

Elenco di obiettivi di valutazione, ramo *Ospedali/cliniche/istituti di cura*

Avvertenze:

- Per motivi di migliore leggibilità nel presente documento per la designazione di persone si utilizza esclusivamente la forma maschile.
- Con il termine «cliente» si indicano tutte le persone e organizzazioni, alle quali gli impiegati di commercio forniscono prestazioni all'interno e all'esterno dell'azienda.
- Le competenze metodologiche, sociali e personali – **MSP** - sono descritte dettagliatamente nel documento di base del programma di formazione, parte A: Competenze operative professionali, cap. 2 "Competenze metodologiche", cap. 3 "Competenze sociali/personali".
- Le spiegazioni relative ai livelli di tassonomia **C1-C6** per determinare il livello richiesto per gli obiettivi di valutazione si possono trovare nel cap. 4.

Regole per gli obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e opzionali

Per le persone del ramo di formazione e di esame *Ospedali/cliniche/istituti di cura* l'area disciplinare «Ramo e azienda» consiste di **21 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori**, che devono essere perseguiti e raggiunti da tutte le persone in formazione, e **8 obiettivi di valutazione aziendali opzionali**; di questi obiettivi di valutazione opzionali se ne devono seguire e raggiungere **5**.

Per ogni singola persona in formazione dell'azienda di tirocinio gli obiettivi di valutazione opzionali sono scelti individualmente dal responsabile della formazione professionale dell'azienda in questione al momento di comporre il programma di formazione. Nel fare questa scelta il responsabile della formazione professionale tiene conto dei presupposti offerti dall'azienda di tirocinio e, nella misura del possibile, anche delle attitudini e delle capacità della persona in formazione.

Il programma viene composto per ogni persona all'inizio della sua formazione. All'inizio di ogni nuovo semestre può essere adattato ai cambiamenti avvenuti in seno all'azienda o alle esperienze fatte con l'attuazione del programma. Non sono permessi adattamenti nel corso di un semestre.

Gli obiettivi di valutazione obbligatori e opzionali definiti per ogni semestre costituiscono anche la base per le situazioni di apprendimento e di lavoro nonché per le unità di formazione nel quadro del campo di qualificazione «Pratica professionale - nota scolastica» come pure per il campo di qualificazione «Pratica professionale - orale». Gli obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali sono oggetto del campo di qualificazione «Pratica professionale - scritto».

1.1. Obiettivo generale – **Ramo & Azienda** (risp. elaborare procedure economico-aziendali e/o procedure di servizi)

L'adozione di procedure economico-aziendali orientate ai clienti e ai servizi ha un'importanza centrale per l'attività degli impiegati di commercio. Essi conoscono a fondo le procedure nel loro ambito professionale e fanno fronte con competenza alle esigenze e alle richieste. A tale scopo mettono in campo conoscenze generali, conoscenze specifiche e metodi di lavoro appropriati.

Grazie alla loro professionalità assicurano l'adozione di procedure di lavoro mirate nei campi della consulenza ai clienti, dell'attività specifica del ramo e dell'amministrazione.

1.1.1 Obiettivo operativo – Gestire materiale/merce o servizi		
Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una gestione professionale e sostenibile della merce, del materiale o dei servizi. In questa procedura seguono con efficienza le fasi necessarie per raggiungere l'obiettivo applicando le direttive aziendali e giuridiche.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.1.1 Acquisto di apparecchi, materiale, merce (compr. materiale da ufficio) (C5) Obbligatorio</p> <p>Acquisto materiale tradizionale e sostenibile e merce attenendomi alle prescrizioni aziendali e legali. In questo ambito svolgo i lavori seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Richiesta e confronto di offerte - Ordinazione di materiale/merce - Controllo delle forniture - Reclami/rettifiche in caso forniture sbagliate - Controllo/registrazione in conto delle fatture dei fornitori 	<p>1.1.1.1.1 Distinzione fra beni di consumo e beni di investimento (C2) So spiegare con precisione la differenza fra beni di consumo e beni di investimento.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
	<p>1.1.1.1.2 Spiegazione del sistema interno per le ordinazioni (C5) Dopo un'analisi delle procedure standardizzate del sistema interno per le ordinazioni presento proposte concrete, plausibili e durevoli per un miglioramento.</p>	
	<p>1.1.1.1.3 Garantire servizio/manutenzione (C6) Davanti a una determinata situazione soppeso il pro e il contro di un contratto di servizio/manutenzione e motivo la decisione in stile telegrafico.</p>	
<p>1.1.1.2 Gestione di materiale/merce (C5) Obbligatorio</p> <p>So immagazzinare materiale e merce a regola d'arte, attenendomi alle prescrizioni aziendali. In questo ambito soddisfo con competenza le esigenze seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controllo delle forniture - Sporgere reclamo se qualche materiale manca, è difettoso o è stato fornito per errore - Immagazzinamento della merce fornita - Aggiornamento delle scorte - Gestione delle scorte - Compilazione dell'inventario 	<p>1.1.1.2.1 Conoscenza del programma di smaltimento dei rifiuti (C2) A grandi linee so assegnare i rifiuti alle diverse categorie speciali e spiegare come vengono smaltiti correttamente. Sulla base di due singoli esempi spiego il concetto di contaminazione e quello di infezione.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
	<p>1.1.1.2.2 Gestione delle scorte e calcolo degli indicatori (C3) Conosco i principi fondamentali della gestione delle scorte e dell'inventario. So calcolare e interpretare gli indicatori più importanti per la gestione delle scorte.</p>	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.1.3 Distribuzione di materiale/merce (C5) Obbligatorio</p> <p>So organizzare la corretta distribuzione di materiale/merce secondo gli ordini dei clienti interni e attenendomi alle prescrizioni aziendali. In questo ambito so eseguire in modo autonomo ovvero seguire e sorvegliare le seguenti fasi di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparazione del materiale/merce - Preparazione dei documenti di consegna - Organizzazione della consegna 		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

