru concepe situații de evaluare a competențelor. El este necesar în momentul analizei cererilor de Validare a Acumulării prin Experiență (VAE).

O funcție de informare asupra finalității profesionale a certificării, pentru toate organisme de informare și orientare profesională.

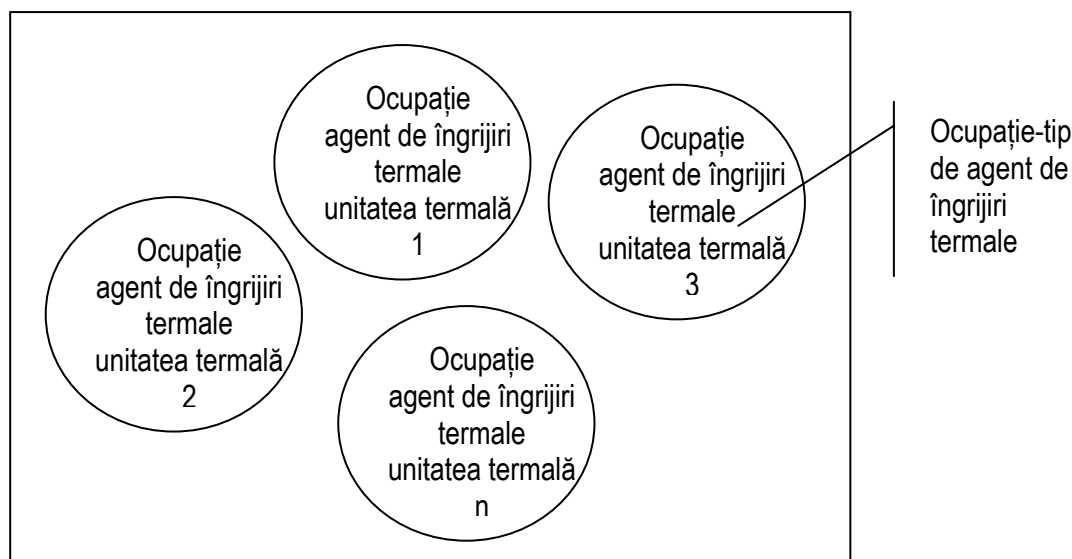
¹ www.projettherm.eu

Metodologia utilizată

5.1. PREZENTAREA MODALITĂȚII DE ANALIZĂ:

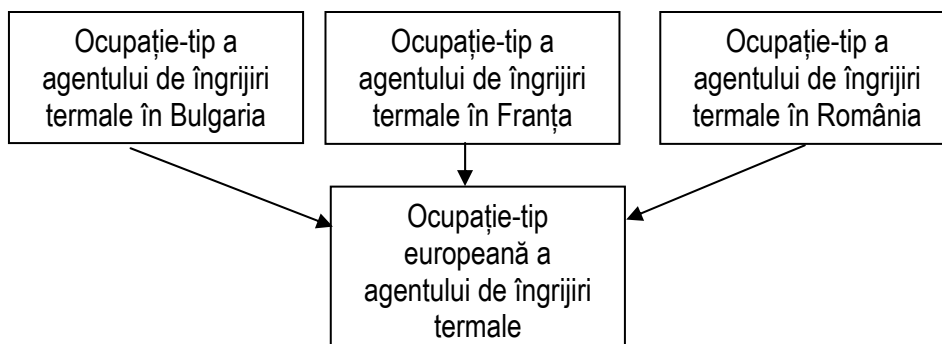
Referențialul de activități profesionale este un document denumit „referențial”. Termenul de referențial, așa cum este folosit în domeniul ingineriei de formare, este un document ce conține referințe, un document la care facem referire pentru a justifica anumite lucruri. Referințele conținute de RAP sunt legate de activitățile profesionale care descriu o „ocupație-tip”.

O ocupație, este un ansamblu de activități și sarcini profesionale, care contribuie la realizarea aceluiași obiectiv profesional. Acest ansamblu este încredințat unei singure persoane. Aceeași ocupație poate lua configurații diferite în funcție de organizațiile profesionale sau de regiunile în care se situează. Având în vedere că există un substrat comun al acestor diferite ocupații, vom putea să le regрупăm într-o singură familie de ocupații pe care o vom numi „ocupație-tip”, care nu ține cont de organizații și de regiuni. Ocupațiile referențiate pe piața muncii în cadrul listelor de ocupații, sunt ocupații-tip.



Analizele care contribuit la elaborarea RAP-ului european de Agent de Îngrijiri Termale au fost efectuate astfel:

- În fiecare din cele 3 țări a fost construit un RAP al ocupației-tip de agent de îngrijiri termale, pornind în special de la analiza a cincisprezece ocupații de agent de îngrijiri termale
- Prin reunirea celor 3 ocupații-tip naționale, a fost definită o ocupație-tip „europeană”.



Convergența practicilor profesionale din toate sectoarele economiei mondiale face ca această noțiune de ocupație-tip europeană să fie potrivită unui proiect internațional, chiar dacă referitor la ocupația de agent de îngrijiri termale, au fost constatate diferențe importante la nivelul de autonomie pe care agenții o au în Bulgaria și România pe de o parte și în Franța pe de altă parte. Prin urmare, există o puternică ierarhie a personalului medical (medici, asistente medicale, kinetoterapeuți) în unitățile termale din Bulgaria și România, iar datorită acestui lucru, agenții de îngrijiri termale sunt limitați la activități încadrate și slab calificate. Pe de altă parte, în unitățile termale din Franța, nu există ierarhie medicală, agenții de îngrijiri termale având o mare autonomie în aplicarea procedurilor termale.

Aceste diferențe ar fi putut face imposibilă definirea unei ocupații-tip, comună celor 3 țări, dacă activitățile de relaxare, SPA sau de Repunere în Formă nu s-ar fi dezvoltat cu o viteză mare în cele 3 țări. În acest sub-sector, agenții de îngrijiri termale bulgari și români sunt nevoiți ca în absența ierarhiei medicale, să aplice proceduri termale cu o mare autonomie.

Dezvoltarea sub-sectorului de relaxare, suprapunerea sa cu activitățile termale tradiționale, face foarte probabilă dezvoltarea autonomiei agenților de îngrijiri termale din Bulgaria și România, precum și dezvoltarea competențelor aferente.

Ocupația-tip europeană de agent de îngrijiri termale poate fi considerată o necuviință în unitățile termale tradiționale din Bulgaria și România. Din contră, în unitățile care practică relaxarea, acest lucru este văzut ca un obiectiv care trebuie atins. Acest fapt, corespunde strategiei de dezvoltare a Resurselor Umane din unitățile termale din Franța.

Orice efort de construire a unei ocupații-tip, se confruntă deci cu următoarele dificultăți:

- Cum să înlăturăm specificitățile fiecărei ocupații în parte și să construim ceva abstract, adică ocupația-tip, fără a denatura realitatea?
- Cum să anticipăm evoluțiile viitoare fără a crea iluzii?

Referitor la prima întrebare, echipa proiectului a adoptat ca prejudecată, să nu exprime activitățile și sarcinile care fac referire la anumite proceduri de îngrijire, la anumite produse terapeutice și anumite organizații de lucru. Această prejudecată va fi avantajoasă, deoarece vizează identificarea competențelor dobândite și va permite formularea de competențe într-o manieră **transversală**. Cu ocazia activităților de formare ce duc la certificarea europeană de agent de îngrijiri termale, echipele pedagogice vor trebui să **recontextualizeze**² competențele, în funcție de procedurile particulare pe care participanții la formare vor fi obligați să le folosească.

² procesul de decontextualizare și apoi de recontextualizare a competențelor este unul din fundamentele pedagogice ale formării profesionale

Referitor la a doua întrebare, echipa proiectului a adoptat prejudecata următoare: consideră că alături de dezvoltarea mondializării turismului termal și, prin urmare, apariția unei forme de „standardizare” progresivă a serviciilor prestate către clienții internaționali cât și naționali, dezvoltarea așteptărilor clientelei privitoare la relaxare este un fapt, de care unitățile termale din Bulgaria și România vor ține cont. Astfel, perspectivele de evoluție ale ocupației de agent de îngrijiri termale sunt deja prezente în cadrul unităților care practică relaxarea, precum și în cadrul unităților termale „tradiționale” franceze, chiar dacă într-o măsură mai mică.

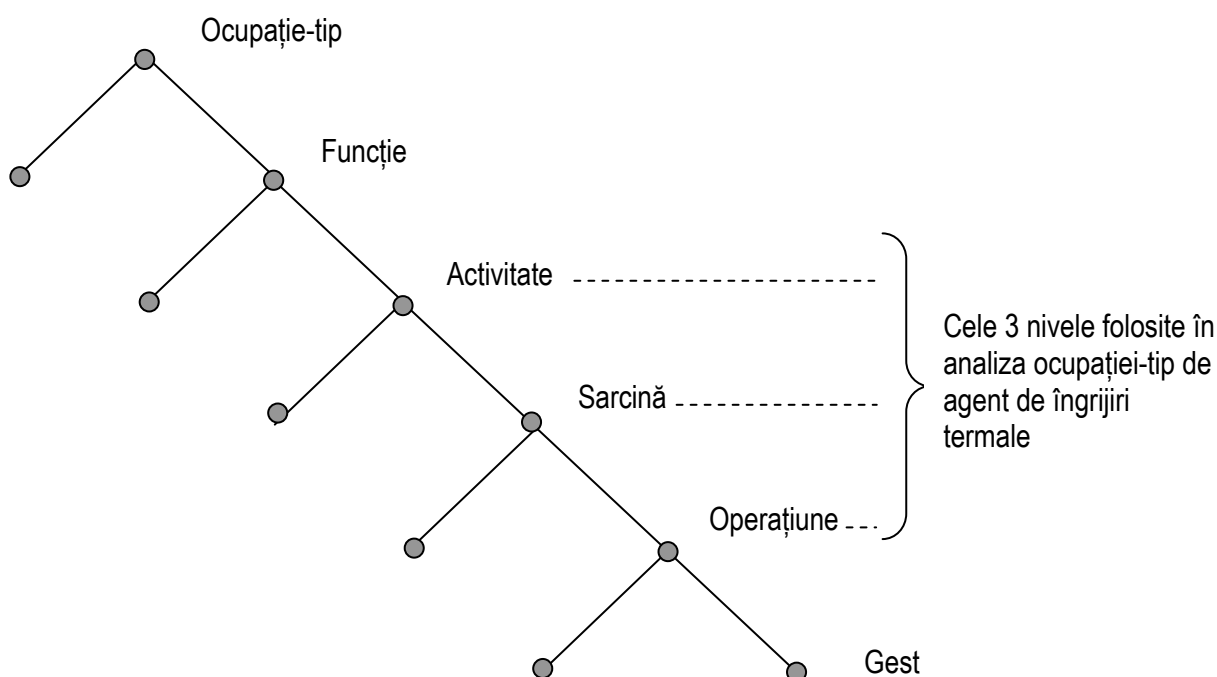
5.2. PROCEDURA DE CONSTRUIRE A RAP-ULUI:

Definiția reținută în cadrul proiectului (cf. glosarului de termeni) este următoarea:

„Ansamblu coerent de sarcini pe care o persoană dintr-un sector profesional trebuie să le îndeplinească și care urmăresc un obiectiv comun”

Această definiție total banală în aparență, presupune totuși o analiză arborescentă a ocupației, deoarece activitatea este un „tot ce cuprinde părți”. Activitățile sunt părți dintr-un tot unitar – ocupația, iar sarcina dintr-un tot unitar, care este activitatea.

