

Referential european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale



Sumar

1. Sumar	1
2. Introducere	2
3. Abordarea prin Competențe	4
4. Finalități ale Referențialului European de certificare a Agentului de Îngrijiri Termale	7
5. Metodologie folosită	9
6. Tabel de corespondență între sarcini și competențe	18
7. Descrierea precisă a competențelor profesionale	20
C1. Să interpreteze fără greșală prescripția medicală.	20
C2. Să repereze riscurile posibile pentru sănătatea pacientului/clientului.	20
C3. Să ordoneze îngrijirile prescrise garantând înlănțuirea lor potrivit nevoilor.	20
C4. Să asigure trasabilitatea îngrijirilor respectând procedura.	21
C5. Să explice în mod potrivit și liniștitor procedurile.	21
C6. Să pregătească diferite aparate, instalații, instrumente relative la îngrijirile termale.	22
C7. Să pregătească diferite produse terapeutice.	22
C8. Să-și organizeze eficace timpul de lucru.	22
C9. Să adapteze nivelul de asistență în funcție de mobilitate și de patologie în manipularea pacientului/clientului respectând siguranța.	23
C10. Să adapteze parametrii aparatelor în funcție de prescripție, de starea pacientului și de reacțiile sale în limitele permise.	23
C11. Să folosească diferite produse terapeutice urmând modurile de operare.	23
C12. Să detecteze riscurile de incident supraveghind pacientul.	24
C13. Să reacționeze în mod potrivit la riscul de incident detectat.	24
C14. Să stăpânească regulile de igienă ale postului de îngrijiri	25
C15. Să stăpânească regulile de igienă ale îngrijitorului și ale pacientului/clientului.	25
C16. Să repereze orice anomalie în funcționarea aparatelor.	25
C17. Să folosească tehnicile preventive de manipulare și regulile de siguranță pentru instalarea și mobilizarea pacienților/clientilor.	26
C18. Să fie capabil să gestioneze diferite situații cu probleme.	27
C19. Să asigure primul-ajutor.	28
C20. Să primească clientul.	28
C21. Să stabilească o comunicare și o relație potrivită cu pacientul/clientul.	29
C22. Să stabilească o comunicare cu colegii săi din sânul unei echipe și cu ierarhia.	30
C23. Să încadreze noi stagiați și/sau noi salariați	30
C24. Să stăpânească gestionarea stocurilor	31
8. Concluzie	32
9. Referințe bibliografice	33
10. Glosar	34

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 référentiel de cunoștințe.

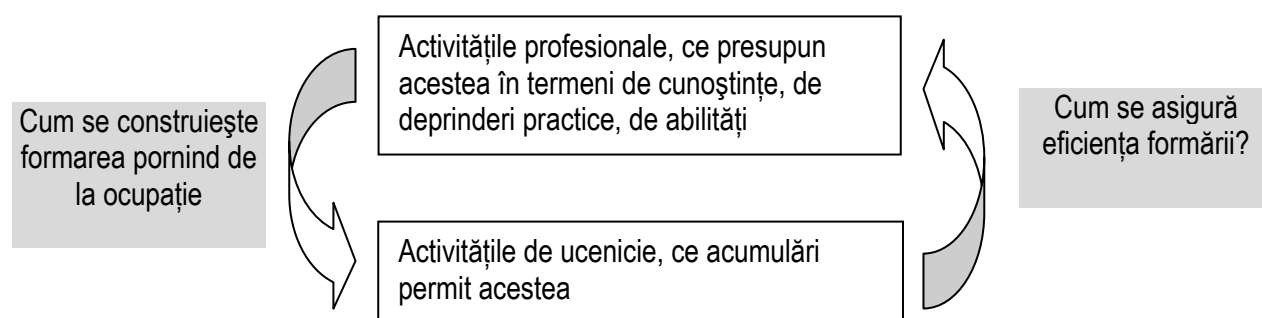
Faza 3: A fost definit un program de formare a formatorilor și utilizat pentru a obișnui echipele pedagogice cu această nouă certificare. Are loc o experimentare a noului program de formare rezultat din această nouă certificare în fiecare din cele 3 țări.

Abordarea prin Competențe

3.1. PREZENTAREA ABORDĂRII PRIN COMPETENȚE

Formatorii au dezvoltat treptat o abordare pentru «a gândi formarea ca pârghie 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.



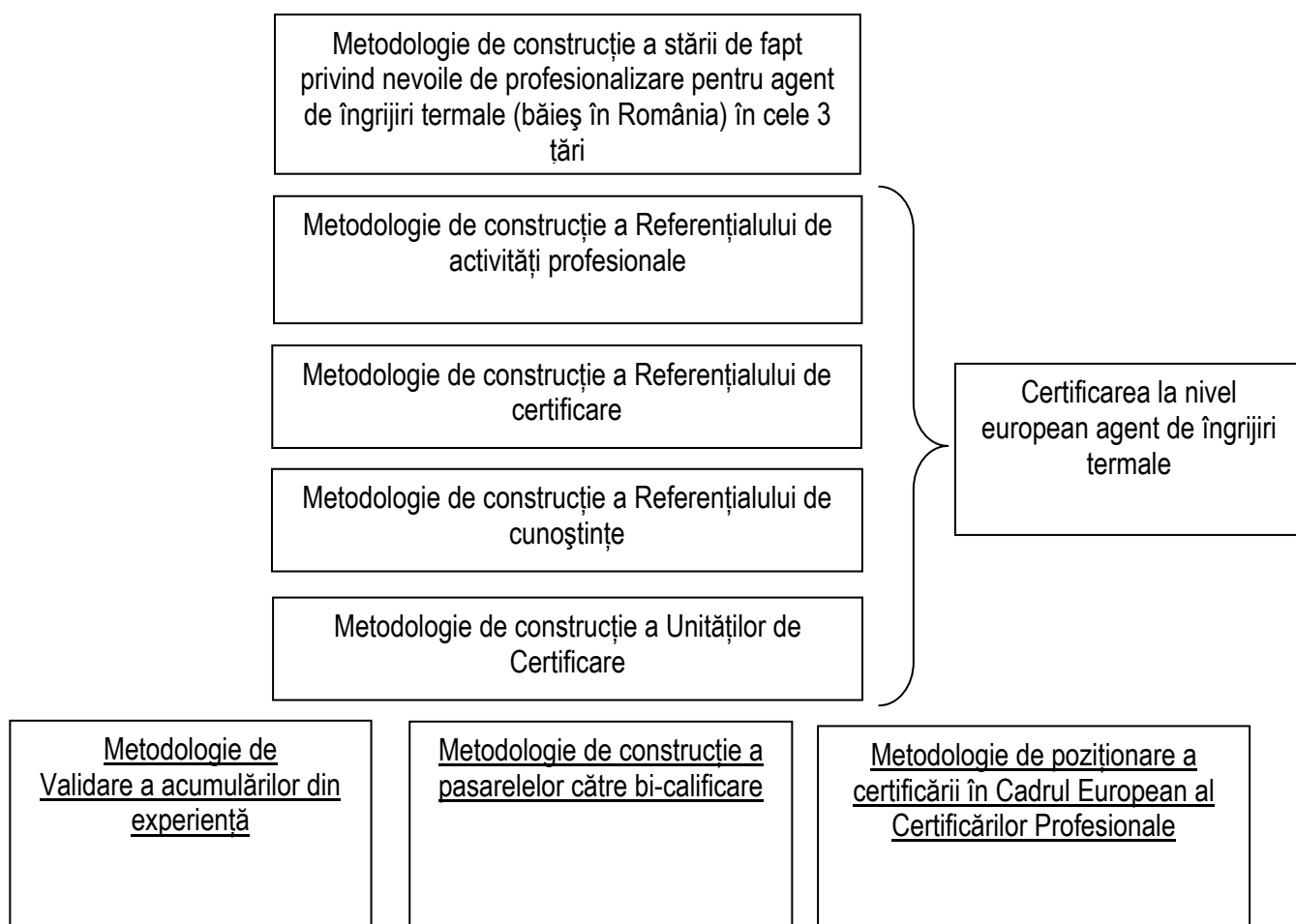
Acest fir conducător reprezentat de APC a dat naștere unui nou domeniu de competență a formatorilor, cel al **ingineriei de formare**.