1.1.2 Obiettivo operativo – Fornire consulenza ai clienti

Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che i clienti rappresentano il principale gruppo di interesse per l'azienda. Trattano in maniera professionale le richieste dei clienti preoccupandosi della loro completa soddisfazione. A tale scopo dispongono di buone conoscenze sui prodotti e i servizi, di una buona competenza nella consulenza, di tecniche di vendita indirizzate ai clienti, di un orientamento ai servizi e di un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio reso.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.2.1 Evasione delle richieste dei clienti (C3) Obbligatorio</p> <p>Evado a regola d'arte le richieste dei clienti, attenendomi alle prescrizioni aziendali. In questo ambito sbrigo i seguenti lavori in modo cortese e orientato al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricevimento delle richieste dei clienti - Accertamento dei loro bisogni - Evasione delle e risposta alle richieste dei clienti o trasmissione alla persona competente - Documentazione intelligibile, con i relativi allegati, dei contatti con i clienti 	<p>1.1.2.1.1 Rispondere alle richieste concernenti le tariffe (C5) Anche nelle situazioni complesse so rispondere in modo esauriente, autonomo e orientato al cliente alle richieste concernenti le tariffe di un determinato caso. Se necessario, per una migliore comprensione, lo spiego al cliente costruendo un esempio.</p>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
	<p>1.1.2.1.2 Conoscenza dei presupposti del diritto alle prestazioni secondo LAMal e LAINF (C6) Basandomi sulla descrizione di un caso, so valutare correttamente il diritto alle prestazioni secondo LAMal e LAINF e fornire con parole mie una motivazione comprensibile.</p>	
	<p>1.1.2.1.3 Conoscenza delle convenzioni tariffarie di portata nazionale (C1) Senza bisogno di materiale ausiliario so elencare cinque importanti convenzioni tariffarie di portata nazionale.</p>	
	<p>1.1.2.1.4 Associazione di prestazioni a LAMal, LCA, LAINF, LAI, LAM (C5) Sulla scorta di esempi prestabiliti sono capace di indicare l'ente/gli enti di assicurazione competente/i e di motivare a senso la mia scelta.</p>	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.2.2 Conduzione di colloqui con i clienti (C5) Obbligatorio</p> <p>So condurre colloqui di vendita o di consulenza in modo cortese, persuasivo e orientato agli obiettivi. A tal fine impiego in modo mirato le mie conoscenze di prodotti e servizi (in particolare sui diritti e i doveri dei pazienti e le convenzioni con gli assicuratori) e procedo nell'ordine seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparazione del colloquio - Conduzione del colloquio (accertare i bisogni, mostrare le varianti, illustrare il valore aggiunto delle proprie soluzioni, confutare le eventuali obiezioni, definire l'ulteriore procedere) e sua conclusione positiva. - Successiva elaborazione del colloquio (offerte, contratti, conferme, ecc.) 	<p>1.1.2.2.1 Descrivere la procedura per la garanzia di copertura dei costi (C5) So citare le differenti disposizioni legali e contrattuali per il pagamento delle prestazioni fornite, così che sono in grado di consigliare un cliente su come ottenere una garanzia di copertura dei costi da parte dei possibili garanti.</p> <p>1.1.2.2.2 Conoscenza dei diritti e dei doveri dei pazienti (C3) Sono capace di fornire informazioni competenti e comprensibili e di spiegare le possibili conseguenze della mancata osservanza dei diritti dei pazienti.</p> <p>1.1.2.2.3 Spiegazione dei sistemi di retribuzione / tariffazione (C2) Senza bisogno di materiale ausiliario so spiegare con parole mie tre sistemi di tariffazione, nonché distinguere e descrivere per ognuno di essi due vantaggi e due svantaggi.</p>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p>1.1.2.3 Elaborazione delle informazioni concernenti i clienti (C4) Obbligatorio</p> <p>Sono capace di gestire in modo chiaro e intelligibile le informazioni concernenti i clienti. A tal fine utilizzo in modo mirato i sistemi e gli strumenti aziendali per i lavori seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi dei clienti e dei gruppi di clienti - Registrazione, strutturazione, archiviazione e cura dei dati dei clienti - Valutazione dei contatti con i clienti, determinazione della soddisfazione dei clienti <p>Tratto i dati delicati in modo confidenziale, conformemente alle prescrizioni legali e aziendali.</p>	<p>1.1.2.3.1 Rispetto dei termini (C5) Spiego con parole mie i termini entro i quali devo comunicare all'Ufficio di stato civile nascite e decessi. Sulla base di una lista di controllo che ho redatto io stesso eseguo in modo affidabile la procedura di comunicazione.</p> <p>1.1.2.3.2 Conoscenza dei diversi sistemi di registrazione delle prestazioni fornite ai pazienti (C2) Spiego a un estraneo con parole mie tre differenti sistemi di registrazione delle prestazioni fornite ai pazienti, la loro importanza e i loro vantaggi e svantaggi.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