Analiza arborescentă care a fost utilizată în cadrul proiectului este următoarea:



Acesta este modelul pe care parteneriatul proiectului THERM l-a utilizat în analiza ocupației-tip în cele 3 țări partenere. Acest model³ a condus parteneriatul proiectului la următoarele prejudecăți:

- Ocupația de agent de îngrijiri termale este una de execuție și nu una de încadrare. Prin urmare, această ocupație nu are decât o funcție. Astfel, cele 3 nivele de analiză care vor duce la construirea RAP-ului vor fi activități descompuse în sarcini, care la rândul lor vor fi descompuse în operațiuni.

³ Model în sensul de reprezentare simbolică susceptibilă de a semnaliza o realitate

- Nivelul sarcinii este cel care va fi utilizat pentru a deriva competențele sau mai bine spus, competențele vor fi extrase din sarcini. Acestea vor trebui exprimate astfel încât să pună în evidență „inteligența” individului.
- Sarcina este descompusă în operațiuni. Operațiunile vor servi la identificarea tuturor cunoștințelor profesionale necesare pentru practicarea meseriei. Ele vor fi materia primă din care va fi construit referențialul de cunoștințe.
- Numărul de activități va fi cuprins în intervalul 5-10. Acest interval este perfect empiric, iar această ordine de mărime permite obținerea unui număr de competențe care este în general de aproximativ 20. Mărirea acestui număr ar duce la utilizarea unui criteriu de selecție/alegere mai exigent și astfel, competența riscă să se rezume la simple cunoștințe. Acceptarea conceptului de competențe utilizat în cadrul proiectului reprezintă „capacitatea individului de a mobiliza resurse, în special cunoștințe, metodologii și practici”. Sarcina trebuie deci, să fie suficient de „bogată” pentru a putea fi extrase diferite cunoștințe teoretice, metodologice, practice și relaționale. Această problemă va fi dezvoltată în metodologia de construire a referențialului de certificare.

5.3. GRILA DE FORMALIZARE A RAP-ULUI:

Această grilă este următoarea:

Activitatea A1 :		
Sarcina A1T1 :		
Lista operațiunilor ce alcătuiesc sarcina	Condiții de realizare a sarcinii :	Rezultate așteptate și cerințele sarcinii:
.....	Condiții inițiale : Procedee tehnice: Instrumente și echipamente: Proceduri de calitate, siguranță:
Autonomie :		

Titlul sarcinii și descrierea operațiunii permite „derivarea” competenței (competențelor) individului care execută o sarcină.

Descrierea rubricii „**condiții de realizare**” permite identificarea tuturor cunoștințelor practice, teoretice și metodologice necesare realizării sarcinii.

Condițiile inițiale permit determinarea elementelor de care trebuie să țină cont agentul de îngrijiri termale în realizarea sarcinii, elemente importante deoarece, pornind de la ele angajatul reacționează într-un anumit fel.

Procedeele tehnice fac parte din sarcină și fac obiectul obiectivelor de formare. Instrumentele și echipamentele de asemenea fac obiectul procedeele tehnice cărora li se adaugă în multe cazuri, cunoștințe tehnice minime.

Procedurile de calitate și siguranță de asemenea trebuie cunoscute și utilizate.

Această rubrică este adaptată în funcție de natura activităților descrise și de alte elemente care pot fi invocate. În funcție de sarcini, analiștii au păstrat cele 4 elemente inițiale sau au eliminat unele care nu erau pertinente privitor la sarcină.

Descrierea rubricii „**rezultate așteptate, cerințe**” alimentează referențialul de certificare cu criterii și indicatori de evaluare. Elementele utilizate în această rubrică sunt cât mai mult posibil corelate cu operațiunile descrise. Cerințele reprezintă de asemenea o modalitate/un mijloc de identificare a cunoștințelor relaționale necesare la locul de muncă.

Estimarea nivelului de autonomie este întotdeauna dificil de făcut. În același timp, este important pentru formator să știe dacă angajatul trebuie să fie supravegheat continuu, sau poate avea autonomie, raportând ulterior. Prejudecata utilizată este aceea de a alege de obicei, nivelul de autonomie al angajaților, în unitățile de relaxare deoarece în acest caz nivelul de autonomie este mai ridicat.

Pe lângă descrierea activităților și sarcinilor, RAP-ul conține o rubrică care precizează contextul ocupației. Ocupația se regăsește în acest context. Sunt precizate succesiv:

Sectoarele de activitate în care se regăsește ocupația. Este important de semnalat că sectorul termal acoperă în acest moment 4 sub-sectoare: termalismul la propriu, balneoterapia, talasoterapia, și terapia SPA. Activitățile ocupației-tip de agent de îngrijiri termale acoperă aceste sectoare. Competențele certificării de agent de îngrijiri termale trebuie deci să permită titularului să practice meseria în oricare din aceste sectoare. Cerințele certificării sunt în concluzie mai mari decât cele pe care le poate avea o unitate termală.

Tipul întreprinderilor. Există trei tipuri de întreprinderi care acoperă 12 indicații terapeutice. Acest lucru înseamnă o mare varietate de organizații de muncă, terapeutice puse în evidență. Competențele certificării trebuie deci, să permită agentului să se adapteze la această diversitate de organizații. Capacitatea de adaptare, polivalența vor fi privilegiate în cadrul formării. Va rămâne în sarcina unităților balneare să-și formeze noii angajați prin intermediul unei „formări specifice”.

Cunoașterea **riscurilor profesionale** și prevenirea lor sunt parte integrantă ale procesului de formare. **Locul persoanei care ocupă un loc de muncă** constituie o informație ce se traduce prin două tipuri de linii/relații ierarhice, una pe care o regăsim în unitățile puternic medicalizate și una care se regăsește în unitățile de tip SPA. Aceste linii /relații ierarhice influențează gradul de autonomie al agentului de îngrijiri termale.

Evoluțiile previzibile ale ocupației sunt informații care influențează puternic RAP-ul, așa cum a fost explicat mai sus.

Preambul:

„Referențialul activităților profesionale (RAP) definește domeniul de activități profesionale ale agentului de îngrijiri termale.”

5.4. ROLUL PARTENERILOR:

În fiecare din cele 3 țări, construirea RAP-ului a pornit de la formarea a 8 analiști. Această formare s-a axat pe conceptele de bază ale Abordării prin Competențe (APC), pe marile principii metodologice ale

ingineriei de formare. Pe parcursul formării, participanții, împreună cu formatorul, au realizat o analiză a unei ocupații de agent de îngrijiri termale dintr-o unitate specifică în vederea însușirii metodologiei de elaborare.

A fost utilizată aceeași procedură în cele 3 țări.

În Bulgaria:

- Au fost constituite 6 grupe a câte 2 analiști și un grup de 3 analiști
- 21 de unități au făcut obiectul unei analize a ocupației de agent de îngrijiri termale
- Din totalul acestor unități, 60% sunt unități termale iar 40%, unități de tip SPA, toate fiind reprezentative din punct de vedere al evoluției sectorului termal
- Cele 28 de analize au fost comparate pentru a putea fi elaborat un RAP al ocupației-tip de agent de îngrijiri termale în Bulgaria

În Franța:

- Au fost constituite 4 grupe a câte 2 analiști
- 17 unități au făcut obiectul unei analize a ocupației-tip de agent de îngrijiri termale
- Aceste unități au fost alese astfel încât să acopere 5 indicații terapeutice (fiecare dintre aceste unități franceze, au o parte a activității lor bine consacrată relaxării), și sunt reprezentative din punct de vedere al evoluției termalismului
- Cele 17 analize au fost comparate pentru a putea fi elaborat un RAP al ocupației-tip de agent de îngrijiri termale în Franța

În România:

- Au fost constituite 5 grupe a câte 2 analiști
- 25 unități au făcut obiectul unei analize a ocupației-tip de agent de îngrijiri termale
- Din totalul acestor unități, 60% sunt unități termale iar 40%, unități de tip SPA, toate fiind reprezentative din punct de vedere al evoluției sectorului termal
- Cele 25 analize au fost comparate pentru a putea fi elaborat un RAP al ocupației-tip de agent de îngrijiri termale în România

La nivel internațional :

În cadrul unui seminar internațional, parteneriatul proiectului a început compararea RAP-urilor naționale, adeverindu-se faptul că ocupațiile-tip din cele 3 țări sunt relativ apropiate. Evoluțiile previzibile pe termen scurt sau mediu, luate în considerare au jucat un rol important în acest sens. Diferența în special a nivelului de autonomie, este cerința cea mai mare care a fost reținută deoarece corespunde așteptărilor unităților de tip SPA.

5.5. INSTRUMENTELE UTILIZATE ÎN CONSTRUIREA RAP-URILOR

A fost elaborată o grilă de întrebări pentru desfășurarea analizelor:



Leonardo da Vinci

Therm
la direction des ressources humaines



Unitatea termală

Ediția din 8 aprilie 2008

1. Identificarea activităților:

Obiectivul analizei locului de muncă este acela de a permite formarea de activități și sarcini în cadrul RAP-ului. Pentru a realiza acest lucru trebuie să căutăm să identificăm toate activitățile.

Pentru a ne ajuta interlocutorii să identifice activitățile, putem proceda în două moduri diferite (aceste două moduri se pot combina între ele):

- Observarea activităților într-o ordine cronologică
- Care este prima activitate, ceea ce se face imediat după preluarea postului?
- Care este următoarea?
- Și așa mai departe până la activitatea care trebuie efectuată exact înainte de abandonarea postului.