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 agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba germană)	1_EU_de
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 activități profesionale 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

Finalități ale Referențialului European de Certificare a Agentului de Îngrijiri Termale

4.1. PREZENTAREA REFERENȚIALULUI EUROPEAN DE CERTIFICARE A AGENTULUI DE ÎNGRIJIRI TERMALE:

Referențialul de certificare a Agentului de îngrijiri termale (RC) este documentul care face în mod real legătura între cele două lumi, cea a muncii și cea a formării, RC aparține celor două lumi. RC este mai întâi alcătuit dintr-o listă de competențe. Aceste competențe sunt relative la sarcinile profesionale. Competențele sunt derivate din sarcinile profesionale. Referențialul de certificare astfel formalizat este în concordanță cu RAP.

RC are o dublă finalitate:

- Face legătura între activitățile profesionale pe de o parte și activitățile de ucenicie pe de altă parte.
- Este instrumentul în serviciul juriului în cadrul certificării competențelor.

În ce privește prima finalitate, RC este un instrument în slujba formatorului. Orice progres pedagogic trebuie să descompună cunoștințele în unități de ucenicie. Această decupare a cunoștinței în bucăți poate conduce la o fărâmițare a cunoștinței (reproș care era făcut pe bună dreptate curentului pedagogic al Pedagogiei prin Obiective). Prin APC, formarea unei anume cunoștințe își regăsește sensul deoarece ea va fi mobilizată în învățarea uneia sau altele dintre competențe care se manifestă într-o anumită activitate profesională. Din acest motiv, RC este folosit de-a lungul întregii formări pentru a da sens ucenicilor și pentru a construi situații de evaluare formativă¹.

În ce privește a doua finalitate, RC este un instrument în slujba juriului. Juriul este responsabil cu certificarea.

4.2. FUNCȚIILE REFERENȚIALULUI EUROPEAN DE CERTIFICARE A AGENTULUI DE ÎNGRIJIRI TERMALE:

Referențialul de certificare a Agentului de îngrijiri termale (RC) este numit să îndeplinească două funcții principale:

I. O funcție de mediere: RC servește echipelor de formatori pentru a le permite să facă permanent legătura între:

- Cunoștințele care sunt predate
- Competențele care se construiesc progresiv prin cunoștințele predate
- Și sarcinile profesionale în care vor fi mobilizate competențele construite.

¹ Evaluarea formativă este evaluarea care conduce formatorul în scopul de a ajuta persoana care învață să își măsoare cunoștințele, să-și identifice punctele de progres. Evaluarea formativă se caracterizează așadar prin finalitatea sa, ajutorul.

II. O funcție de instrument în procesul de evaluare a candidaților care doresc să devină agenți de îngrijiri termale: RC este o listă de competențe, dar nu este doar atât din moment ce RC, după cum o indică și numele său, servește drept referință pentru certificare. În acest scop, competențele sunt completate de descrierea precisă a situațiilor în care candidații vor trebui plasați atunci când va fi vorba de evaluarea competențelor lor.

Referențialul de certificare precizează condițiile în care competențele vor fi evaluate și rezultatele așteptate. Din acest motiv, el este referința fundamentală pentru evaluarea competențelor. Toate probele care sunt construite pentru certificarea competențelor trebuie să răspundă «caietului de sarcini» care compune referențialul de certificare.

Metodologie folosită

Construcția referențialului de certificare constituie obiectul celei de a treia etape de concepere a certificării de Agent de Îngrijiri Termale. Ea urmează după construcția referențialului activităților profesionale.

Etapa 1 : Studiul nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijiri termale în Bulgaria, în Franța și în România urmat de o sinteză a acestor nevoi.

Etapa 2 : Construcția a trei referențiale ale activităților profesionale, a unui RAP pentru Bulgaria, a unui RAP pentru Franța și a unui RAP pentru România. Cele trei RAP au fost reunite pentru a fi definit un RAP pentru postul-tip de agent de îngrijiri termale comun celor trei țări.

Etapa 3 : Construcția referențialului de certificare. Pentru construcția acestui Referențial de certificare, baza comună de lucru pentru fiecare din cele 3 echipe de elaboratori a fost Referențialul european al activităților profesionale (RAP) al AST. Aceste 3 echipe au fost formate astfel încât să fie urmată o aceeași metodologie în cele 3 țări. A fost inițiată o primă muncă de identificare a competențelor în fiecare din cele 3 țări. În timpul a 3 seminarii internaționale referențialul de certificare a fost elaborat.

5.1. ALCĂTUIREA GRUPURILOR DE LUCRU ÎN FIECARE DIN CELE 3 ȚĂRI

Grupul de lucru bulgar:

Nume	Funcție	Instituție
Tatyana ANGELOVA	Secretar general	UBBSPA
Zlatka ANGELOVA	Consilier de formare	SAPI
Miléna BEEVSKA	Directoare	SHARK
Ivan MIRCHEV	Profesor Doctor	Universitatea Blagoevgrad
Raya MADGEROVA	Profesor Doctor	Universitatea Blagoevgrad
Géorgi GEORGIEV	Șeful Departamentului Turism	Universitatea Blagoevgrad
Preslav DIMITROV	Șef asistent profesor	Universitatea Blagoevgrad
Marin HADJIEV	Director	SHARK
Vesséla HADJIEVA	Director de îngrijiri	SHARK
Tsvétélina KANEVA	Medic – expert	UBBSPA
Angela ADAMOVA	Secretară	UBBSPA
Nelly DIMITROV-PETROVA	Profesor Doctor	SAPI
Diana ROUSSEVA	Consilier de formare	SAPI
Nadya STOYKOVA	Consilier de formare	SAPI
Maria STOYCHEVA	Medic – expert	UBBSPA

Grupul de lucru francez:

Nume	Funcție	Instituție
CARRET André	Fizioterapeut	Thermes d'Aix
HENRY Perrine	Formatoare-Coordonatoare	Greta Savoie
JUMEL Michèle	Formatoare-Coordonatoare	Greta Savoie
LACHAT Mireille	Coordonatoare	Thermes Aix
MARGUIN Delphine	Însărcinată cu Misiunea	FRATH Aix
MITILLO Delphine	Coordonatoare	Greta Savoie
NOTTE Mireille	Formatoare	Greta Ardèche Méridionale
PESCHIER Valérie	Responsabil sector Sănătate Socială	Greta Ardèche Méridionale
POURILLE David	Formator-Coordonator	Greta Savoie
PUGIN Jean	Șef de proiect	Greta Savoie
ROUX Patricia	Formatoare	Greta Ardèche Méridionale

Grupul de lucru român:

Nume	Funcție	Instituție
Dr. Dan ZAHARIA	Medic, decan	Facultate de bioinginerie medicală, Universitatea de Medicină și Farmacie GR. T. POPA Iasi
Mariana ROTARIU	Preparator	Facultate de bioinginerie medicală, Universitatea de Medicină și Farmacie GR. T. POPA Iasi
prof. dr. Rodica CHIRIEAC	Medic primar (Profesor la Universitatea de Medicină și Farmacie GR. T. POPA Iasi)	Clinica de reumatologie și recuperare funcțională, Spitalul Clinic de Recuperare Iasi
dr. Gabriela MIRCEA	Medic specialist în reumatologie și recuperare funcțională	Centrul medical HYGEEA SRL Iasi
dr. Gabriela TITU	Medic specialist în balneofizioterapie și recuperare funcțională	Facultate de bioinginerie medicală, Universitatea de Medicină și Farmacie GR. T. POPA Iasi
Rodica PENCEA	Secretar general	OPTBR
Ana-Maria VIZITIU	Însărcinată cu misiunea departamentul RHU	SC DORNA TURISM SA Vatra Dornei
dr. Calina VESELU- NICOLESCU	Medic primar	Centrul de recuperare și tratament balnear, Hotel Flora, Lacul Sărat
Catalin ILASCU	PREȘEDINTE	Asociația PARTENER GIDL Iasi
Alina CIORNEI	Consilieră program de formare	Asociația PARTENER GIDL Iasi

5.2. CALENDARUL DE LUCRU

Calendarul reuniunilor de lucru internaționale referitoare la Referențialul European de Certificare a Agentului de Îngrijiri Termale (RC):

Natura regroupării	Locul	Data	Obiect
Seminar de formare	București	19-22 octombrie 08	Validare a RAP european Formare pentru construcția referențialului de certificare
Seminar european	Blagoevgrad	25-28 noiembrie 08	Finalizarea referențialului de certificare Metodologia de construcție a referențialului de cunoștințe
Seminar european	Eforie	4-8 martie 09	Validarea referențialului de certificare

			Finalizarea referențialului de cunoștințe Metodologia de construcție a pasarelelor între certificările apropiate
Comitet de pilotare	Sofia	5 și 6 noiembrie 09	Expertiza producțiilor Evaluarea acțiunilor întreprinse Adaptarea planului de lucru pentru ultima etapă a proiectului.

Calendarul reuniunilor de lucru referitoare la Referențialul European de Certificare a Agentului de Îngrijiri Termale (RC) în Bulgaria:

Obiect	Locul	Data
Distribuirea și formalizarea anumitor competențe ale RC care erau desemnate pentru partenerii bulgari	Sofia	13 și 14 noiembrie 2008
Punerea în comun a producțiilor (competențele desemnate pentru partenerii bulgari)	Sofia	14 ianuarie 2009
Finalizarea RC al postului de AST privește competențele desemnate pentru partenerii bulgari	Sofia	06 februarie 2009

Calendarul reuniunilor de lucru referitoare la Referențialul European de Certificare a Agentului de Îngrijiri Termale (RC) în Franța:

Obiect	Locul	Data
Formarea analiștilor francezi cu privire la metodologia de construcție a RC	Aix les bains	19 și 20 noiembrie 08
Formalizarea RC de către analiști	Chambéry, Aix, Aubenas	De la 21 noiembrie 08 până la 11 decembrie 08
Punerea în comun a producțiilor	Bassens	12 decembrie 08
Finalizarea RC al postului de AST	Bassens	26 ianuarie 09

Calendarul reuniunilor de lucru referitoare la Referențialul European de Certificare a Agentului de Îngrijiri Termale (RC) în România:

Obiect	Locul	Data
Formarea analiștilor români proveniți din partenerii proiectului asupra metodologiei de construcție a RC	Iasi	10, 12 și 14 noiembrie 08
Formalizarea de către analiști a competențelor RC care au fost delegate partenerilor români	Iasi/Bucarest	De la 14 noiembrie 2008 până în ianuarie 2009
Punerea în comun a producțiilor (competențele desemnate pentru partenerii români)	Iasi	29 ianuarie 2009
Finalizarea RC al postului de AST pentru competențele delegate partenerilor români	Iasi	23 martie 2009
Revizuirea RC	Iasi	16 noiembrie și 15 decembrie 2009

5.3. METODOLOGIA URMATĂ ȘI PREJUDECĂȚILE SALE:

Referențialul European de Certificare a Agentului de Îngrijiri Termale (RC) este al doilea referențial construit în cadrul proiectului Léonardo THERM. El constituie într-o oarecare măsură inima certificării Agentului de Îngrijiri Termale.

Pentru a construi RC, grupul proiect s-a dotat cu o accepțiune a conceptului de competență și cu o metodologie.

Accepțiunea conceptului de competență reținut din proiect:

Literatura în materie de inginerie de formare, de gestiune a resurselor umane și de sociologie a muncii este foarte confuză în ce privește conceptul de competențe. Acest concept a devenit de vreo douăzeci de ani un concept central în câmpul formării.

Diversitatea analizelor, a abordărilor dovedește că acest concept este, pe scurt, dificil de delimitat. Mai mult de o sută de definiții ale acestui concept au fost înregistrate în Franța. Absența stabilizării conceptului de competențe dovedește că acest concept nu este poate unul singur. Ar fi vorba mai degrabă de o noțiune sau de un « cuvânt valiză » care s-ar defini prin conținutul pe care autorul său vrea să i-l pună.

Cu toate acestea, comunitatea științifică se pune de acord asupra faptului că o competență

- este legată de mobilizarea diverselor resurse (experiența anterioară, cunoștințele, resursele mediului înconjurător, etc.)
- nu este direct observabilă dar că se presupune că există începând din momentul în care se observă o performanță².

În cadrul acestui proiect, am reținut abordarea acestui concept care este cea a lui Guy LE BOTERF³. Acest autor insistă asupra necesității de a depăși « cearta definițiilor », el indică faptul că problema esențială nu este « ce este competența? », ci « de care concept de competență avem nevoie? ».