1.1.3 Obiettivo operativo – Eseguire incarichi e mandati		
<p>Nel proprio campo gli impiegati di commercio sono responsabili dell'esecuzione di incarichi e mandati di clienti. Svolgono le varie fasi secondo le direttive interne dell'azienda, rispettando le scadenze e le esigenze di qualità. Lavorano in modo autonomo ed efficace impiegando in maniera professionale gli strumenti necessari.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.3.1 Esecuzione di incarichi e mandati (C3) Obbligatorio</p> <p>Eseguo a regola d'arte e in modo autonomo gli incarichi e i mandati esterni ed interni, con o senza partner commerciale, p.es.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricevere richieste di informazioni - Accettazione / dimissione di pazienti - Accertamento di desideri e bisogni - Emissione di offerte / garanzie di copertura dei costi - Registrazione dei dati concernenti clienti e incarichi/mandati - Disbrigo e conferimento di incarichi/mandati <p>In questo modo faccio sì che i clienti ricevano con loro piena soddisfazione i prodotti e servizi sia nostri sia acquistati da terzi.</p>	<p>1.1.3.1.1 Conoscenza dei compiti del servizio di ambulanza (C2) So citare i compiti più importanti del servizio di ambulanza e descrivo chiaramente lo svolgimento di un trasporto. Conosco anche altre possibilità per il trasporto dei pazienti.</p>	2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro
	<p>1.1.3.1.2 Descrizione dei software applicativi specifici del ramo (C5) So impiegare in modo adeguato alla situazione gli applicativi specifici del ramo. In questo ambito so addurre precisi motivi per l'uso di un determinato applicativo per un determinato scopo.</p>	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
	<p>1.1.3.1.3 Eseguire l'accettazione / dimissione dei pazienti (C3) In campo amministrativo eseguo correttamente la procedura di accettazione e identificazione di ogni singolo paziente, impiegando con competenza le soluzioni informatiche disponibili. Mi assicuro che, al fine di evitare qualsiasi equivoco, per ogni paziente esista un unico numero di matricola (identificazione del paziente).</p>	3.2 Capacità di comunicazione
	<p>1.1.3.1.4 Descrizione della procedura dalla fornitura della prestazione fino al pagamento (C5) So rappresentare graficamente, sulla base della mia analisi personale dei compiti e dei servizi coinvolti, la procedura dettagliata dalla fornitura della prestazione, alla fatturazione, fino al pagamento e descriverla con parole mie in modo comprensibile.</p>	3.3 Capacità di lavorare in gruppo
	<p>1.1.3.1.5 Applicazione del TarMed (C5) Sulla scorta di due casi pratici prestabiliti analizzo con l'aiuto del TarMed le prestazioni fatturabili, applico correttamente le regole di fatturazione e compilo una fattura conforme al tariffario.</p>	
	<p>1.1.3.1.6 Applicazione del DRG (C5) Sulla base di un rapporto medico preparo, con una scelta prestabilita di forfait per caso DRG, un conteggio conforme al tariffario. Conosco e impiego correttamente i termini tecnici del sistema tariffario DRG.</p>	
	<p>1.1.3.1.7 Confronto del DRG con un altro sistema di conteggio (C4) So interpretare una fattura DRG e confrontarla con una fattura compilata secondo un altro sistema di tariffazione.</p>	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.3.2 Evasione dei reclami dei clienti (C4) Obbligatorio</p> <p>Ricevo con un comportamento cortese e appropriato i reclami dei clienti. Dapprima presento le soluzioni e poi discuto sia con il cliente sia con il mio superiore come si debba procedere.</p> <p>Se necessario, ricorro a soluzioni appropriate e verifico l'effetto delle misure e la soddisfazione dei clienti.</p>	<p>1.1.3.2.1 Determinazione della soddisfazione dei clienti (C5) Basandomi sulle risposte dell'interrogazione dei pazienti deduco tre provvedimenti idonei a migliorare il grado di soddisfazione dei clienti e illustro a senso le conseguenze che ne derivano per i processi aziendali.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p>1.1.3.3 Svolgimento efficiente di incarichi e mandati (C5) Obbligatorio</p> <p>Con l'aiuto di un programma giornaliero e di un elenco delle pendenze suddivido il mio tempo in modo da sbrigare speditamente i compiti da svolgere e mettere a disposizione del gruppo il tempo così risparmiato.</p>	<p>1.1.3.3.1 Ottimizzazione delle procedure di rilevamento del rendimento (C6) Valuto la procedura di rilevamento del rendimento nell'ottica dell'opportunità e impiegando criteri qualitativi miei propri. Identifico le procedure suscettibili di miglioramenti e sottopongo al mio superiore proposte costruttive e semplici per migliorare il rilevamento del rendimento (performance).</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