Putem de asemenea încerca să identificăm activitățile fără a avea o logică cronologică, ci după criterii funcționale:

- Ce trebuie să facă individul pentru a obține informațiile necesare la locul de muncă?
- Ce trebuie să facă individul pentru a primi clientul, pentru a-l informa?
- Ce trebuie să facă individul pentru a gestiona clientul și să realizeze procedurile?
- Ce trebuie să facă individul pentru a-și controla activitatea?
- Ce trebuie să facă individul pentru a da cont / a raporta activitatea?
- Ce trebuie să facă individul pentru a comuna în cadrul întreprinderii?

2. Analiza unei activități:

- Care sunt sarcinile ce compun activitatea (utilizând o ordine cronologică)?
- Care sunt instrumentele, echipamentele pe care individul trebuie să le utilizeze?
- Care sunt procesele, procedurile de orice fel pe care individul trebuie să le cunoască și să le aplice?
- Care sunt deprinderile practice pe care individul trebuie să le stăpânească în realizarea activității sale?
- Cum putem ști dacă un individ realizează corect această activitate?
- Care sunt cunoștințele pe care individul trebuie să le dețină pentru a practica această activitate?
- Care este nivelul de autonomie acordată individului (totală, parțială)?

3. Adunarea documentelor:

Colectarea tuturor documentelor legate de ocupație:

- Definirea funcțiilor,
- Textele care reglementează această ocupație,
- Organigrama întreprinderii și locul agentului de îngrijiri termale
- Fișele de evaluare a personalului format din agenți de îngrijiri termale,
- Programele de formare internă, dacă există, etc.
- etc.

A fost conceput un tabel de culegere a informațiilor pentru site:

Referențial de activități profesionale a agentului de îngrijiri termale

THERM-134098_LLPLMP – Ediția din 2 aprilie 2008 – V1

Denumirea activității		Codul activității	...
-----------------------	--	-------------------	-----

Sarcini	Condiții de realizare	Așteptări	Cunoștințe mobilizate

5.6. Instituții de unde au fost colectate informațiile:

Instituții din Bulgaria

- Institutul Național de Statistică
- Agenția Națională de Turism
- Institutul Național de Asigurări
- Ministerul Sănătății
- Universitatea Sud-Vest „N. Rilski” - Blagoevgrad, Catedra de Turism

Instituții din Franța:

- Federația Rhône Alpes de termalism
- Direcția regională de afaceri sanitare și sociale

- Centrul de Cercetare a Calificărilor și Meseriilor
- Consiliul Regional Rhône Alpes
- Consiliul Național al Exploatărilor Termale

Instituții din România:

- Ministerul Sănătății
- Ministerul Muncii, Familiei și Egalității de Șanse
- Ministerul Turismului
- Institutul Național de Statistică

5.7. GRUPURILE DE LUCRU DIN CELE 3 ȚĂRI

Grupul de lucru din Bulgaria:

Formatorii care eu efectuat analizele ocupațiilor (RAP):

Nume	Funcția	Instituția	Țara
Ivan MIRCHEV	Rector	Universitatea Sud-vest - Blagoevgrad	Bulgaria
Raya MADGEROVA	Vice-rector	Universitatea Sud-vest - Blagoevgrad	Bulgaria
Georgi GEORGIEV	Șef al Departamentului „Turism”	Universitatea Sud-vest - Blagoevgrad	Bulgaria
Preslav DIMITROV	Formator	Universitatea Sud-vest - Blagoevgrad	Bulgaria
Aneta PANAYOTOVA	Studentă	Universitatea Sud-vest - Blagoevgrad	Bulgaria
Elena Sidzhimkova	Studentă	Universitatea Sud-vest - Blagoevgrad	Bulgaria
Vanya Yoncheva	Studentă	Universitatea Sud-vest - Blagoevgrad	Bulgaria
Tatyana ANGELOVA	Președinte	Uniunea bulgară de balneologie și turism SPA	Bulgaria
Tsvetelina KANEVA	Medic – expert	Uniunea bulgară de balneologie și turism SPA	Bulgaria
Maria STOYCHEVA	Medic – expert	Uniunea bulgară de balneologie și turism SPA	Bulgaria
Aglika ADAMOVA	Expert	Uniunea bulgară de balneologie și turism SPA	Bulgaria
Angela ADAMOVA	Expert	Uniunea bulgară de balneologie și turism SPA	Bulgaria
Nelly PETROVA-DIMITROVA	Șef	SAPI	Bulgaria
Zlatka ANGELOVA	Expert	SAPI	Bulgaria
Diana ZLATEVA	Expert	SAPI	Bulgaria
Milena BEEVSKA	Manager	SHARK	Bulgaria
Vessela HADJIEVA	Vice-manager	SHARK	Bulgaria

Profesioniștii care au participat la elaborarea RAP-urilor:

NUME, PRENUME	FUNCȚIA	UNITATEA
Dr Alexandrov, Alexander	Șef centru SPA	Hissarya, Hotel "Hissar"
APOSTOLOV, Ivan	Kinetoterapeut	Sandanski, Spital specializat în recuperare
Dr BELITCHINOVA, Tanya	Manager centru SPA și centru medical	SPA hotel „Dvoretza”
Dr BONTCHEVA, Iliana	Medic – specialist în medicină fizică și recuperare	Sofia, Spital național specializat în terapie fizică și recuperare
BOUCHKILOVA, Elena	Maseur – hidroterapeut	Sandanski, Spital specializat în recuperare
COURCHOUMOVA, Mitka	Asistentă medicală – hidroterapeut	Hissarya, Spital specializat în recuperare
Dr DETCHEVSKA, Todorka	Șef centru SPA	Hissarya, Hotel balnear „Gergana”
FILIPPOV, Nikolay	Manager centru SPA	Velingrad, Hotel « Velina »
FREDERLIEVA,	Manager hotel SPA	Velingrad, SPA - Hotel « Velingrad »
GONEVA, Maria	Asistentă medicală șefă	Kyustendil, Spital specializat în recuperare
GOSPODINOVA, Ivelina	Hidroterapeut	Hissarya, Hotel « Augusta »
HADJIEV, Marin	Director	Hissarya, Hotel « Astreya »
HRISTOVA, Mariela	Kinetoterapeut, Manager centru SPA	Sandanski, Hotel « Medite »
HRISTOVA, Velitchka	Asistentă medicală șefă, responsabilă cu agenții de îngrijiri termale	Sofia, Spital național specializat în terapie fizică și recuperare
Dr HRISTOZOVA, Yana	Medic	Hissarya, Hotel « Augusta »
ILTCHEVSKA, Lazarina	Maseur	Hissarya, Hotel « Astreya »
Dr IVANOVA, Stefka	Director	Sandanski, Spital specializat în recuperare
IVANOVA, Reni	Asistentă medicală șefă, responsabilă cu agenții de îngrijiri termale	Bankya, Spital specializat în recuperare "Zdrave"
IVANTCHEVA, Nadejda	Manager SPA	Sandanski, Hotel "Sveti Nikola"
Dr KIRILOVA, Evgenia	Medic – specialist în medicină fizică și recuperare	Bankya, Spital specializat în recuperare "Zdrave"
MADJAROVA, Yana	Asistentă medicală	Hissarya, Hotel "Augusta"
MANEVA, Adelina	Terapeut	Hotel "Strimon SPA club"
MLADENOVA, Maya	Maseur	Sandanski, Hotel "Medite"
Dr NEDELTCHEV, Jivko	Director	Kyustendil, Spital specializat în recuperare
PETROV, Ivan	Fizioterapeut, responsabil cu agenții de îngrijiri termale	Sandanski, Hotel "Sveti Nikola"
POPOVA, Gergana	Manager centru SPA	SPA-hotel "Rich"
POPOVA, Sonya	Parafinist	Sandanski, Spital specializat în recuperare

SAKOUTOVA, Penka	Asistentă medicală – hidroterapeut	Hissarya, Hotel “Astreya”
Dr STANTCHEVA	Medic în cadrul centrului	Velingrad, “Kamena”
STANTCHEVA, Maria	Asistentă medicală șefă, responsabilă cu agenții de îngrijiri termale	Bankya, Spital specializat în recuperare boli cardiovasculare „Repoublika”
STEFANOV, Hristo	Maseur – terapeut	Hotel «Strimon SPA club »
TERZIYSKI, Mitko	Manager centru SPA	SPA- hotel « Bor »
Dr TSONTCHEV,	Șef de departament	Hissarya
VASSEVA,	Șefa departamentului de asistente medicale	Hissarya
VELKOVA, Eli	Terapeut	Sandanski, hotel « Medite »
Dr VELEVA, Luba	Medic specialist boli interne	Bankya, Spital specializat în recuperare boli cardiovasculare „Repoublika”
YANKOULOVA-PRAMOVA, Rayna	Asistentă medicală șefă	Hissarya, Spital specializat în recuperare

Grupul de lucru din Franța:

Formatorii care eu efectuat analizele ocupațiilor (RAP):

NUME, PRENUME	FUNCȚIA	UNITATEA
CARRET André	Fizioterapeut	Thermes d'Aix
HENRY Perrine	Formator – Coordonator	Greta Savoie
JUMEL Michèle	Formator – Coordonator	Greta Savoie
LACHAT Mireille	Coordonator	Thermes Aix
MARGUIN Delphine	Șef de misiune	FRATH Aix
MITILLO Delphine	Coordonator	Greta Savoie
NOTTE Mireille	Formator	Greta Ardèche Méridionale
PESCHIER Valérie	Responsabil sector Sănătate Socială	Greta Ardèche Méridionale
POURILLE David	Formator – Coordonator	Greta Savoie
PUGIN Jean	Șef proiect	Greta Savoie
ROUX Patricia	Formator	Greta Ardèche Méridionale

Profesioniștii care au participat la elaborarea RAP-urilor:

NUME, PRENUME	FUNCȚIA	UNITATEA
BALDACCI Anne	Asistentă medicală	Thermes Marlioz
CARRET André	Fizioterapeut	Thermes d'Aix
DAZY J.	Responsabil tratamente	Thermes Allevard
LACHAT Mireille	Coordonator	Thermes Aix les Bains
LE LOSTEC Didier	Director	Thermes de Brides les Bains
MARTIN Marie-Emérance	Responsabil tratamente	Thermes de Vals les Bains
PICARD Jean-Michel	Responsabil tratamente	Thermes de Neyrac les Bains
RIBEIRA Sandrine	Responsabil sector talasoterapie /estetică	Institut de Thalassothérapie de la Grande Motte

SEINDENBINDER C.	Asistentă medicală, Responsabilă cu igiena	Thermes Allevard
SEUZARET Annick	Agent de Îngrijiri Termale	Thermes de Neyrac les Bains
SUCHET Didier	Director	Thermes La Léchère
Sylvie KOUTZENKO	Responsabil tratamente	Thermes de Vals les Bains