În cadrul acestui proiect, avem nevoie de un concept de competență care să ne permită

- Să facem legătura între activitatea profesională și formare
- Să stabilim diferitele cunoștințe care vor face obiectul activităților de ucenicie.

În același timp, aceste competențe trebuie să poată fi evaluate în mod riguros și obiectiv.

Am reținut accepțiunea pe care o dă G Le Boterf competenței deoarece ea ne apare că răspunde la nevoia noastră. Această definiție este următoarea:

« Competența este capacitatea unui individ de a mobiliza resurse

- Incluse (cunoștințele sale dobândite, experiența sa anterioară, aptitudinile sale, etc.)
- Ale mediului înconjurător (materiale, echipamente, resurse documentare, echivalente, etc.)
- Pentru a acționa într-o situație profesională dată și a atinge rezultatele scontate. »

Cunoștințele, fie că sunt conceptuale, metodologice sau relaționale, sunt resurse pe care individul le mobilizează în exercitarea muncii. Dar procedurile, modurile de operare, echipamentele, bazele de

² Distincția esențială astăzi între « competență » și « performanță » a fost subliniată pentru prima dată de către lingvistul american Noam CHOMSKY care distinge între capacitatea unui individ de a produce un discurs plecând de la un număr finit de elemente de limbaj și varietatea discursurilor produse.

³ cf în special « De la compétence à la navigation professionnelle », « Construire les compétences individuelles et collectives » G Le Boterf – 2001 - Editions d'organisation -

date, colegii care sunt caracteristici ale situației de lucru, sunt de asemenea resurse mobilizabile în exercitarea meseriei.

Această definiție ne permite să depășim o concepție încă frecventă asupra competenței care face din aceasta un ansamblu de « cunoștințe, îndemnare și cunoaștere ». Definiția lui G Le Boterf pune în evidență faptul că o competență nu este o « **stare** » caracteristică subiectului ci un « **proces** » care rezultă din confruntarea dintre o situație profesională și potențialitățile unui individ.

În proiectul Léonardo THERM, se va acorda o deosebită atenție faptului că indivizii în curs de formare, fie că sunt în timpul secvențelor de ucenicie fie în momentul evaluării pentru certificare, « mobilizează multe resurse », atât resurse care le sunt proprii (resursele incluse) cât și resursele mediului de lucru.

Identificarea competențelor postului de AST:

În metodologia pe care am urmat-o, competențele sunt « derivate » din sarcini. Acest proces de **derivare** constă în a se spune:

Plecând de la o sarcină dată, « care este partea inteligenței individului în această sarcină? ce alegere trebuie să facă el? ce anume trebuie să mobilizeze el pentru a decide să acționeze sau să reacționeze? ».

Această chestionare permite să se stabilească dacă plecând de la formularea unei sarcini există una sau mai multe competențe de care individul trebuie să face dovadă.

Această chestionare permite de asemenea să se iasă din distincția pe care o instaurase curentul pedagogic al « pedagogiei prin obiective »⁴ între « verbe comportamentaliste » și « verbe mentaliste ». Verbele care au fost alese în proiect pentru a formula competențele trebuie să pună în evidență « partea de inteligență » a individului, capacitatea sa de a acționa și de a reacționa.

RC va ajunge la o grilă care pune în relație sarcinile profesionale și competențele necesare.

Extras din RC al AST:

	Formularea sarcinilor	Formularea competențelor
A1.T1	Să pregătească lucrul în funcție de prescripții și de planning-ul de îngrijiri	C1. Să interpreteze fără greșală prescripția medicală. C2. Să repereze riscurile posibile pentru sănătatea pacientului/clientului C3. Să ordoneze îngrijirile prescrise garantând înlănțuirea lor potrivit nevoilor. C4. Să asigure trasabilitatea îngrijirilor respectând procedura.
A1.T2	Să explice pacientului procedura	C5. Să explice în mod potrivit și liniștitor procedurile

⁴ Abordarea prin Obiective a avut momentul său de glorie între anii 50 și 80. Ea se întemeia pe curentul psihologic al behaviorismului.

Accepțiunea conceptului de certificare

În cadrul acestui proiect, s-a reținut definiția certificării de către comisie⁵: « Rezultatul formal al unui proces de evaluare și de validare obținut atunci când o instituție competentă stabilește faptul că o persoană posedă cunoștințele de ucenicie corespunzătoare unei norme date ».

Evoluția practicilor de formare vizează de câțiva ani să separe procesul de formare de cel de certificare. În măsura în care politica europeană vizează să favorizeze accesul la certificare prin capitalizarea unităților dobândite în diferite țări și în diferite contexte (formale, non-formale și neformale), a devenit necesar ca descrierea precisă a certificării să fie independentă de descrierea precisă a unui program formal de formare.

Această orientare are o dublă consecință pentru proiect:

- Unitatea trebuie descrisă în mod independent de procesul de formare.
- Ea conține rubricile recomandate de către comisie⁶

Recomandările sunt următoarele:

- Titlul general al unității
- Titlul general al certificării la care se raportează unitatea
- Referința certificării în raport cu nivelul CEC cu punctele de credit asociate certificării
- Cunoștințele de ucenicie pe care le conține unitatea
- Procedurile și criteriile de evaluare ale acestor cunoștințe de ucenicie

În afară de rubricile recomandate, grupul proiect a adăugat informațiile următoare:

- Un coeficient la fiecare dintre unități pentru a permite aplicarea regulei compensației (conform capitolului « regule de verdict » din Unitățile de certificare)
- Un inventar al dovezilor despre experiență pe care candidatul la certificare trebuie să îl aducă în cadrul validării cunoștințelor (conform dosarului VAE și dosarului UC).

Descrierea precisă a unităților de certificare ale Agentului de Îngrijiri Termale figurează în documentul intitulat « Unitățile de Certificare ale Agentului de Îngrijiri Termale ».

5.4. MOD OPERATORIU DE CONSTRUCȚIE A REFERENȚIALULUI EUROPEAN DE CERTIFICARE A AGENTULUI DE ÎNGRIJIRI TERMAL

Modul operatoriu

O primă muncă de identificare a competențelor a fost realizată de către echipa franceză a proiectului. Această echipă a fost alcătuită din

- 3 formatori care au intervenit în domeniul termalismului
- 2 responsabili de formare experți în inginerie de formare
- 3 profesioniști
 - fizioterapeut practicând profesia în stabiliment termal și pe de altă parte formator al AST
 - șefi de serviciu practicând profesia în stabiliment termal și pe de altă parte formatori ai AST
- coordonatorul pedagogic al proiectului.

⁵ În « Cadrul european al certificărilor pentru educație și formare de-a lungul vieții (CEC) – 23 aprilie 08

⁶ În « Recomandări ale parlamentului european și ale consiliului ce stabilesc sistemul european de credite de formare pentru educație și formare profesională » (ECVET) 9 aprilie 08.