1.1.4 Obiettivo operativo – Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni		
Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle pubbliche relazioni per un'efficace attività commerciale. Ne utilizzano gli strumenti in funzione della situazione e dei destinatari.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.4.1 Analisi del mercato (C4) Opzionale</p> <p>So analizzare le organizzazioni sanitarie del mio ambiente di lavoro e sono capace di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spiegare il mandato dei differenti operatori del sistema sanitario - Descrivere le prestazioni offerte dalla mia istituzione - Riconoscere le conseguenze delle decisioni politiche per il sistema sanitario 	<p>1.1.4.1.1 Conoscenza degli enti responsabili e delle forme organizzative (C2) So citare tre possibili enti responsabili (proprietari) e tre differenti forme organizzative delle istituzioni del nostro ramo. Inoltre sulla scorta di un organigramma spiego con parole mie la differenza fra gestione strategica e gestione operativa.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
	<p>1.1.4.1.2 Conoscenza dei diversi tipi di cooperazione fra le aziende (C5) Sulla scorta di due esempi prestabiliti so proporre cooperazioni ragionevoli/appropriate fra imprese e motivare la mia proposta.</p>	
	<p>1.1.4.1.3 Configurazione della gamma dei servizi offerti in modo conforme al bisogno (C5) Sono capace di analizzare criticamente la gamma dei servizi offerti, di fare un confronto con i bisogni del momento, di derivarne proposte di miglioramento idonee e di illustrarne gli effetti.</p>	
	<p>1.1.4.1.4 Valutare gli sviluppi delle tariffe e illustrare i cambiamenti per il ramo (C5) Analizzo con attenzione gli sviluppi delle tariffe nei media e spiego in modo comprensibile, perché sono importanti per l'azienda. Ne deduco l'influsso che hanno sull'azienda e l'intero sistema sanitario e so presentare argomenti convincenti a questo riguardo.</p>	
	<p>1.1.4.1.5 Conoscenza dei compiti e delle competenze della Confederazione e dei Cantoni nella formazione e applicazione delle tariffe (C2) Sono capace di spiegare con parole mie, in modo comprensibile, senza bisogno di materiale ausiliario, sulla scorta di un esempio, i compiti e le competenze della Confederazione e dei Cantoni nella formazione e applicazione delle tariffe.</p>	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.4.2 Elaborazione della politica di comunicazione (C3) Opzionale</p> <p>Per la comunicazione e acquisire i clienti o fidelizzarli alla mia azienda di tirocinio impiego gli strumenti di marketing esistenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pubblicità classica (contenuto e layout del materiale pubblicitario) - Pianificazione dei media - Promozione delle vendite - PR / Relazioni pubbliche - Sponsoring / Partenariati - Internet 	<p>1.1.4.2.1 Conoscenza del sistema di informazione (C3) Se ricevo una richiesta di informazioni, so rispondere adeguatamente, tenendo conto dei principi aziendali e delle responsabilità nell'ambito dell'informazione e della comunicazione.</p> <hr/> <p>1.1.4.2.2 Conoscenza delle possibilità di informazione all'interno e all'esterno dell'azienda (C2) So citare tre esempi sia per la comunicazione all'interno sia per quella all'esterno della mia azienda e spiegare inoltre in modo intelligibile quando si impiega un tipo di comunicazione piuttosto che un altro.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale		
Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di un'amministrazione del personale efficiente. Eseguono con discrezione e correttezza i compiti loro assegnati. A tale scopo utilizzano in modo mirato documenti e strumenti adeguati.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.5.1 Citare i compiti principali delle Risorse Umane (C2) Obbligatorio</p> <p>So citare i principi fondamentali della gestione del personale e in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spiegare la procedura per il reclutamento di collaboratori - Presentare le possibilità di formazione e perfezionamento professionale nel mio ramo - Spiegare i tratti fondamentali del sistema delle assicurazioni sociali 	<p>1.1.5.1.1 Elencare i compiti principali delle Risorse Umane (C2) Spiego a grandi linee il concetto di gestione del personale e l'importanza fondamentale del capitale umano nella mia azienda.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
	<p>1.1.5.1.2 Assunzione di collaboratori stranieri (C2) Spiego in parole semplici la procedura per l'assunzione di personale straniero, tenendo conto delle disposizioni legali, e menziono le differenze di almeno tre tipi di permesso.</p>	
	<p>1.1.5.1.3 Elencazione delle assicurazioni per il personale (C2) So elencare le assicurazioni sociali e per il personale – obbligatorie e facoltative – e ne spiego il senso e lo scopo sia nell'ottica del datore di lavoro sia in quella del collaboratore.</p>	
	<p>1.1.5.1.4 Presentare le possibilità di formazione e perfezionamento professionale (C5) Sulla scorta di un esempio prestabilito formulo una proposta concreta per la formazione e il perfezionamento professionali. In questo tengo conto delle misure di formazione e perfezionamento professionali più importanti e delle nozioni di base ovvero della preparazione che già possiede la persona in questione.</p>	
<p>1.1.5.2 Introduzione di nuovi collaboratori (C5) Obbligatorio</p> <p>So spiegare l'importanza di un programma di introduzione per i nuovi collaboratori che entrano in servizio. So preparare in modo autonomo un programma introduttivo standardizzato per il nuovo personale che entra in servizio e motivarlo in modo comprensibile.</p>		<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.5.3 Spiegare i contratti di lavoro e i sistemi di retribuzione (C2) Opzionale</p> <p>So citare gli elementi essenziali di un contratto di lavoro e il sistema di retribuzione. Sono capace di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elencare i diversi tipi contratto - Illustrare il sistema retributivo della mia istituzione. - Spiegare un conteggio salariale 	<p>1.1.5.3.1 Distinzione di forme e modelli di lavoro (C4) So elencare tre forme e modelli lavorativi specifici del ramo per un'azienda attiva 24 ore su 24 e determino per ognuno due vantaggi e due svantaggi.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
	<p>1.1.5.3.2 Compilazione dei conteggi salariali (C3) So spiegare un conteggio salariale e calcolare un salario netto.</p>	
	<p>1.1.5.3.3 Conoscenza dei contratti di lavoro (C1) So citare i diversi tipi di contratto di lavoro, il loro contenuto e le basi legali che li reggono.</p>	
	<p>1.1.5.3.4 Conoscenza del sistema salariale (C2) So spiegare in stile telegrafico le direttive vigenti per l'azienda in materia di classificazione salariale, tenendo conto dei fondamenti del sistema salariale aziendale.</p>	
<p>1.1.5.4 Menzione degli elementi più importanti della direzione del personale (C2) Opzionale</p> <p>Conosco i fattori più importanti della gestione del personale in materia di reclutamento e fidelizzazione all'azienda.</p>	<p>1.1.5.4.1 Valutazione del mercato del lavoro (C5) So illustrare il passato andamento del mercato del lavoro, valutare realisticamente la sua situazione attuale e dedurre dai relativi fattori di influenza le conclusioni per l'azienda.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
	<p>1.1.5.4.2 Interpretazione delle fluttuazioni di personale (C4) Sono in grado di identificare i possibili motivi delle fluttuazioni e di trovare i fattori di influenza presenti all'interno dell'azienda. So mostrare in modo plausibile le conseguenze per le attività correnti dell'azienda.</p>	
	<p>1.1.5.4.3 Conoscenza degli strumenti della gestione del personale (C2) So distinguere i concetti di pianificazione, promozione, mantenimento e valutazione del personale e spiegare l'importanza di ogni singolo strumento per l'azienda.</p>	

