4.1 Griglia di valutazione

Campi di competenze e competenze concrete	Criteri di valutazione secondo il piano di formazione (capacità, atteggiamenti, precisazioni aziendali)	Osservazioni
Competenza H.1 Compiti amministrativi e logistici *Collaborare all'accettazione e alla dimissione dei clienti*	**Capacità** ▶ Preparano i documenti per le ammissioni, le dimissioni e i trasferimenti. ▶ Ricevono e congedano i clienti. ▶ Mostrano ai clienti il funzionamento del campanello d'allarme, del telefono, della radio e della televisione. ▶ Coordinano e collaborano con gli altri servizi. ▶ Descrivono le osservazioni e le documentano utilizzando la terminologia professionale. ▶ Stabiliscono e curano le relazioni professionali con i clienti. **Atteggiamenti** ▶ Osservano un atteggiamento improntato alla stima e alla cordialità nei confronti dei clienti. ▶ Sono consapevoli delle situazioni personali dei clienti. ▶ Sono consapevoli del proprio ruolo di rappresentanza. ▶ Trasmettono calma e sicurezza. ▶ Rispettano le differenze derivanti da culture, religioni e fasce d'età dei clienti.	**Preparazione** **Svolgimento** **Seguito**
Inclusa competenza *A.1 Operare come professionista e membro di un team.* *A.2 Strutturare in modo professionale il rapporto con i clienti e con il loro contesto.* *A.3 Operare in funzione della situazione e delle proprie osservazioni.* *A.4 Operare in funzione delle abitudini legate all'età, alla cultura e alla religione dei clienti.* *A.5 Collaborare alla garanzia della qualità.* *E.1 Rispettare la sicurezza sul lavoro e le misure igieniche.* *E.3 Stimolare le risorse personali dei clienti.*		