Grupul de lucru din România:

Analistii care au efectuat analizele ocupațiilor (RAP):

NUME, PRENUME	Funcția	Unitatea
dr Dan ZAHARIA	Medic, Decan	Facultatea de bioinginerie medicală, Universitatea de Medicină și Farmacie Gr. T. POPA Iași
Mariana ROTARIU	Preparator	Facultatea de bioinginerie medicală, Universitatea de Medicină și Farmacie Gr. T. POPA Iași
prof. dr. Rodica CHIRIEAC	Medic specialist și profesor la Universitatea de Medicină și Farmacie Gr. T. POPA de Iași	Clinica de reumatologie și reabilitare funcțională, Spitalul Clinic de Recuperare, Iași
dr. Gabriela MIRCEA	Medic specialist în reumatologie și recuperare funcțională	Centrul medical HYGEEA Iași
dr. Gabriela TITU	Medic specialist în balneofizioterapie și recuperare funcțională	Facultatea de bioinginerie medicală, Universitatea de Medicină și Farmacie Gr. T. POPA Iași
Rodica PENCEA	Secretar general	OPTBR
Ana-Maria VIZITIU	Șef de misiune – departament Resurse Umane	SC Dorna Turism SA, Vatra Dornei
dr. Calina VESELU-NICOLESCU	Medic specialist	Centrul de recuperare și tratament balnear, Hotel Flora, Lacu Sărat
Cătălin ILASCU	Președinte	Asociația PARTENER GIDL Iași
Alina CIORNEI	Consilier programe de formare	Asociația PARTENER GIDL Iași

Profesioniștii care au participat la elaborarea RAP-urilor:

NUME, PRENUME	FUNCȚIA	UNITATEA
dr. Cătălin BULAU	Medic șef	Clinica de reumatologie și recuperare funcțională Iași
Dr. Mircea TARAU	Director medical	Hotel Internațional, SC Turism Felix
Dr. Maria FARCAS	Medic	SC Turism Felix
Sorin MUNTEANU	Director general	SC TRATAMENT BALNEAR SA - Buziaș
dr. Cristian BODESCU	Medic șef	Centrul de recuperare și tratament balnear, Hotel Parc,

		Buziaș
dr. Iulia BELC	Medic șef	SC Ana Hotels, Hotel Europa, Eforie Nord
Dr. Delia CİNTEZA	Medic șef	Institutul Național de Recuperare, Medicină Fizică, Balneologie și Climatologie, București
dr. Ștefania ANDREI	Medic șef	Centrul de recuperare și tratament balnear, Hotel Paradiso, Mangalia
Mariana CHIRITA	Directoare hotel	Hotel Paradiso, Mangalia
Linica STAN	Director general societate	SC THR Marea Neagra SA
dr. Horia BARDAN	Medic șef	Hotel Hora, Saturn
Lucica IEPURE	Responsabil resurse umane	SC Balneoterapia SA
dr. Ioan MINDRILA	Medic șef	Centrul de recuperare și tratament balnear, Hotel Bradul-Călimani, Vatra Dornei
Iulia MUSTEA	Asistent șef în balneo-fizioterapie și recuperare funcțională	Centrul de recuperare și tratament balnear, Hotel Bradul-Călimani, Vatra Dornei
Petrică BASULESCU	Director general	SC Camelysa Prodcom SRL, Băile Herculane
Gore DIORNILESCU	Șef marketing	SC Camelysa Prodcom SRL, Băile Herculane
dr. Mioara GURAN	Medic	Hotel Ferdinand, Băile Herculane
Filip RAIESCU	Director general	SC Hercules SRL, Hotel Roman, Băile Herculane
Laurențiu PARGHEL	Consilier al Directorului general	SC Hercules SRL, Hotel Roman, Băile Herculane
Dorin BALTEANU	Marketing	SC Hercules SRL, Hotel Roman, Băile Herculane
Theodor MORAR	Director general	SC Gastrotur Moneasa
Ovidiu FARCUTA	Director complex	SC Gastrotur Moneasa, Hotel Parc, Moneasa
dr. Dorina FARCAS	Medic	SC Turism Felix SA
Liviu MIRESAN	Director general	SC Hebe SA, Sângeorz Băi
dr. Silviu FLORAIE	Medic șef	SC Hebe SA, Sângeorz Băi
Liliana UTA	Director general	SC Olănești Riviera SA, Olănești
dr. Alexandru POPA	Medic șef	SC Olănești Riviera SA, Hotel Olănești, Olănești
Jessica Elena HULUBA	Balneo-fizio-kinetoterapeut	SC Olănești Riviera SA, Hotel Olănești, Olănești
Augustin BACIU	Director general	SC Turism Arieșul SRL, Turda
dr. Virgil ILUT	Medic șef	Hotel Arieșul, Turda
Tusnelda PITICARIU	Director	SC INTUS SRL, Vatra Dornei
dr. Virginia CARAUSU	Medic șef	Hotel Intus, Vatra Dornei

5.8. CALENDARUL DE LUCRU

Calendar de reuniuni de lucru internaționale :

Natura reuniunii	Locul	Data
Seminar de formare: Formarea de analiști bulgari pentru elaborarea RAP-urilor	Hissar	7-9 aprilie 2008
Seminar de formare: Formarea de analiști români pentru elaborarea RAP-urilor	Iasci	14-16 aprilie 2008
Comitet de pilotaj : Studiul termalismului în Franța Analiza celor 3 RAP-uri naționale	Brides	24-28 septembrie 2008
Seminar de formare: Validarea RAP-ului european Formarea pentru elaborarea referențialului de certificare	București	19-22 octombrie 2008
Comitet de pilotaj : Expertiza producțiilor Evaluarea acțiunilor întreprinse Adaptarea planului de lucru pentru ultima etapă a proiectului	Sofia	5 și 6 noiembrie 2009

Calendar de reuniuni de lucru în Bulgaria:

Obiectul	Locul	Data
Formarea de analiști bulgari după metodologia de construire a RAP-ului.	Hissar	7-9 aprilie 2008
Validarea unui model de RAP pentru a fi utilizat în urma investigațiilor; formarea de grupuri de lucru; stabilirea unităților termale	Sofia	11 aprilie 2008
Desfășurarea investigațiilor pentru realizarea RAP-urilor	Hissar, Sandanski, Kustendil, Velingrad, Sofia, Bankya	15.04-15.09.2008
Formalizarea RAP-ului pentru ocupația-tip din Bulgaria	Sofia	04 și 05 septembrie 2009

Calendar de reuniuni de lucru în Franța:

Obiectul	Locul	Data
Formarea de analiști francezi după metodologia de construire a RAP-ului.	Aix les bains	19 și 20 mai 2009
Desfășurarea investigațiilor pentru realizarea RAP-urilor	Savoie, Isère, Ardèche, Bouche du Rhône	20 mai - 19 noiembrie 2009
Formalizarea RAP-ului pentru ocupația-tip din Franța	Bassens	19 și 20 noiembrie 2009

Calendar de reuniuni de lucru în România:

Obiectul	Locul	Data
Formarea de analiști români după metodologia de construire a RAP-ului.	Iași	14-16 aprilie 2008
Investigații pentru realizarea RAP-urilor	București Eforie Nord Iași	Aprilie – septembrie 2008

Formalizarea RAP-ului pentru ocupația-tip din România	Iași	Iulie-septembrie 2008
Revizuirea RAP-ului pentru ocupația-tip din România	Iași	Martie-decembrie 2009

5.9. UNITĂȚILE TERMALE IMPLICATE DIN CELE 3 ȚĂRI

Întreprinderile implicate din Bulgaria:

UNITATEA	Tipul unității
KYUSTENDIL	Hotel « SPA Strimon club »
KYUSTENDIL	Spital specializat în recuperare
VELINGRAD	Spital specializat în recuperare
VELINGRAD	Hotel “Velingrad”
VELINGRAD	Hotel “Kamena”
VELINGRAD	Hotel “Velina”
VELINGRAD	Hotel “Dvoretza”
VELINGRAD	Hotel “Ritch”
VELINGRAD	Hotel “Bor”
SOFIA	Spital național specializat în terapie fizică și recuperare
BANKYA	Spital specializat în recuperare boli cardiovasculare
BANKYA	Spital specializat în recuperare « Zdrave »,
SANDANSKI	Hotel « St. Nicola »
SANDANSKI	Hotel « Medite »
SANDANSKI	Spital specializat în recuperare
HISSARYA	Hotel “Gergana”
HISSARYA	Hotel « Astreya »
HISSARYA	Hotel « Augousta »
HISSARYA	Hotel « Hissar »
HISSARYA	Spital specializat în recuperare
HISSARYA	Bază medicală de balneologie, recuperare și profilaxie “Caleroya”

Întreprinderile implicate din Franța:

UNITATEA	Tipul unității
Thermes Marlioz	Stațiune termală
Thermes d’Aix	Stațiune termală
Thermes Allevard	Unitate termală
Thermes Aix les Bains	Stațiune termală
Thermes de Brides les Bains	Unitate termală
Thermes de Vals les Bains	Stațiune termală
Thermes de Neyrac les Bains	Stațiune termală
Institut de Thalassothérapie de la Grande Motte	Stațiune termală
Thermes Allevard	Unitate termală
Thermes de Neyrac les Bains	Stațiune termală
Thermes La Léchère	Unitate termală
Thermes de Vals les Bains	Unitate termală

Întreprinderile implicate din România:

UNITATEA	Tipul unității
Spitalul clinic de recuperare Iași	Spital
Institutul Național de Recuperare, Medicină Fizică, Balneologie și Climatologie, BUCUREȘTI	Unitate termală
Baza de tratament a Hotelului NICOLINA, SC Tratament Balnear și Recuperare a Capacității de Muncă SA, IAȘI	Unitate termală
Baza de tratament a Hotelului INTERNAȚIONAL, SC TURISM FELIX SA, Băile FELIX	Unitate termală
Baza de tratament a Hotelului TERMAL, SC TURISM FELIX SA, Băile FELIX	Unitate termală
Baza de tratament și spa a Hotelului NUFĂRUL, SC TURISM FELIX SA, Băile FELIX	Unitate termală
Baza de tratament a Hotelului FERDINAND, SC CAMELYSA PRODCOM SRL, Băile HERCULANE	Unitate termală
Baza de tratament și spa a Hotelului ROMAN, SC HERCULES SRL, Băile HERCULANE	Unitate termală
Complexul balnear a Hotelului PARC, SC TRATAMENT BALNEAR SA, BUZIAȘ	Stațiune termală
Baza de tratament și spa a Hotelului PARC, SC GASTROTUR SRL, MONEASA	Unitate termală
Baza de tratament și spa a Hotelului HEBE, SC HEBE SA, SÂNGEORZ BĂI	Unitate termală
Complexul balnear a Hotelului Hotel FLORA, SC UNITA HOLDING SA, LACU SĂRAT	Stațiune termală
Baza de tratament și spa a Hotelului OLĂNEȘTI, SC OLĂNEȘTI RIVIERA SA, Băile OLĂNEȘTI	Unitate termală
Baza de tratament a Hotelului ARIEȘUL, SC TURISM ARIEȘUL SRL, TURDA	Unitate termală
Complexul balnear al Hotelului BRADUL – CĂLIMANI, VATRA DORNEI	Stațiune termală
Baza de tratament și spa a Hotelului INTUS, SC INTUS SRL, VATRA DORNEI	Unitate termală
Baza de tratament și spa a Hotelului PARADISO, SC ALDINI TURISM SRL, MANGALIA	Unitate termală
Baza de tratament și spa a Hotelului EUROPA, SC ANA HOTELS SA, EFORIE NORD	Unitate termală
Baza de tratament și spa a Hotelului HORA SC THR Marea Neagră SA, SATURN	Unitate termală
Baia publică IAȘI	Baie publică
Centrul medical « BALNEOSAN », IAȘI	Spital termal