1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie		
Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una corretta elaborazione delle informazioni finanziarie. Svolgono lavori in campo finanziario secondo direttive e in modo coscienzioso.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.6.1 Spiegare lo scopo e la struttura della contabilità finanziaria e analitica (budget compreso) (C2) Obbligatorio</p> <p>So citare i diversi elementi della contabilità finanziaria e analitica e sono capace di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spiegare lo scopo e la struttura della contabilità finanziaria e analitica - Presentare il piano dei conti dell'istituzione - Descrivere le contabilità ausiliarie - Descrivere le procedure di contabilizzazione - Descrivere le procedure di fatturazione - Descrivere le procedure della gestione dei debitori - Spiegare lo scopo della contabilità degli investimenti <p>So spiegare gli obiettivi di un budget e descriverne le diverse forme.</p>	<p>1.1.6.1.1 Conoscenza della fatturazione e della gestione dei debitori fino al contenzioso (C2) So descrivere passo a passo la procedura di fatturazione e della gestione dei debitori, compreso il processo di elaborazione del contenzioso fino all'amministrazione finale della pratica.</p>	2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro
	<p>1.1.6.1.2 Conoscenza dello scopo e della struttura della contabilità finanziaria (C2) So spiegare con parole mie e senza bisogno di materiale ausiliario lo scopo e la struttura della contabilità finanziaria.</p>	3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
	<p>1.1.6.1.3 Spiegazione del piano contabile di H+ (C2) So spiegare in modo comprensibile lo scopo, la struttura e il contenuto del piano contabile di H+.</p>	3.5 Capacità di apprendimento
	<p>1.1.6.1.4 Descrizione delle contabilità ausiliarie (C2) So descrivere senza bisogno di materiale ausiliario lo scopo e le funzioni di tre differenti contabilità accessorie.</p>	3.6 Coscienza ecologica
	<p>1.1.6.1.5 Essere informati sulla contabilità degli investimenti e le disposizioni speciali (C3) Mi informo sul senso e lo scopo concreti della contabilità degli investimenti nell'azienda di tirocinio. Sulla scorta di un esempio prestabilito sono in grado di registrare nella contabilità degli investimenti un acquisto con tutti i dati necessari. Nel far questo tengo conto anche delle disposizioni speciali in materia di ammortamento e interesse e sono capace di spiegarle.</p>	
	<p>1.1.6.1.6 Conoscenza dello scopo del budget e descrizione delle sue forme (C2) So spiegare con parole mie e in modo comprensibile lo scopo del budget e descriverne le forme.</p>	
	<p>1.1.6.1.7 Determinazione della chiave di ripartizione (C5) Sulla scorta di tre esempi pratici prestabiliti determino chiavi di ripartizione ragionevoli, ne motivo concretamente la scelta e calcolo correttamente le ripartizioni.</p>	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.6.2 Spiegazione dello scopo e della struttura della REKOLE (C2) Opzionale</p> <p>So spiegare lo scopo e la struttura del sistema contabile REKOLE, come pure delle chiavi e tabelle di ripartizione.</p>	<p>1.1.6.2.1 Spiegazione dello scopo e della struttura della contabilità analitica REKOLE (C2) So spiegare con parole mie, senza bisogno di aiuti e in modo comprensibile, lo scopo e la struttura della contabilità analitica REKOLE.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p>
	<p>1.1.6.2.2 Compilazione dei quadri di ripartizione (C5) Sulla scorta di un esempio prestabilito sono in grado di compilare in modo autonomo e sistematico un quadro di ripartizione, tenendo conto di ratei e risconti su base temporale e materiale e di chiavi di ripartizione orientate alla pratica.</p>	<p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p>1.1.6.3 Calcolo e interpretazione di indicatori economico-aziendali (C4) Opzionale</p> <p>So calcolare e interpretare gli indicatori economico-aziendali utilizzati nella mia azienda.</p>	<p>1.1.6.3.1 Calcolo e interpretazione di indicatori economico-aziendali (C4) Sulla scorta di un esempio prestabilito sono in grado di calcolare in modo autonomo e senza bisogno di materiale ausiliario cinque indicatori economico-aziendali e di interpretarne correttamente i risultati. La mia interpretazione è chiara e comprensibile anche a un profano.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
	<p>1.1.6.3.2 Calcolo degli indicatori per la compilazione delle statistiche dell'ospedale(C4) So citare e applicare gli indicatori specifici del ramo, con i quali si possono compilare le statistiche.</p>	<p>3.6 Coscienza ecologica</p>