Plecând de la RAP, grupul a analizat fiecare dintre sarcini pentru a deriva competențele necesare. Chestionarea folosită era următoarea:

În exercitarea sarcinii

- Care este partea de inteligență de care trebuie să facă dovada AST?
- Ce cunoștințe teoretice trebuie să cunoască el?
- Care sunt metodele, procedurile pe care el trebuie să le pună în aplicare?
- Ce tip de relație de comunicare trebuie să stabilească el?
- Care sunt echipamentele pe care trebuie să le folosească?
- Care sunt consecințele eventualelor erori?
- Care sunt riscurile pentru siguranță?
- Cum trebuie să dea el cont?

Această chestionare permite **a se deriva** competențele sarcinilor. RAP a fost construit astfel încât « partea de inteligență a AST » să apară în formularea sarcinii. Derivarea competențelor este căutarea proceselor cognitive care conduc individul la a face alegeri să acționeze pe de o parte, și în ce mod să acționeze pe de altă parte.

O regulă empirică a fost reținută: fiecare sarcină poate fi derivată din 1, 2 sau 3 competențe. Orice număr mai mare ar semnifica faptul că sarcina este exprimată cu un criteriu de selecție prea larg (ar fi vorba în fond de o activitate și nu de o sarcină), iar în acest caz se cade să se decupeze sarcina în unități mai mici.

Fiecare din aceste competențe a făcut obiectul unei descrieri a activităților, condițiilor și criteriilor începând de la care era posibil să se certifice stăpânirea acesteia de către un candidat.

Prima schiță a RC a făcut obiectul unei lucrări în seminar internațional pentru ca el să fie îmbunătățit plecând de la experiența celorlalte două țări, apoi validat.

Tabelele de consemnare a competențelor:

Două părți esențiale alcătuiesc RC:

- Pe de o parte RC conține lista competențelor care sunt cerute de către postul de AST și punerea în relație între Sarcină $\leftarrow \rightarrow$ Competențe.
- Pe de altă parte, RC conține informațiile necesare evaluării de certificare a competențelor.

Prima grilă duce la punerea în relație între SARCINI și COMPETENȚE:

Acest tabel permite să se facă legătura între lumea formării și lumea muncii. Toate uceniciile care vizează construcția competențelor își au finalitatea în exercitarea sarcinilor profesionale. Acest tabel este rezultatul procesului de « derivare a competențelor ».

Mai jos un extras din tabelul de corespondență:

	Formularea sarcinilor	Formularea competențelor
A1.T1	Să pregătească lucrul în funcție de prescripții și de planning-ul de îngrijiri	C1. Să interpreteze fără greșală prescripția medicală. C2. Să repereze riscurile posibile pentru sănătatea pacientului/clientului C3. Să ordoneze îngrijirile prescrise garantând înlănțuirea lor potrivit nevoilor. C4. Să asigure trasabilitatea îngrijirilor respectând procedura.
A1.T2	Să explice pacientului procedura	C5. Să explice în mod potrivit și liniștitor procedurile
A2. T1	Să pregătească postul de lucru	C6. Să pregătească diferite aparate, instalații, instrumente relative la îngrijirile termale C7. Să pregătească diferitele produse terapeutice

Celelalte tabele sunt folosite pentru descrierea competențelor și a modalității lor de evaluare. Fiecare competență este descrisă într-un tabel conținând 3 rubrici:

- Ceea ce se cere
- Ceea ce se dă
- Ceea ce se impune.

Aceste tabele iau forma următoare:

Formularea competenței		
Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
Xxx	xxx	Xxx

În grila RC am creat 3 rubrici:

- **Ceea ce se cere:** este vorba aici de activitățile ce se vor cere candidatului astfel încât juriul să poată observa un comportament profesional
- **Ceea ce se dă:** sunt resursele externe care sunt la dispoziția candidatului
- **Ceea ce se impune:** sunt criteriile și indicatorii care sunt cerute pentru ca juriul să considere competența stăpânită.

RC trebuie să constituie într-o oarecare măsură « o lege » care se impune oricărei organizații de certificare. Oricare ar fi locul și modul în care un candidat și-a realizat formarea, aceasta din urmă va fi evaluată apoi certificată potrivit aceleiași « legi ». Verificarea stăpânirii competențelor profesionale ale candidatului trebuie să se facă astfel încât să fie minimalizate riscurile de subevaluare sau de supraevaluare a cunoștințelor.

Pentru a stăpâni condițiile de evaluare și a le norma, în afară de referențialul de certificare, s-a stabilit un alt instrument, descrierea precisă a probelor (sau regulament de examen).

În tabelul probelor sunt descrise:

- Situațiile în care sunt plasați candidații
- Competențele ce vor fi evaluate în aceste situații

Descrierea precisă a probelor se găsește în documentul « unități de certificare a Agentului de Îngrijiri Termale ».

Aceste două documente, referențialul de certificare și descrierile probelor se completează pentru « a norma » condițiile de evaluare.

Tabel de corespondență între sarcini și competențe

Tabelul de mai jos traduce derivațiile competențelor începând cu sarcinile profesionale. Acest tabel este un element cheie al abordării prin competențe, toate cunoștințele mobilizate prin competențe vor fi astfel direct corelate sarcinilor.

	Formularea sarcinilor	Formularea competențelor
A1.T1	Să pregătească lucrul în funcție de prescripții și de planning-ul de îngrijiri	C1. Să interpreteze fără greșală prescripția medicală. C2. Să repereze riscurile posibile pentru sănătatea pacientului/clientului C3. Să ordoneze îngrijirile prescrise garantând înlănțuirea lor potrivit nevoilor. C4. Să asigure trasabilitatea îngrijirilor respectând procedura.
A1.T2	Să explice pacientului procedura	C5. Să explice în mod potrivit și liniștitor procedurile
A2. T1	Să pregătească postul de lucru	C6. Să pregătească diferite aparate, instalații, instrumente relative la îngrijirile termale C7. Să pregătească diferitele produse terapeutice
A2. T2	Să-și gestioneze timpul de lucru	C8. Să-și organizeze eficace timpul de lucru.
A3.T1	Să instaleze clientul ținând cont de starea sa fizică.	C9. Să adapteze nivelul de asistență în funcție de mobilitate și de patologie în manipularea pacientului/clientului respectând siguranța.
A3.T2	Să regleze parametrii aparatelor în funcție de prescripția medicală și de starea pacientului.	C10. Să adapteze parametrii aparatelor în funcție de prescripție, de starea pacientului și de reacțiile sale în limitele permise.
A3. T3	Să realizeze diferite îngrijiri prin tehnici și produse terapeutice.	C11. Să folosească diferite produse terapeutice urmând modurile de operare
A3.T4	Să supravegheze starea pacientului pentru a ajusta procedura	C12. Să detecteze riscurile de incident supraveghind pacientul. C13. Să reacționeze în mod potrivit la riscul de incident detectat.