Centrul de tratament « CENTRUM GYM », IAȘI	Centru de tratament
Centrul medical « HYGEEA », IAȘI	Spital termal
Centrul medical dr. ANGHELESCU Liliana Luminița, IAȘI	Spital termal
Centrul medical dr. MIRCEA Gabriela, IAȘI	Spital termal
Piscina Pensiunii, SC FORTUS CONSTRUCT SRL, IAȘI	Unitate termală
Piscina Hotelului Moldova, SC UNITA HOLDING SA, IAȘI	Centru de tratament
Piscina Pensiunii NICUȚA, IAȘI	Centru de tratament
Policlinica "Sf. SPIRIDON", IAȘI	Spital termal
Ambulatoriul balneologic, Spitalul "Sf. SPIRIDON », IAȘI	Spital termal

Contextul ocupației, informații actuale și perspective

6.1. SECTOARE DE ACTIVITATE:

Sectorul de activitate al termalismului cuprinde 4 sub-sectoare:

- Termalismul
- Balneoterapie
- Talasoterapie
- SPA

În fiecare din aceste sub-sectoare, agenții de îngrijiri termale realizează activități principale.

6.2. TIPURI DE ÎNTREPRINDERI.

Unitățile termale sunt fie publice, fie cu capital privat. Cele publice de obicei, sunt în subordinea ministerelor de sănătate, de protecție socială, ministerelor muncii sau de interne, dar uneori, există și colectivități teritoriale care sunt proprietare ale acestor unități.

Distingem printre aceste unități:

- Spitale termale (termalismul este un instrument terapeutic care este dat spitalului pentru a-și îndeplini misiunea)
- Unități termale (tratamentul bolilor sau problemelor cronice)
- Unități de tip SPA (în care scopul este relaxarea).

Termalismul este utilizat în combaterea unui anumit număr de afecțiuni. Fiecare unitate este specializată pe una sau mai multe indicații terapeutice. Principalele indicații terapeutice sunt următoarele:

- Reumatologie,
- Căi respiratorii /ORL
- Afecțiuni psihosomatice,
- Afecțiuni metabolice și digestive,
- Tulburări ale aparatului urinar,
- Tulburări de dezvoltare la copil,
- Dermatologie,
- Afecțiuni ale mucoaselor bucale,
- Ginecologie,
- Flebologie,
- Afecțiuni cardio-vasculare,
- Boli metabolice,

Fiecare indicație terapeutică implică proceduri, instalații specifice. Agentul de Îngrijiri Termale trebuie deci, să dețină o cultură generală despre aceste proceduri și una aprofundată despre procedurile tratate în unitatea sa.

Tehnicile terapeutice principale utilizate în unitățile termale sunt următoarele:

- Hidroterapie internă: inhalații, gargară, aerosoli, cură de băut
- Hidroterapie externă: băi, dușuri, aplicații
- Ateliere : dietetică, relaxare, consiliere nutrițională, conferințe, coaching personalizat

Pentru unitățile ce practică terapia SPA, principalele tehnici utilizate sunt următoarele:

- Activități fizice în piscină
- Gimnastică
- Masaj de diferite tipuri
- Saună, hammam
- Aromaterapie
- Băi, dușuri, jacuzzi
- Împachetări
- Tratament estetic, exfoliere

6.3. RISCURILE PROFESIONALE

Condițiile de muncă prezintă un anumit număr de factori de risc:

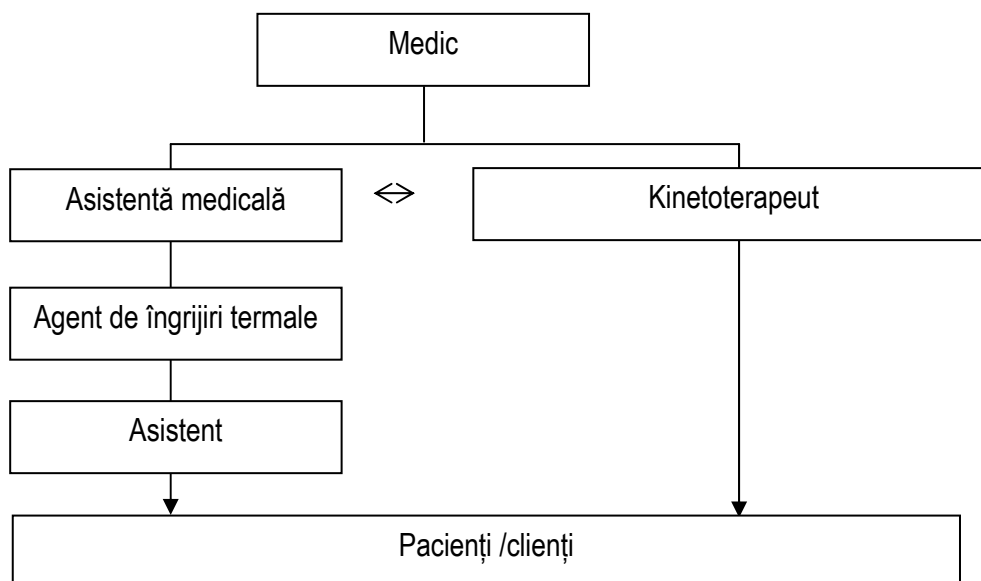
- Riscuri fizice: muncă în mediu permanent umed, vibrații în anumite locuri/situații ale locului de muncă
- Riscuri senzoriale: mirosuri ale diferitelor ape
- Riscuri bio-mecanice: lucrul în picioare, pas pe loc, gesturi repetitive, ridicare de greutate (sac de nămol, lenjerie), căzături
- Riscuri toxice: anumite tipuri de apă sunt conțin radioactivitate (slabă), produse de curățenie
- Riscuri biologice: micoze
- Încărcare/solicitare mentală : obligația de a se adapta la reînnoirea clientelei, obligația de a supraveghea mai multe cabinete de tratament în același timp, lipsa timpului necesar relaționării, posibile agresiuni verbale ale clienților, stres datorat potențialelor riscuri de accident sau de incidente datorate vârstei sau patologiei clienților.

6.4. POZIȚIA TITULARULUI OCUPAȚIEI ÎN CADRUL ORGANIZAȚIEI.

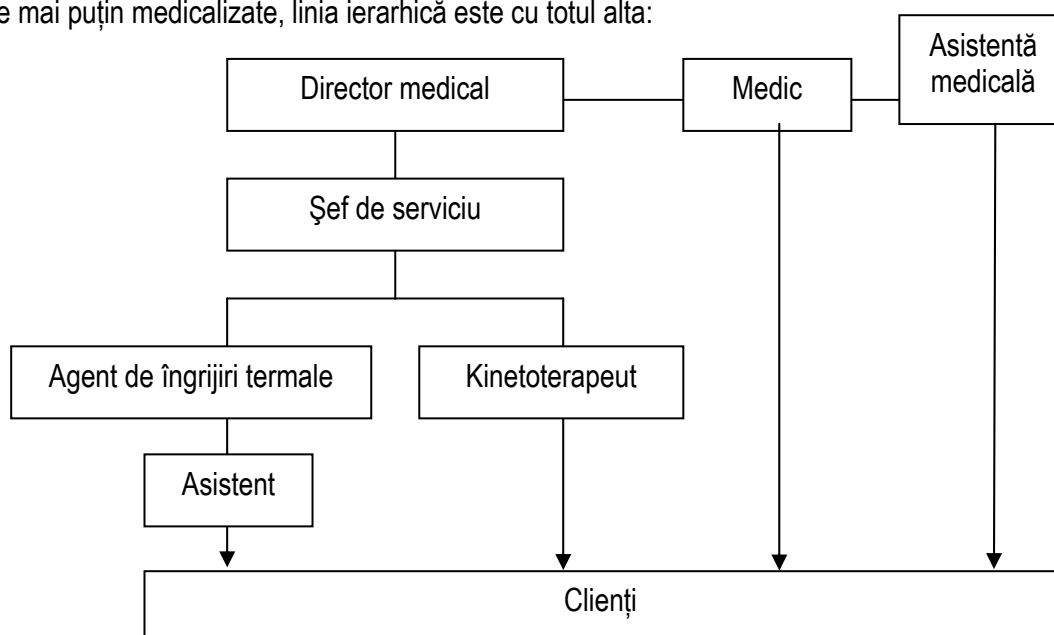
În cele 3 țări, această funcție este plasată la același nivel ierarhic, adică la primul nivel. Uneori, în unele unități, mai există un nivel inferior denumit „asistent”.

Linia ierarhică în care se regăsește agentul de îngrijiri termale variază în funcție de unitate. Schimbările organizaționale sunt în funcție de caracterul mai mult sau mai puțin medicalizat al unității.

În unitățile puternic medicalizate, linia ierarhică este puternic structurată după calificările medicale:



În unitățile mai puțin medicalizate, linia ierarhică este cu totul alta:



În funcție de caracterul mai mult sau mai puțin medicalizat al unității, agentul de îngrijiri termale cu un nivel de autonomie mai mic sau mai mare, este fie sub responsabilitatea unui șef de serviciu, fie sub responsabilitatea personalului medical.

Prima linie ierarhică este tipică unităților de recuperare sau spitalelor termale, iar cea ce-a doua este tipică unităților de tip SPA.

Unitățile de îngrijire, în funcție ponderea pe care o are relaxarea, au o linie ierarhică de obicei intermediară celor 2 modele.