1.1.7 Obiettivo operativo - Svolgere attività amministrative e organizzative		
Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di eseguire in modo preciso ed efficiente compiti amministrativi e organizzativi. Durante lo svolgimento di questi lavori assumono coscientemente compiti e funzioni utilizzando direttive e strumenti in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.7.1 Evasione della corrispondenza (C5) Obbligatorio</p> <p>Tenendo conto delle prescrizioni aziendali e legali, sono capace di redigere in modo autonomo e corretto e di trasmettere ai destinatari i documenti seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-mail - Lettere, fax - Rapporti e documentazioni - Verbali e promemoria 		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p>1.1.7.2 Gestione di dati e documenti (C3) Obbligatorio</p> <p>Sono capace di gestire dati e documenti in modo sicuro e intelligibile. So descrivere il sistema aziendale per l'archiviazione e la sicurezza dei dati.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.7.3 Organizzazione di riunioni e manifestazioni (C4) Obbligatorio</p> <p>So organizzare riunioni e manifestazioni, sbrigando i lavori seguenti, che eseguo a regola d'arte e con efficienza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione di riunioni e manifestazioni - Invito dei partecipanti - Preparazione dell'infrastruttura e della documentazione - Assistenza per i partecipanti - Esecuzione di analisi, valutazioni e lavori conclusivi - Documentazione dei partecipanti 		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
<p>1.1.7.4 Disbrigo della posta lettere e pacchi (C3) Obbligatorio</p> <p>So sbrigare la posta interna ed esterna in entrata e in uscita ed eseguo in modo affidabile i lavori seguenti per la posta lettere e la posta pacchi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accettazione - Spartizione - Distribuzione (aperta, non aperta) - Imballaggio - Spedizione raccomandata, affrancatura 		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p>1.1.7.5 Eseguire i compiti della comunicazione interna (C3) Obbligatorio</p> <p>Svolgo i compiti relativi alla comunicazione interna, come:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Bachecca - Intranet, rivista aziendale <p>in conformità con le prescrizioni aziendali e in modo razionale e sostenibile.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.7.6 Impiego di apparecchi tecnici (C3) Opzionale</p> <p>So impiegare correttamente ed eseguire - per quanto compito dell'utilizzatore - la piccola manutenzione di apparecchi tecnici moderni, come</p> <p>Telefono (impianto) Apparecchi multifunzionali Mezzi audiovisivi</p>	<p>1.1.7.6.1 Spiegazione e valutazione di importanti mezzi tecnici di comunicazione (C6) So spiegare in modo comprensibile tre speciali mezzi tecnici di comunicazione della nostra azienda e valutarne le possibilità di impiego di caso in caso.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p>1.1.7.7 Sicurezza ed ergonomia sul posto di lavoro (C5) Opzionale</p> <p>So analizzare l'arredamento del mio posto di lavoro e dell'ambiente circostante. So formulare eventuali proposte di miglioramento in materia di sicurezza, ergonomia ed efficienza e sostenibilità delle modalità di lavoro.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nell'apprendimento e nel lavoro</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