A4. T1	Să asigure igiena spațiului de lucru, a lui-însuși și a clientului	C14. Să stăpânească regulile de igienă ale postului de îngrijiri C15. Să stăpânească regulile de igienă ale îngrijitorului și ale pacientului/clientului.
A4.T2	Să asigure siguranța clientului și a lui-însuși	C16. Să repereze orice anomalie în funcționarea aparatelor C17. Să folosească tehnicile preventive de manipulare și regulile de siguranță pentru instalarea și mobilizarea pacienților/clientilor
A4.T3	Să reacționeze în caz de situație cu probleme	C18. Să fie capabil să gestioneze diferite situații cu probleme C19. Să asigure primul-ajutor
A5. T1	Să stabilească o relație de comunicare cu clientul	C20. Să primească clientul C21. Să stabilească o comunicare și o relație potrivită cu pacientul/clientul
A5. T2	Să comunice cu colegii săi și cu ierarhia sa	C22. Să stabilească o comunicare cu colegii săi din sânul unei echipe și cu ierarhia C23. Să transfere cunoștințele
A5. T3	Să stăpânească documentația și circuitele de informare	C24. Să stăpânească gestionarea stocurilor

Descrierea precisă a competențelor profesionale

C1. Să interpreteze fără greșală prescripția medicală		
Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
1. Să citească și să explice informațiile conținute în fișa de prescripție 2. Să citească și să explice informațiile conținute în planning-ul de îngrijiri	- Fișa de prescripție - Planning de îngrijiri	1. și 2. Vocabularul profesional este cunoscut 1. și 2. Informațiile esențiale (patologia, localizarea, produsele terapeutice) sunt reperate.

C2. Să repereze riscurile posibile pentru sănătatea pacientului/clientului		
Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
1. Să identifice și să enumere contraindicațiile procedurii indicate 2. Să citeze efectele nedorite ale procedurii	- O fișă de prescripție	1. Contraindicațiile cele mai importante sunt cunoscute. 2. Principalele efecte nedorite ale procedurii sunt cunoscute.

C3. Să ordoneze îngrijirile prescrise garantând înlănțuirea lor potrivit nevoilor.		
Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
1. Să ordoneze cronologic un ansamblu de îngrijiri și să justifice alegerea operată 2. Să verifice coerența planning-ului de îngrijiri ale clientului pentru a detecta anomaliile acestuia	- O listă de îngrijiri de ordonat - O fișă de prescripție - Un planning de îngrijiri	1. Efectele fiecărei îngrijiri și incidența lor asupra înlănțuirii lor sunt cunoscute 2. Planning-ul este verificat, anomaliile sunt detectate

C4. Să asigure trasabilitatea îngrijirilor respectând procedura.

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să enumere diferitele documente ale postului de lucru relative la trasabilitatea îngrijirilor2. Să explice importanța trasabilității îngrijirilor3. Să dea informații despre unul din aceste documente.	<ul style="list-style-type: none">- Un document referitor la trasabilitate	<ol style="list-style-type: none">1. Documentele postului de lucru relative la trasabilitate sunt identificate2. Mizele trasabilității sunt înțelese3. Documentul este completat corect și lizibil, informațiile esențiale sunt conținute.4. Procedura de trasabilitate este cunoscută și aplicată

C5. Să explice în mod potrivit și liniștitor procedurile

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să descrie o îngrijire – condiții, durată, etape, aparate, produs terapeutic2. Să explice efectele terapeutice directe și/sau indirecte vizate de îngrijire și efectele secundare3. Să explice unui client ordinele îngrijirii și ale siguranței	<ul style="list-style-type: none">- O îngrijire- Punere într-o situație (un pacient)	<ol style="list-style-type: none">1. Îngrijirea este descrisă fără greșală, cronologia etapelor este respectată2. Este folosit un vocabular adaptat clientului3. Ordinele date sunt adaptate profilului clientului

C6. Să pregătească diferite aparate, instalații, instrumente relative la îngrijirile termale

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să numească aparatele și materialele necesare a fi folosite în funcție de o indicație terapeutică2. Să explice operațiunile prealabile pornirii unui aparat și regulile de siguranță a clientului ce rezultă.3. Să procedeze la reglarea parametrilor de funcționare ai unui aparat	<ul style="list-style-type: none">- Indicații terapeutice- Aparat	<ol style="list-style-type: none">1. Sunt numite principalele aparate și materiale2. Funcționarea și parametrii aparatelor sunt cunoscuți3. Înlănțuirea operațiunilor de pornire este cunoscută și corectă

C7. Să pregătească diferitele produse terapeutice

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să descrie cronologic etapele de pregătire a unui produs terapeutic2. Să descrie parametrii de folosire a produselor terapeutice cel mai des folosite (temperatură, consistență, compoziția amestecurilor...)	<ul style="list-style-type: none">- Produse terapeutice	<ol style="list-style-type: none">1. Să cunoască tehnicile de pregătire a produselor terapeutice2. Să aibă o bună cunoștință a parametrilor de folosire a produselor terapeutice.

C8. Să-și organizeze eficace timpul de lucru

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să explice folosirea timpului unui post de lucru pe un planning al serviciului2. Să dea durata îngrijirilor (bază instituțională sau rambursare S.S)3. Să explice mizele calității serviciu client (în termen de respectare a planning-ului și a timpului de așteptare)	<ul style="list-style-type: none">- Planning echipă	<ol style="list-style-type: none">1. Duratele sunt cunoscute2. Buna înțelegere a planning-ului

C9. Să adapteze nivelul de asistență în funcție de mobilitate și de patologie în manipularea pacientului/clientului respectând siguranța.		
Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Să explice regulile, gesturile și pozițiile; gesturile ce trebuie făcute, ce nu trebuie făcute și riscurile la care se expun clientul și AST într-o situație dată. 2. Să folosească un echipament de manipulare 	<ul style="list-style-type: none"> - Situație tip (hiperlordoză, urmări ale paraliziei, artroze, arsuri mari, exces ponderal, urmare a operațiilor, Alzheimer, neuropsihoză ...) - Echipamente de manipulare (dispozitiv de ridicare a bolnavului, masă elevatoare,...) - Un pacient 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alegere pertinentă a gesturilor, echipamentului și precauțiilor în funcție de situație 2. Folosirea conformă a echipamentului 3. Cunoașterea completă a regulilor, gesturilor și pozițiilor

C10. Să adapteze parametrii aparatelor în funcție de prescripție, de starea pacientului și de reacțiile sale în limitele permise		
Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plecând de la o situație, să explice reglările ce trebuie efectuate la aparat (temperatură, presiunea jeturilor,) 2. Să explice într-o situație tip efectele nedorite în caz de variație a parametrilor (proastă reglare) 3. Să explice reajustările de reglare posibile în funcție de o reacție a clientului 4. Să folosească un aparat 	<ul style="list-style-type: none"> - Situație tip - Aparate și produse terapeutice 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alegere pertinentă a reglărilor 2. Cunoașterea efectelor nedorite 3. Folosirea conformă a echipamentului

C11. Să folosească diferite produse terapeutice urmând modurile de operare.		
Ce que l'on demande :	Ce que l'on donne :	Ce que l'on exige :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Să descrie înlănțuirea aplicării unui produs terapeutic ales 2. Să realizeze o îngrijire cu produsul terapeutic ales în raport cu o prescriere tip sau cu o patologie aleasă. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un pacient - Fișa de prescripție - Materiale, produse, aparate 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Să descrie precis înlănțuirea realizării îngrijirii 2. Să interpreteze corect prescripțiile de pe fișă 3. Să realizeze corect îngrijirea (temperatură, localizare, tehnica de realizare a îngrijirii)

C12. Să detecteze riscurile de incident supraveghind pacientul.