6.5. EVOLUȚIILE PREVIZIBILE ALE OCUPAȚIEI:

Sectorul termal/balnear se află în prezent în faza de adaptare la reducerea ponderii cheltuielilor suportate asigurările sociale și apariția unei noi clientele ce solicită servicii de relaxare. Mai există și alte oportunități ce țin de sănătatea publică, motiv pentru care există pachete de servicii care au la bază îmbătrânirea populației și care presupun/solicită noi competențe.

Evoluțiile previzibile privitoare la aceasta meserie sunt menționate mai jos. În anumite unități, aceste evoluții sunt deja prezente.

Dezvoltarea câmpului de competențe ale agentului de îngrijiri termale către fizioterapie:

- Dezvoltarea polivalenței: organizarea activității, necesită din ce în ce mai mult o importantă polivalență/policalificare și de aceea agentul de îngrijiri termale trebuie să fie capabil să răspundă/lucreze în toate posturile și să realizeze un număr cât mai mare de proceduri (în prezent agentul de îngrijiri termale este specializat pe câte o procedură)
- Agentul de îngrijiri termale va trebui să țină cont de evoluția competențelor sale în domeniul animației și al menținerii autonomiei față de persoana în vârstă și în domeniul educației pentru sănătate a pacientului /clientului (educație terapeutică, educație pentru sănătate), etc.
- Se dorește evoluarea locului agentului de îngrijiri termale către îngrijirea pacienților /clienților cu boli cronice: comunicare, munca în echipă pluridisciplinară.
- Fiecare unitate ar putea introduce noi practici de îngrijire sau noi cure libere (exemple: cure anti-tabac, cure respiratorii, alternanța tratamentelor termale cu balneoterapia etc.).
- Munca în domeniul balnear/termal începe să devină din ce în ce mai mult una în rețea, în care există o logică de mutualizare a resurselor existente. Această abordare regională va integra stațiunea termală, unitățile spitalicești, rețelele gerontologice, casele de sănătate, în zonele rurale, asociațiile de pacienți /clienți..., unde dezvoltarea este prevăzută.
- Ameliorarea capacităților de comunicare, pentru a răspunde evoluțiilor așteptărilor clientelei, în special în limbile străine.
- Introducerea programelor de tip „pachet” ce combină cura, spa-ul și agrementul, procedurile de înfrumusețare și alte proceduri exotice, necesită lărgirea competențelor și creșterea autonomiei agentului de îngrijiri termale.
- De asemenea, agentul de îngrijiri termale trebuie să fie capabil să asigure primul ajutor pacienților/clienților în caz de urgență medicală.

Descrierea activităților și sarcinilor profesionale

Lista activităților și sarcinilor:

A1	Primirea, luarea în grijă a pacientului /clientului	A1.T1	Pregătirea activității în funcție de prescripții și de planificarea procedurilor
		A1.T2	Explicarea procedurii pacientului /clientului
A2	Organizarea locului de muncă	A2. T1	Pregătirea locului de muncă
		A2. T2	Gestionarea timpului de lucru
A3	Realizarea tratamentelor	A3.T1	Instalarea clientului ținând cont de starea sa fizică.
		A3.T2	Reglarea parametrilor aparatului în funcție de prescripția medicală și de starea pacientului /clientului
		A3. T3	Efectuarea diferitelor tratamente cu tehnicile și produsele terapeutice.
		A3.T4	Supravegherea stării pacientului /clientului pentru a regla parametrii dacă este necesar.
A4	Asigurarea igienei și a siguranței	A4. T1	Asigurarea igienei la locul de muncă, a sa și a clientului.
		A4.T2	Asigurarea siguranței clientului și a sa.
		A4.T3	Să reacționeze în situațiile problemă
A5	Comunicarea în situațiile de muncă	A5. T1	Să stabilească o relație de comunicare cu clientul.
		A5. T2	Comunicarea cu colegii și superiorii
		A5. T3	Stăpânirea documentației și a circulației informațiilor

Descrierea sarcinilor profesionale

Activitatea profesională A1 : Primirea, luarea în grijă a pacientului /clientului		
Sarcina A1T1 : Pregătirea activității în funcție de prescripții și de planificarea procedurilor.		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">• Să se informeze asupra fișei de prescripție a pacientului /clientului.• Identificarea contraindicațiilor.• Să se informeze asupra stării de sănătate a pacientului și să fie atent la evoluția patologiei sale.• În caz de dubiu asupra stării pacientului /clientului să se adreseze superiorului ierarhic.• Să completeze registrul clienților.• Să consulte planificarea tratamentelor.• Să conducă pacientul /clientul până la locul tratamentului.	<u>Condiții de început :</u> - înscrierea prealabilă a pacientului /clientului - fișă de prescripție completată	Interpretarea corectă a fișei medicale Anticiparea potențialelor riscuri Siguranță în urmărirea evoluției tratamentelor Respectarea planificării Client însoțit
	<u>Moduri de operare tehnice:</u> - modalități de primire a pacientului /clientului	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Registrul pacienților /clienților Planificarea tratamentelor Fișa de prescripție Fișe de instrucțiuni referitoare la agentul de îngrijiri termale	
Autonomie : Totală		

Activitatea profesională A1 : Primirea, luarea în grijă a pacientului /clientului.		
Sarcina : A1T2 Explicarea procedurii pacientului /clientului		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none"> • Explicarea modului de desfășurare a procedurii și a efectelor sale (loc, durată, tehnică) • Informarea pacientului /clientului asupra posibilelor complicații • Solicitarea pacientului / clientului să fie atent la propriile reacții și să semnaleze orice problemă agentului de îngrijiri termale • Prezentarea pozițiilor adecvate tratamentului • Precizarea poziției recomandate a corpului în timpul tratamentului • Oferirea clientului a posibilității de a pune întrebări dacă sunt detalii înțelese greșit 	<p><u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u></p> <p>Fise de instrucțiuni referitoare la agentul de îngrijiri termale</p> <p>Fișa procedurii</p>	<p>Pacientul /clientul trebuie să fie corect informat</p> <p>Pacientul /clientul trebuie să-și dea acordul</p> <p>Anticiparea posibilelor complicații</p> <p>Respectarea procedurilor de igienă și siguranță</p> <p>Plasează clientul cu ușurință</p> <p>Dă clientului sentimentul că este recunoscut și primit</p> <p>Să fie politicos și cu o ținută corectă.</p>
Autonomie : Totală		

Activitatea profesională « A2 Organizarea locului de muncă ».		
Sarcina : « A2 T1 Pregătirea locului de muncă		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">• Pregătirea locului de muncă și a aparatelor înaintea sosirii clientului• Pregătirea și controlarea produselor terapeutice în conformitate cu prescripțiile• Asigurarea și controlarea curățeniei la locul de muncă	<u>Moduri de operare tehnice:</u> Fișe instrucțiuni agenți de îngrijiri termale Fișele de procedură pentru fiecare tip de tratament Procedee de preparare a produselor terapeutice	Spațiu de lucru pregătit înaintea sosirii clientului Respectarea procedurilor și a prescripțiilor Respectarea regulilor de igienă
	<u>Instrumente, echipamente:</u> Instrumente și aparate adecvate pregătirii fiecărui produs terapeutic	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Fișe de instrucțiuni privind igiena	
Autonomie : totală		

Activitatea profesională « A2 Organizarea locului de muncă ».		
Sarcina A2 T2 : Gestionarea timpului de lucru		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none"> Gestionarea timpului pentru a putea lua în grijă cât mai mulți clienți Dacă este nevoie, să facă sau să adapteze planificarea clienților 	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Planificarea clienților	Rotația clienților în cabinete trebuie să limiteze timpul de așteptare al acestora Respectarea planificării sau ajustarea acestora în funcție de situațiile neprevăzute
Autonomie : totală		

Activitatea profesională A3 : Realizarea tratamentelor		
Sarcina A3. T1 : Instalarea clientului ținând cont de starea sa fizică.		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">Ajutarea pacientului /clientului să se pregătească și să se instaleze în locul de tratamentExplicarea măsurilor de siguranță și modalitățile de funcționare în caz de problemeConfortarea (liniștirea) persoanei și sprijinirea acesteia în a se relaxa, securizarea ei	<u>Moduri de operare tehnice:</u> Tehnici de manipulare	Instalarea corectă și confortabilă a pacientului Măsurile de siguranță sunt cunoscute de pacient /client înainte de începerea procedurii Pacientul /clientul este reasigurat
	<u>Instrumente, echipamente:</u> Echipamente corespunzătoare manipulării (ridicarea bolnavului, masă elevatoare, suporturi pentru picioare, scări...)	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Instrucțiuni de realizare a procedurilor	
Autonomie : Totală		

Activitatea profesională A3 : Realizarea tratamentelor		
Sarcina A3. T2 : Reglarea parametrilor aparatului în funcție de prescripția medicală și de starea pacientului /clientului		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">• Reglarea parametrilor în funcție de produsele terapeutice (apă, nămol, parafină, apă de mare ...)• Reglarea parametrilor (timp, temperaturi, presiuni, debite, etc.) aparatelor (cronometru, termostat, jeturi, etc.)	<u>Moduri de operare tehnice:</u> Fișe tehnice Modalități de utilizare a aparatelor	Respectarea procedurilor și adaptarea parametrilor în funcție de starea și reacțiile pacientului /clientului.
	<u>Instrumente, echipamente:</u> Termometru Cronometru Termostat Cadă cu jeturi Duș sub apă	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Fișă de prescripție	
Autonomie : A se face apel la superiori în caz de îndoială		

Activitatea profesională A3 : Realizarea tratamentelor		
Sarcina A3. T3 : Efectuarea diferitelor tratamente cu tehnicile și produsele terapeutice.		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">• Pregătirea și controlarea produselor terapeutice și a mijloacelor de tratament (comprese, nămol, parafină, apă, etc.)• Aplicarea produselor terapeutice de îngrijire după prescripție, acoperirea și descoperirea pacientului /clientului	<u>Condiții de început:</u> Prescripție medicală	Respectarea procedurilor și a modurilor de operare Respectarea prescripției
	<u>Moduri de operare tehnice:</u> Modalități de preparare a produselor terapeutice Procedee de utilizare a aparatelor	
	<u>Instrumente, echipamente:</u> Materialele și aparatele necesare (căzi, termometre, cronometre, jeturi, etc.)	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Instrucțiuni de utilizare a aparatelor	
Autonomie : Totală		