1.1.8 Obiettivo operativo - Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda		
Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le conoscenze della propria azienda, della concorrenza e del ramo (settore economico) rappresentano le basi fondamentali per il proprio lavoro. Utilizzano queste conoscenze per far fronte in modo autonomo e competente alle procedure di lavoro, alla consulenza alla clientela nonché ai compiti amministrativi.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.8.1 Impiego delle conoscenze di prodotti e servizi (C3) Obbligatorio</p> <p>Servendomi di documenti incisivi so spiegare le caratteristiche, le particolarità, i punti forti e deboli dei prodotti e servizi tradizionali e sostenibili nel mio campo di lavoro.</p> <p>A tal fine mi servo della struttura seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Denominazioni e funzioni - Scopi di impiego - Particolarità e caratteristiche di qualità - Prezzi e condizioni - Questioni concernenti la responsabilità civile <p>Nella consulenza alla clientela, nei processi di lavoro e nei compiti amministrativi mi servo di queste conoscenze in modo mirato e convincente.</p>	<p>1.1.8.1.1 Deduzione degli effetti del mandato di prestazioni sulla gamma dell'offerta (C5) So spiegare in modo chiaro l'importanza economica di un determinato mandato di prestazioni e ne deduco le conseguenze e gli effetti sulla gamma di prestazioni offerte dall'azienda. So illustrare in modo comprensibile la relazione fra mandato e offerta di prestazioni.</p> <hr/> <p>1.1.8.1.2 Spiegare la funzione della cartella clinica (C2) So spiegare dettagliatamente l'importanza e il contenuto della cartella clinica e come vada compilata e trattata.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p>1.1.8.2 Spiegazione dei prodotti e servizi dei concorrenti (C2) Obbligatorio</p> <p>Sulla scorta di confronti incisivi illustro le caratteristiche, le particolarità e i punti forti di prodotti e servizi dei principali concorrenti.</p> <p>A tal fine mi servo della struttura seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funzioni e denominazioni - Scopi di impiego - Particolarità e caratteristiche di qualità - Prezzi e condizioni 	<p>1.1.8.2.1 Descrizione dello Spitex (C2) So descrivere in stile telegrafico il campo di attività dello Spitex.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.8.3 Impiego delle conoscenze sulla ditta (C2) Obbligatorio</p> <p>So spiegare a un estraneo gli aspetti seguenti della mia azienda di tirocinio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gruppi di interesse e loro esigenze - Carta / Filosofia / Strategia / Corporate Social Responsibility - Retrosceca storico - Forma legale / Rapporti di proprietà - Organizzazione strutturale - Organizzazione procedurale - Posizione sul mercato - Punti forti principali - Gestione della qualità e relativi standard - Rapporto annuale <p>So presentarli in modo conforme al gruppo target, servendomi di mezzi ausiliari incisivi.</p>	<p>1.1.8.3.1 Spiegazione di profili professionali dell'azienda (C5) Presento in modo originale due profili professionali della nostra azienda, intervistando i titolari di tali impieghi e inoltre informandomi sui profili professionali in questione.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
	<p>1.1.8.3.2 Citazione di professioni mediche, infermieristiche e medico-tecniche (C1) So citare le funzioni e i compiti dei servizi medico, infermieristico e medico-tecnico.</p>	<p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
	<p>1.1.8.3.3 Spiegazione dei compiti principali di diversi servizi (C2) Sulla scorta dell'organigramma spiego ampiamente i compiti principali dell'amministrazione, dell'economato e del servizio tecnico.</p>	
	<p>1.1.8.3.4 Chiarire le questioni concernenti la responsabilità civile (C6) So descrivere l'estensione della copertura dell'assicurazione di responsabilità civile aziendale. Sulla scorta di due casi predefiniti sono capace di giudicare se questi ricadano o meno nella competenza dell'assicurazione di responsabilità civile e motivo dettagliatamente le mie decisioni.</p>	
	<p>1.1.8.3.5 Conoscenza del rapporto annuale (C2) So citare le parti più importanti di un rapporto annuale e spiegare a cosa serve e a chi è destinato.</p>	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