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să enumere punctele de vigilență (client, aparate, aer ambiant)2. Să detalieze parametrii de vigilență client (culoarea pielii, a ochilor, respirație)3. Să identifice cauzele posibile de incidente prin observarea și chestionarea adaptată clientului	<ul style="list-style-type: none">- Situație reală sau studiu de caz- Fișă de prescripție- Materiale, produse, aparate	<ol style="list-style-type: none">1. Vigilență totală2. Diagnostic corect al riscurilor de incident

C13. Să reacționeze în mod potrivit la riscul de incident detectat .

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să descrie gesturile reflexe (a întrerupe îngrijirea, Să scoată pacientul din aparat dacă este nevoie, să-l întindă, să-i poziționeze capul, să-i dea un pahar cu apă, să aplice comprese reci,)2. Să definească limitele intervenției posibile a AST3. Să numească persoanele abilitate să intervină4. Să aleagă intervenția ce trebuie pusă în aplicare în funcție de un incident	<ul style="list-style-type: none">- Studiu de caz tip	<ol style="list-style-type: none">1. Să cunoască limitele intervenției sale2. Să cunoască organigrama3. Să cunoască regulile de bază ale comportamentului AST4. Înlănțuirea coerentă a deciziilor și a acțiunilor

C14 Să stăpânească regulile de igienă ale postului de îngrijiri

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să aleagă produsul adaptat postului de îngrijiri : material și aparaturi medicale, suprafețe2. Să justifice alegerea produselor (clasificare)3. Să dozeze produsele4. Să reacționeze în fața unei manipulări neadaptate a produsului5. Să aplice procedurile	<ul style="list-style-type: none">- Fișele tehnice ale produselor- Prodecura de pregătire- Fișe de siguranță- Proceduri de igienă și de siguranță a postului- Procedura de folosire igienică a produselor	<ol style="list-style-type: none">1. Să știe să interpreteze o etichetă de pe produse2. Să cunoască efectele produselor3. Să cunoască riscurile produselor4. Nici o confuzie în familiile de produse5. Să respecte dozările6. Un răspuns adaptat și eficace7. Să respecte procedurile8. Să vegheze la necontaminarea produselor

C15 Să stăpânească regulile de igienă ale îngrijitorului și ale pacientului/clientului

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să aleagă o ținută adaptată fiecărui post de îngrijire2. Să înțeleagă vectorii de transmitere a bolilor nosocomiale	<ul style="list-style-type: none">- Haine profesionale și echipamente de protecție individuală- Ordine de igienă pentru pacient	<ol style="list-style-type: none">1. Să respecte o ținută curată și adaptată2. Să respecte folosirea tuturor echipamentelor de protecție individuală3. Să aibă o igienă a mâinilor și corporală corectă4. Să adopte o atitudine pentru a evita contaminarea microbiană

C16 Să repereze orice anomalie în funcționarea aparatelor.

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să cunoască principiile de funcționare a aparatelor și parametrii ce trebuie urmăriți2. Să repereze funcționarea defectuoasă a aparatelor și a alerta	<ul style="list-style-type: none">- Fișele tehnice ale aparatelor- Instrucțiuni de folosire a aparatelor- Fișe de urmărire a întreținerii- Fișe / norme de măsururi	<ol style="list-style-type: none">1. Să verifice regulat parametrii necesari bunei desfășurări a îngrijirii2. Funcționarea defectuoasă este detectată iar informațiile sunt transmise persoanei competente

C17 Să folosească tehnicile preventive de manipulare și regulile de siguranță pentru instalarea și mobilizarea pacienților/clientilor		
Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Să cunoască și să respecte regulile de siguranță pentru instalare 2. Să identifice și să aplice principiile de ergonomie și de manipulare în momentul mobilizărilor, a ajutării la mers și a deplasărilor pacienților/clientilor 3. Să identifice și să aplice regulile de siguranță și de prevenire a riscurilor (căderi.....), mai ales cele legate de patologii și de folosirea aparaturilor medicale 4. Să instaleze persoana ținând cont de patologia sa, de handicapul său, de durerea sa și de capacitățile sale 5. Să obțină participarea pacientului în funcție de capacitățile sale 6. Să pună în aplicare exercițiile fizice destinate întăririi musculaturii sale și evitării oboselii sale musculare pentru a preveni apariția bolilor profesionale 	<ul style="list-style-type: none"> - Reguli de manipulare a pacienților/clientilor (scrise și orale) - Manual de folosire și norme de funcționare a aparatelor - Instrucțiuni de folosire a instrumentelor terapeutice - Exemple de situații de practici profesionale bune și proaste - Exemple de situații de relații cu pacientul/clientul 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Să respecte toate instrucțiunile și regulile de folosire a aparatelor și instrumentelor terapeutice 2. Să instaleze corect și confortabil persoanele 3. Să adopte comportamente de siguranță și de prevenire a căderilor 4. Să adopte un comportament de ajutorare potrivit pentru a pune pacientul în situație de mai mică dependență 5. Să-și mențină forma fizică

C18 Să fie capabil să gestioneze diferite situații cu probleme		
Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Să repereze și să identifice o situație anormală 2. Să analizeze gravitatea situației 3. Să-și adapteze comportamentul la situație Să identifice limitele câmpului său de intervenție în situații de conflicte îndepărtându-se în raport cu persoana și cu situația sa 	<ul style="list-style-type: none"> - Reguli generale de siguranță ale stabilimentului - Listă cu persoane resurse - Exemple de situații 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Să rămână calm 2. Să intervină rapid și eficace 3. Să ceară ajutor, a alerteze

C19 Să asigure primul-ajutor		
Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Să protejeze persoana 2. Să alerteze 3. Să știe să protejeze în caz de accident 4. Să știe când și cum să deplaseze o victimă în caz de urgență 5. Să știe să observe starea funcțiilor vitale și să știe să recunoască și să aprecieze semnele de suferință vitală 6. Să știe să acționeze în fața unei hemoragii vizibile 7. Să știe să acționeze în fața unei persoane inconștiente și care este în ventilație 8. Să știe să recunoască o situație de ventilație și să știe să practice gesturile adaptate 9. Să știe să recunoască un stop cardiorespirator și să știe să acționeze în consecință 10. Să știe să acționeze în prezența unei persoane conștiente care prezintă o stare fizică proastă 11. Să știe să acționeze în fața unei plăgi sau a unei arsuri 12. Să știe să suspecteze o lovitură traumatică a oaselor și a articulațiilor și să știe să acționeze în consecință 	<p>- Exemple de situații necesitând o intervenție de prim-ajutor</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pretențiile relative la aceste competențe sunt gestionate de diferite reglementări naționale.