Activitatea profesională A3 : Realizarea tratamentelor		
Sarcina A3. T4 : Supravegherea stării pacientului /clientului pentru a regla parametrul dacă este necesar		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">Supravegherea reacțiilor corpului (culoarea pielii, cicatrici, eventuale răni, transpirație, probleme de respirație...) și detectarea eventualelor schimbări de comportamentPunerea de întrebări pacientului /clientului asupra senzațiilor, stării de confortSupravegherea stării aerului ambiant de la locul tratamentuluiModificarea parametrilor produselor și aparatelor în urma senzațiilor individuale ale pacientului /clientului până la obținerea unei stări de confort, în cadrul prescripțieiDetectarea eventualelor defecțiuni ale aparatelor	<u>Condiții de început:</u> Prescripție medicală <u>Moduri de operare tehnice:</u> Instrucțiuni de funcționare a aparatelor	Prevenirea problemelor Rapiditatea intervenției Solicitarea de intervenții de întreținere în caz de probleme tehnice
	<u>Instrumente, echipamente:</u> Echipamentele necesare realizării tratamentelor	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Instrucțiuni de utilizare a aparatelor	
Autonomie : totală		

Activitatea profesională A4 : Asigurarea igienei și a siguranței		
Sarcina A4. T1 : Asigurarea igienei la locul de muncă, a sa și a clientului		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">• Pregătirea și utilizarea soluțiilor de dezinfecție• Gestionarea lenjeriei (curate și murdare)• Gestionarea produselor terapeutice utilizate• Utilizarea echipamentelor de protecție individuală• Verifică dacă pacientul /clientul respectă regulile de igienă	<u>Moduri de operare tehnice:</u> Fișe tehnice de pregătire a soluțiilor de dezinfecție Proceduri de gestionare a lenjeriei Proceduri de gestionare a produselor	Alegerea produselor și respectarea proporțiilor fără erori Respectarea cu strictețe a igienei legate de lenjerie Respectarea cu strictețe a igienei legate de produsele utilizate Respectarea regulilor de utilizare a EPI Respectarea regulilor de igienă de către pacient /client
	<u>Instrumente, echipamente:</u> Echipamente de Protecție Individuală (EPI)	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Reguli de igienă a clientului și a personalului	
Autonomie : Totală		

Activitatea profesională A4 : Asigurarea igienei și a siguranței		
Sarcina : « A4.T2 Asigurarea siguranței clientului și a sa		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">Să se asigure de buna funcționare a aparatelor înainte de orice utilizare, în special să verifice buna funcționare a aparatelor de filtrare a aerului și să solicite servicii de întreținere dacă este necesarSă se asigure că parametrii de funcționare ai aparatelor sunt în conformitate cu prescripțiaSă acționeze în funcție de problemele de mobilitate ale paciențilorSă asigure manipularea clienților în condiții de siguranță pentru sineStabilirea de comportamente de siguranță pentru pacient /client (alunecare)	<u>Moduri de operare tehnice:</u> Fișe tehnice ale aparatelor	Defecțiunile aparatelor sunt detectate înainte de reclamația clientului Nivelul de asistență este adaptat în funcție de starea pacientului /clientului Respectarea regulilor de manipulare (gesturi și poziții)
	<u>Instrumente, echipamente:</u> Aparate de filtrare a aerului	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Reguli de manipulare a clienților	
Autonomie : Totale		

Activitatea profesională A4 : Asigurarea igienei și a siguranței		
Sarcina A4. T3 : Să reacționeze în situațiile problemă		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">• Securizarea clientului în situația apariției de tulburări• Asigurarea primului ajutor până la sosirea personalului medical• Asigurarea siguranței clientului în caz de defecțiuni ale instalațiilor ce pot fi periculoase	<u>Moduri de operare tehnice:</u>	Siguranța clientului este asigurată, iar comportamentul agentului este adecvat (lipsa panicii, intervenție rapidă și eficace, primul ajutor acordat la timp)
	<u>Instrumente, echipamente:</u>	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Masuri de prim ajutor Reguli generale de siguranță ale unității	
Autonomie : A se face apel la superiori în caz de îndoială		

Activitatea profesională A5 : Comunicarea în situațiile de muncă		
Sarcina A5 T1 : Să stabilească o relație de comunicare cu clientul		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">Exprimarea empatiei, astfel încât clientul să se simtă recunoscut în dificultatea/individualitatea saStimularea angajatului să participe activ la tratamentul săuMenținerea relației pe tot parcursul tratamentului	<u>Moduri de operare tehnice:</u>	Clientul se simte recunoscut Clientul este actor al tratamentului său Clientul se simte îngrijit (alintat)
	<u>Instrumente, echipamente:</u>	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u>	
Autonomie : totală		

Activitatea profesională A5 : Comunicarea în situațiile de muncă		
Sarcina A5 T2 : Comunicarea cu colegii și superiorii		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">Asigurarea bunei circulații a informațiilor pentru o bună coordonare între agenții de îngrijiri termaleEste capabil să dirijeze pacientul /clientul către personalul adecvat (asistent medical, medic), în funcție de problemele apăruteLuarea cuvântului în cadrul reuniunilor de serviciuParticiparea la sesiuni de formare continuă pentru a-și dezvolta competențeleAsigurarea formării prin instruire a noilor angajați	<u>Moduri de operare tehnice:</u>	Așteptările și problemele clienților sunt retransmise pentru a evita situația în care clientul caută persoana potrivită. Participarea fiecăruia la reglementarea organizării muncii. Actualizarea competențelor . Acceptarea noilor angajați .
	<u>Instrumente, echipamente:</u>	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Instrumente din sistemul de informație (planificare, fișă de prescripție, fișă client, etc.)	
Autonomie : Totală		

Activitatea profesională A5 : Comunicarea în situațiile de muncă		
Sarcina A5 T3 : Stăpânirea documentației și a circulației informațiilor		
Descrierea sarcinii:	Condiții de realizare:	Rezultate așteptate – cerințe
<ul style="list-style-type: none">• Completarea documentelor clienților pentru a asigura urmărirea evoluției tratamentului• Completarea documentelor privitoare la gestiunea consumabilelor• Elaborarea unui proces verbal al activității	<u>Moduri de operare tehnice:</u>	Lipsa întreruperilor în urmărirea evoluției tratamentului. O buna gestionare a stocurilor de consumabile (fără lipsuri de stoc). Informații scrise și precizările necesare.
	<u>Instrumente, echipamente:</u>	
	<u>Proceduri de calitate, siguranță – documentație:</u> Fise clienți Planificare Bon de comandă	
Autonomie : totală		

Concluzie

Elaborarea RAP-ului pentru Agenții de Îngrijiri Termale, prezintă o mare importanță pentru proiectul THERM, fiind un instrument în procesul de elaborare a certificării de Agent de îngrijiri termale. RAP-ul este baza, utilizată de formatori și profesioniști în fiecare etapă a procesului de creare a certificării de agent termal. Extragerea competențelor precum și identificarea cunoștințelor indispensabile practicării meseriei se realizează plecând de la acest referențial al activităților profesionale. RAP-ul joacă un rol important, de mediator între diferiți parteneri ce intervin în procesul de concepere și elaborare a unei certificări.

RAP-ul este de asemenea un instrument indispensabil în procesul de Validare a Acumulărilor din Experiență (VAE). Într-adevăr, certificarea competențelor nu se va efectua prin verificarea exercitării corecte a activităților profesionale de către candidat.

Importanța referențialului de activități profesionale nu se limitează totuși, doar la rolul său în cadrul proiectului. Până în prezent, o astfel de descriere a activităților, sarcinilor și a condițiilor în care sunt îndeplinite, precum și identificarea cunoștințelor referitoare la aceste activități, nu au mai fost făcute nici în Bulgaria, nici în România.

În mediul profesional, RAP-ul astfel elaborat, poate fi utilizat în practica cotidiană, în mod natural, ca instrument în managementul resurselor umane, fie în evaluarea competențelor unui salariat, fie în unitate sub formă de criterii de recrutare a candidaților pentru posturile de agenți de îngrijiri termale. Este de asemenea util ca sursă de informare asupra finalității profesionale a certificării pentru toate organizațiile de informare și orientare profesională.

Bibliografie

BIBLIOGRAFIE BULGARĂ:

Analyses et Recherches, Agence D'Etat du Tourisme de Bulgarie,
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=13> ;

Donnes Statistiques, Agence D'Etat du Tourisme de Bulgarie,
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=3> ;

Guide des méthodologies utilisées dans le projet Leonardo « Therm » et ses justifications, Version rédigée par Jean Pugin, Version 01 Edition du 11 sept 09 bis ;

Krishner, Cristoph, GLOSSAR, European Spa Association, Velag GmbH, Melsungen, 2005;

Recommandation du parlement européen et du conseil établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. PE-CONS 3662/07 ;

Recommandation du parlement européen et du conseil établissant le système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnel (ECVET) - 09 avril 2008 ;

Synthèse de l'état des besoins de qualification des Agents de soin thermal en Bulgarie, France et Roumanie, <http://projettherm.eu> ;

BIBLIOGRAFIE FRANCEZĂ:

Rapport sur le thermalisme français présenté par Pierre DELOMENIE, Inspecteur général des affaires sociales (Rapport n°2000119, Octobre 2000)
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000042/0000.pdf>

Enquête curistes 2006, Le thermalisme : un enjeu économique, TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-9-enquEAtE20curistes20200620rE9sultats20mE9dic.pps>

Enquête curistes 2006, Le thermalisme : un enjeu médical, TNS/Sofres ; CNETH (Conseil National des Exploitants Thermaux).
<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-10-enquEAtE20curistes20200620rE9sultats20E9con.pps>

Thermalies 2008, le bien-être, la croissance au rendez-vous (24-27 janvier 2008).
http://www.thermalies.com/IMG/pdf/CP_101007.pdf

Thermalisme et santé publique : vers de nouvelles convergences. Livre blanc Edité par le Conseil National des Exploitants thermaux. Février 08.

Rapport d'avril 08 de la Haute Autorité de Santé (HAS), <http://www.has-sante.fr>

Répertoire Opérationnel des Emplois et des Métiers (Agence Nationale Pour l'Emploi).

Guy Le Boterf, De la compétence à la navigation professionnelle, Paris, Editions d'organisation, 1997

Guy Le Boterf, L'ingénierie des compétences, Paris, Editions d'organisation, 1998

Revue de l'Education permanente, N°135/1998-2, les compétences professionnelles.

Revue BREF du CEREQ (centre d'études et de recherches sur les emplois et qualifications), Champ professionnel, emploi-type et compétences, N° 254, juillet 2008.

Revue BREF du CEREQ (centre d'études et de recherches sur les emplois et qualifications), Des emplois plus qualifiés, des générations plus qualifiées, vers une modification des normes de qualification. N°252. Mai 2008.

Revue BREF du CEREQ (centre d'études et de recherches sur les emplois et qualifications), La construction de l'Europe de la compétence. Réflexions à partir de l'expérience française. N°244. Septembre 2007.