<p>1.1.8.4 Impiego delle conoscenze sul ramo (C2) Obbligatorio</p> <p>Con documenti e mezzi ausiliari so descrivere le caratteristiche e gli sviluppi fondamentali del sistema sanitario svizzero. A tal fine mi servo della struttura seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Struttura per classi di età e relative conseguenze - Mortalità e morbilità - Sviluppi dell'assistenza sanitaria - Forme legali, mandati di assistenza e sistemi di medici <ul style="list-style-type: none"> - Categorie professionali, quote percentuali degli effettivi - Prestazioni LAMal, LCA, LAINF, LAI, LAM - Livelli di prevenzione - Competenza di Confederazione, Cantoni e Comuni - Organizzazioni importanti - Situazione dei costi e relative cause - Flussi finanziari 	<p>1.1.8.4.1 Spiegazione della struttura per classi età e relative conseguenze (C2) So rappresentare approssimativamente la struttura per classi di età e sesso della popolazione svizzera e illustrare in modo comprensibile e differenziato a vari interlocutori le conseguenze per il sistema sanitario svizzero.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
	<p>1.1.8.4.2 Spiegazione di morbilità e mortalità (C2) So citare le tre diagnosi più importanti per la morbilità e tre cause di morte. So spiegare, perché la mia azienda di tirocinio deve conoscere queste informazioni.</p>	
	<p>1.1.8.4.3 Presentazione dello sviluppo dell'assistenza sanitaria (C5) So presentare a grandi linee lo sviluppo dell'assistenza sanitaria negli ultimi 10 anni con riferimento ai fornitori di prestazioni e alla popolazione attiva nel settore della sanità e formulare semplici previsioni per il futuro.</p>	
	<p>1.1.8.4.4 Citazione delle forme legali, dei mandati di assistenza sanitaria e dei sistemi di medici (C2) Sulla scorta di un esempio prestabilito so classificare le forme legali, i mandati di assistenza sanitaria e le categorie di medici in modo adeguato alla situazione e spiegandolo con parole mie.</p>	
	<p>1.1.8.4.5 Elencazione dei gruppi professionali e specificazione delle quote percentuali degli effettivi (C2) So citare i titoli più importanti delle specializzazioni mediche e i gruppi professionali degli infermieri e dei tecnici medici del sistema sanitario svizzero. So spiegare la suddivisione percentuale approssimativa dei gruppi professionali più importanti dell'istituzione.</p>	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	MSP
	<p>1.1.8.4.6 Descrizione dei livelli di prevenzione (C5) Sulla scorta di un esempio prestabilito so descrivere in modo intelligibile le possibilità di prevenzione di malattie e infortuni e assegnarle correttamente a uno dei tre livelli di prevenzione. So motivare le mie proposte in modo comprensibile.</p>	
	<p>1.1.8.4.7 Descrizione delle competenze di Confederazione, Cantoni e Comuni (C3) So presentare al mio superiore un esempio con cui si evidenzia come uno dei compiti principali della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni influisca sulla quotidianità professionale nel settore sanitario.</p>	
	<p>1.1.8.4.8 Conoscenza di importanti organizzazioni (C2) So spiegare con parole mie i compiti delle organizzazioni più importanti, compr. H+ Gli ospedali svizzeri, del sistema sanitario svizzero.</p>	
	<p>1.1.8.4.9 Rilevamento della situazione dei costi e analisi delle relative cause (C4) So suddividere correttamente i costi della salute e analizzare in modo completo le cause dell'evoluzione di tali costi (servendomi di letteratura specializzata, articoli di stampa, ecc.), procurandomi le informazioni da fonti affidabili.</p>	
	<p>1.1.8.4.10 Spiegazione dei flussi finanziari (C2) Sono capace di indicare e spiegare tre flussi finanziari del sistema sanitario svizzero. So indicare almeno tre modi, in cui il cittadino svizzero può contribuire al finanziamento del sistema sanitario del proprio paese. So citare due tipi di finanziamento obbligatori per il cittadino e due tipi di finanziamento facoltativi.</p>	

Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Ospedali/cliniche/istituti di cura* entra in vigore il 1° gennaio 2012.

Berna, 23 settembre 2011

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Christine Davatz
Presidentessa

Roland Hohl
Segretario esecutivo

Il presente elenco di obiettivi di valutazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia giusta l'articolo 12 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011.

Berna, 26 settembre 2011

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA (UFFT)
La Direttrice

Prof. Dott. Ursula Renold