C20 Să primească clientul		
Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Să comunice cu pacientul/clientul în mod verbal și non-verbal 2. Să verifice planning-ul 	<ul style="list-style-type: none"> - Planning 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Să respecte regulile de politețe 2. Să consulte și să marcheze sistematic planning-ul la fiecare client

C21. Să stabilească o comunicare și o relație potrivită cu pacientul/clientul		
Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Să asculte persoana și să țină cont de semnele non-verbale ale comunicării fără a emite judecăți 2. Să se exprime și să facă schimb adaptând nivelul său de limbaj, respectând persoana și cu discreție 3. Să explice îngrijirea ce se va efectua și efectele sale 4. Să adopte un demers educativ sau o asistență pentru a-i permite să-și mențină, să-și refacă sau să-și promoveze sănătatea și să tindă spre cea mai bună calitate a vieții posibilă 5. Să facă persoana să-și exprime nevoile și așteptările, să le reformuleze și să propună modalitățile adaptate de realizare a îngrijirii 	<ul style="list-style-type: none"> - Regulamente și documente oficiale din fiecare țară - Exemple de situații - Lista nominală a îngrijirilor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Să adopte un comportament empatic 2. Să trateze bine și să respecte confidențialitatea informațiilor deținute 3. Să mențină o relație în timpul îngrijirii și a șederii 4. Să-și actualizeze cunoștințele în materie de sănătate publică 5. Să îl facă pe pacient/client să participe pentru a-și îmbunătăți comportamentul vis-à-vis de sănătatea sa și de calitatea vieții

C22. Să stabilească o comunicare cu colegii săi din sânul unei echipe și cu ierarhia

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să contribuie la o bună circulare a informației pentru o bună coordonare în echipă2. Să selecționeze informațiile necesare pentru buna realizare a activității3. Să selecționeze, să transmită și să asigure transmiterea informațiilor și să semnaleze anomaliile pentru a asigura buna calitate și continuitate a îngrijirilor	<ul style="list-style-type: none">- Planning-ul echipei- Tipuri de documente de informat- Planning al îngrijirilor pacientului/clientului- Lista pacienților pe post de îngrijiri	<ol style="list-style-type: none">1. Să respecte normele de calitate a îngrijirilor, de respectare a demnității și a confortului persoanei îngrijire2. Discreție profesională3. Transmiterea de informații precise, fiabile și pertinente4. Să asigure o recenzie a lucrului5. Empatie6. Să respecte trasabilitatea6. Să știe să citească documentele cu caracter profesional

C23 Să încadreze noi stagiați și/sau noi salariați

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none">1. Să primească stagiații și/sau persoanele neformate2. Să prezinte instituția, modalitățile de funcționare3. Să arate, să explice procedurile de îngrijiri4. Să observe și să controleze activitățile stagiarului sau ale noului angajat5. Să participe la evaluarea stagiarilor cu referentul	<ul style="list-style-type: none">- Carnet de primire stagiar- Listă a obiectivelor de atins- Carnet de urmărire și grile de evaluare	<ol style="list-style-type: none">1. Reguli de bază ale deontologiei profesionale2. Discreție profesională

C 24 Să stăpânească gestionarea stocurilor

Ceea ce se cere:	Ceea ce se dă:	Ceea ce se impune:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Să gestioneze lenjeria 2. Să gestioneze produsele terapeutice folosite cât și deșeurile 3. Să gestioneze stocul și aranjarea produselor și a materialelor care permit asigurarea igienei 4. Să gestioneze și să vegheze la buna consumare și folosire a produselor terapeutice consumabile 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedură de gestionare a circuitelor lenjeriei - Protocol de distribuire a lenjeriei - Procedură de gestionare - Bon de comandă - Proceduri orale sau scrise 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Să respecte circuitele curat și murdar 2. Să respecte o folosire individuală a lenjeriei 3. Să respecte o punere la dispoziție corectă (cantitate și calitate) pentru clientelă având o grijă pentru economie și pentru respectarea mediului înconjurător 4. Să evalueze corect nevoile 5. Să știe să dea informații pe un bon de comandă 6. Să respecte procedurile și regulile

Concluzie

Construcția acestui referențial de certificare este un exercițiu ce prezintă două dificultăți importante.

Prima este intrinsecă procesului de certificare. Într-adevăr, este vorba mai întâi de a caracteriza obiectul certificării, în cazul de față este vorba de certificarea competențelor și nu a îndemânărilor sau o cunoștințelor. Echipa proiect a încercat să caracterizeze conceptul de competență, să îi dea o accepțiune care să fie pe rând operatorie (ea trebuie să fie utilă pentru procesul de certificare) și în același timp această accepțiune trebuie să se sprijine pe fundamentări teoretice relativ coerente. Obiectul certificării fiind caracterizat, rămâne să se definească condițiile de evaluare a competențelor pentru ca această evaluare să nu fie arbitrară, ci normată astfel încât să obiectiveze cât mai mult posibil certificarea.

A doua dificultate este legată de dimensiunea internațională a proiectului. Fiecare țară are o istorie în materie de formare, de evaluare, de certificare. Aceste istorii se traduc în regulamente mai mult sau mai puțin neplăcute. Este dificil să faci să dialogheze sisteme uneori îndepărtate. Această dificultate este parțial redusă prin existența de recomandări europene (CEC) în care fiecare din cele trei țări se înscrie. Construcția referențialului de certificare a reprezentat ocazia de confruntare a acestor istorii aparte având drept fir director o politică europeană în materie de educație și de formare profesională.

Acest proiect este ocazia de a se confrunța cu ambițioasa politică europeană care vizează construcția unui « spațiu european de educație și de formare profesională ». Acest proiect își aduce contribuția la această încercare colectivă.

Referințe bibliografice

Chomsky, Noam, Aspects of the Theory of Syntax, Cambridge - 1965 - MA: MIT Press;

G Le Boterf « De la compétence à la navigation professionnelle » – 2001 - Editions d'organisation ;

G Le Boterf « Construire les compétences individuelles et collectives » – 2001 - Editions d'organisation ;

Cadrul european al certificărilor pentru educație și formare de-a lungul vieții (CEC) – 23 aprilie 2008 ;

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

Recomandări ale parlamentului european și ale consiliului ce stabilesc cadrul european al certificărilor pentru educație și formare de-a lungul vieții. PE-CONS 3662/07

Recomandări ale parlamentului european și ale consiliului ce stabilesc sistemul european de credite de formare pentru educație și formare profesională (ECVET) - 9 aprilie 08 ;

Ghidul metodologiilor folosite în proiectul Léonardo « Therm » și justificările sale, Versiune redactată de către Jean Pugin, Versiunea 01 Ediția din 11 septembrie 2009 bis

Glosar

Activitate :

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

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.

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.

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 « obiectivă », este vorba de date, concepte, proceduri, metode care există « înafara subiectului cunoscător » și care sunt în general codificate în lucrări.

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 niciun 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 XIII-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 circularei 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, vapori, 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