BIBLIOGRAFIE ROMÂNĂ:

Etat des lieux et diagnostic des besoins de professionnalisation des personnels non qualifiés des établissements thermaux en Roumanie

Le projet „ **Création d'une certification européenne d'agent thermal – THERM** ” co-financé par la Commission Européenne à travers son programme sectoriel Leonardo da Vinci, no. du Contrat 134098/LLP/2007/BG/LMP

www.projettherm.eu – site internet projet THERM ;

Cadre Européen de Qualification ;

Classification des Occupations de Roumanie (COR), Ministère du Travail, de la Famille et de l'Egalité des Chances, 2007

www.cnfpa.ro;

Méthodologie d'Analyse Occupationnelle (M1) :

<http://so.cnfpa.ro/so/m1.pdf>;

Guide d'application de la Méthodologie d'Analyse Occupationnelle (M1) :

http://so.cnfpa.ro/so/m1_ghid.pdf.

Glosar termeni

Activitate :

Ansamblu coerent de sarcini pe care o persoană dintr-un sector profesional trebuie să le îndeplinească și care urmăresc un obiectiv comun. Utilizat în RAP în vederea determinării activităților face ca, pentru o ocupație, numărul activităților să fie de maxim 10.

Balneoterapie

Ansamblu de tratamente termale și de îngrijiri efectuate prin băi, oricare ar fi natura apei utilizate.

Client:

În diferite stabilimente de tratamente termale, desemnează persoanele ce beneficiază de îngrijiri, folosind pentru aceasta un număr de termeni precum, pacient /client, utilizator, beneficiar, bolnav, client. În stabilimentele de tip SPA, denumirea aproape unanimă este « client ». Ținând cont de situația în care se află stabilimentele de tratamente termale, aflate în căutarea de noi surse de finanțare, termenul « client » se utilizează chiar și pentru persoanele cărora li se rambursează costurile prin sistemul de asigurări sociale, pentru a sublinia această tendință și a justifica evoluția competențelor pentru agent de îngrijiri termale (băieș în România)

Competență :

Capacitatea unui individ de a-și mobiliza conștient resursele intrinseci (cunoștințe conceptuale sau practice dobândite prin experiență sau prin formare, atitudine, energie fizică și psihică) precum și resursele din mediul său (baze de date documentare, materiale, experți) în vederea atingerii unui rezultat ad hoc.

Crenoterapie

Provine din grecescul “*kréné*”, ce înseamnă izvor. Crenoterapia este tratamentul medical utilizând apa de izvor. Este sinonim cu termalism sau balnear.

Fișă sau Notă tehnică :

Document ce se referă la funcționarea unui aparat sau instrument.

Mod de operare :

Ansamblu de operațiuni de îndeplinit, într-o ordine determinată, în vederea realizării unei sarcini. Modurile de operare sunt caracteristice fiecărui stabiliment, ceea ce îi conferă specificitate. În limbajul curent, modul de operare este adesea sinonim cu procedura. În cadrul RAP, modul de operare desemnează ansamblul operațiunilor pe care trebuie să le îndeplinească o băieșită (AST) în realizarea îngrijirilor sau în reglarea aparatelor.

Prescripție (fișă de) :

Document elaborat de către medic ce definește natura îngrijirilor, localizarea și parametrii acestora.

Procedură:

O procedură reprezintă înălțuirea-tip de operațiuni și acțiuni ce trebuie realizate pentru efectuarea unei îngrijiri conforme. Procedurile sunt formalizate. A se vedea “mod de operare”.

Produse terapeutice :

Îngrijirile practicate în stabilimente fac, toate, apel la resurse naturale - aceasta este baza însăși a termalismului. Aceste resurse pot fi: ape minerale, nămoluri, aluviuni, soluții sărate, alge, etc. În cadrul RAP, aceste resurse sunt numite în mod generic « produse terapeutice».

Referențial :

Un referențial este un document ce conține referințe, respectiv date la care trebuie să facă referire un individ în activitatea sa. De exemplu: un formator, în vederea construirii unei secvențe de formare, trebuie să facă referire la RAP pentru a da sens formării.

Noțiunea de referențial e opusă celei de program. Programul reiese dintr-o abordare pedagogică prin conținut (abordare tradițională a formării), referențialul provine din abordarea prin competențe.

Resurse :

Ansamblu de mijloace materiale și imateriale mobilizate de către un specialist în punerea în practică a competențelor sale. Resursele sunt de două feluri, intrinseci (cunoștințe, experiența, etc.) sau de mediu (modurile de operare, echipamentele, colegii, etc.). În contextul unor mutații profunde a sistemelor de producție, specialistul competent nu mai poate stăpâni și încorporează toate resursele necesare - atât de tare sunt acestea de numeroase, complexe și mai ales fluctuante. Competența unui specialist se măsoară din ce în ce mai mult în capacitatea sa de a mobiliza resursele externe (de mediu).

Cunoștințe :

Cunoștința reprezintă noțiune « obiectivată », este vorba de date, concepte, proceduri, metode care există « în afara subiectului cunoscător » și care sunt în general codificate în lucrări.

În cadrul RAP, se face distincția între 4 tipuri de cunoștințe:

- cunoștințe conceptuale sau teoretice
- cunoștințe procedurale sau metodologice
- cunoștințe practice
- cunoștințe relaționale

SPA

În secolul al XX-lea, acronimul SPA a devenit o denumire comună, ce desemnează

Centre de repunere în formă, adesea urbane și cu servicii *haut de gamme*, unde îngrijirile cosmetice sunt oferite *à la carte*. Aceste îngrijiri nu au nici un caracter medical sau paramedical spre deosebire de cele din talasoterapie și din curele termale.

Băile cu bule sunt mai cunoscute sub numele de *jacuzzi*, de la numele inventatorului primei căzi de baie cu bule în 1968.

Între diferitele ipoteze lansate cu privire la origine etimologică a *Spa*, o vom reține pe cea de « izvor care țâșnește » din latinescul *sparsa*. În secolul al XVIII-lea, termenul traversează Canalul Mânecii pentru a deveni în limba engleză « stațiune termală ». Este de reținut că izvorul descoperit la Spa, în Yorkshire, a fost denumit de către doctorul Timothy Bright în 1596 « The english Spaw », de unde pare să provină termenul generic Spa. Se observă o generalizare a opiniei potrivit căreia SPA ar fi un acronim roman ce

înseamnă « sana per aquam (îngrijiri prin apă). Este probabil să avem de a face cu o construcție *à posteriori* a unui acronim fictiv.

Sarcini :

Ansamblu de operațiuni realizate de către un specialist cu ocazia exercitării unei activități. Grila de selecție /analiză utilizat de către sarcină este suficient de larg pentru ca numărul sarcinilor să fie de ordinul a douăzeci pentru aceeași ocupație. Alegerea acestei valori este justificată de faptul că, în metodologia urmată, competențele vor fi extrase din sarcini iar competențele în contextul schimbărilor petrecute în lumea muncii nu trebuie să fie prea înguste, prea centrate pe deprinderi ci, dimpotrivă, largi pentru ca competența să fie centrată nu pe **a face**, ci pe **a acționa**, respectiv pe **a reacționa**.

Talasoterapie :

Talasoterapia reprezintă utilizarea, sub supraveghere medicală și în scop preventiv sau curativ, a binefacerilor mediului marin: apa de mare, nămoluri marine, alge, nisipuri sau alte substanțe extrase din mare. În ceea ce privește balneoterapia, ce utilizează apă dulce sau obișnuită, aceasta e clasată în categoria îngrijirilor de înfrumusețare (NAF 93.0L). Institutele de talasoterapie sunt supuse circulei din 6 iunie 1961, iar activitatea centrelor de reeducare și readaptare funcțională decretului din 9 martie 1956.

Termalism :

Thermae înseamnă în limba greacă *căldură*, de unde și cuvântul termalism. Termalismul sau «crenoterapia» grupează ansamblul tratamentelor exclusiv medicale, interne sau externe, care utilizează doar apa de izvor și derivații acesteia, vaporii, gaz și nămol termal.

Wellness :

Centrele SPA oferă îngrijiri vizând realizarea unei stări de bine.

Therm

Therm

ORGANISME PARTENERE ȘI PERSOANE DE CONTACT:



UNIVERSITE SUD-OUEST « NEOFIT RILSKI », BLAGOEVGRAD (Promoteur)
Prof.assoc.dr.Géorgi Géorgiev
glgeorgiev@abv.bg; ++359 738 85952
Prof.assoc.dr. Préslav DIMITROV
preslav.dimitrov@mail.bg; ++359 888 796 605



UNION BULGARE DE BALNEOLOGIE ET SPA-TOURISME
Stéfan SHARLOPOV
office@bubspa.org
Dr. Tsvétélina KANEVA
drkaneva@abv.bg; ++359 888 783 872



GIP FIPAG (Coordinateur)
Jean-Noël PACHOUD
jean-noel.pachoud@ac-grenoble.fr; ++33 622 973 069



GRETA SAVOIE
Jean PUGIN
jean.pugin@ac-grenoble.fr; ++33 681 689 619



THERMES NATIONAUX D'AIX LES BAINS
Philippe PLAT
pplat@thermaix.com; ++33 479 353 850



FEDERATION THERMALE ET CLIMATIQUE RHONE ALPES
Didier LEOSTEC
rhonalpthermal@yahoo.fr; ++33 479 357 692



SHARK 2001 EOOD
Vesséla HADJIEVA
vess_mh@yahoo.com; ++359 899 103 434

INSTITUT DE PRATIQUE SOCIALE (SAPI)
Prof.assoc.dr. Nelly PETROVA-DIMITROVA
sapi@sapibg.bg; ++359 2 852 4713



UNIVERSITE DE MEDICINE ET PHARMACIE "GR. T. POPA", IAȘI
Dr. Dan ZAHARIA
dan.zaharia@bioinginerie.ro; ++40 723 218 004
Mariana ROTARIU
rotariu29@yahoo.com; ++40 723 133 560



ASSOCIATION PARTENER – LE GROUPEMENT D'INITIATIVE POUR LE DEVELOPPEMENT LOCAL
Catalin ILASCU
catalin@asociatia-partener.ro; ++40 722 586 225



ORGANISATION PATRONALE DE TOURISME BALNEAIRE DE ROUMANIE (OPTBR)
Georgéta Rodica PENCEA
rodica_pencea@yahoo.com; ++40 741 222 922



PRO INNOVATION (Evaluation)
Dr. Anne ROESGEN
anne.roesgen@proinnovation.de; ++49 172 696 9189

Therm

Therm