



**Operatore, operatrice  
socioassistenziale**

**AFC**

**Addetto, addetta alle  
cure socio-sanitarie**

**CFP**



Le operatrici e gli operatori socioassistenziali assistono bambini, persone anziane o con disabilità nelle attività della vita quotidiana (cucinare, mangiare, muoversi) oppure nell'igiene personale, favorendo i loro scambi relazionali e promuovendo la loro autonomia. Anche le addette e gli addetti alle cure socio-sanitarie aiutano le persone di ogni età che necessitano di assistenza per affrontare le sfide di ogni giorno.

## Attitudini

### Mi piace il contatto con le persone

Gli operatori e le operatrici socioassistenziali riconoscono le esigenze delle persone che assistono. Dispongono di una buona capacità di osservazione e di empatia, riuscendo a immedesimarsi negli altri.

### Ho una buona resistenza fisica e psichica

Aiutare una persona in sedia a rotelle, assistere nell'igiene personale o prendere in braccio i bambini: alcuni compiti richiedono sforzo fisico e resistenza. Bisogna inoltre saper affrontare crisi, malattie e a volte anche la morte.

### Sono paziente e mostro rispetto

L'assistenza a bambini, persone con disabilità e persone anziane richiede pazienza. Ognuno ha il proprio ritmo e deve poter fare più cose possibili in modo autonomo. È importante comportarsi sempre in modo rispettoso, anche in situazioni difficili.

### Mi piace comunicare

Parlare con le persone che si assistono è fondamentale per affrontare bene la quotidianità. Parenti e genitori vengono sempre coinvolti, ad esempio con colloqui regolari. Una buona capacità di comunicazione è fondamentale anche nelle mansioni amministrative.

### Sono responsabile e flessibile

L'assistenza è un lavoro di squadra in un ambiente in cui occorre essere affidabili e in grado di prendere rapidamente delle decisioni. Ciò è possibile solo con una buona organizzazione, capacità di adattamento e flessibilità.

▼ Sensibilità e pazienza sono qualità necessarie per assistere adulti e bambini.



## Condizioni di lavoro

I nidi dell'infanzia, le strutture di accoglienza extrascolastica, le strutture per persone con disabilità nonché le case di cura e per anziani offrono posti di tirocinio e di lavoro. A seconda dell'indirizzo professionale e dell'istituto, gli orari di lavoro possono essere molto diversi: i nidi dell'infanzia e le strutture di accoglienza extrascolastica hanno orari di apertura regolari, mentre i centri di cura e le comunità abitative per persone con disabilità prevedono anche turni di sera e nel fine settimana.

### Mansioni definite ed eventi imprevisti

I compiti delle operatrici e degli operatori socioassistenziali sono vari e spaziano dalle attività ludiche alla preparazione dei pasti e all'aiuto nell'igiene personale. Molte procedure sono chiaramente definite, ma le giornate con le persone da assistere sono ricche di sorprese e di eventi imprevisti. Questi professionisti sono molto in movimento, ma svolgono anche riunioni di team e lavori amministrativi.

## Formazione AFC



### Condizioni di ammissione

In Ticino, per iniziare il tirocinio in azienda occorre avere 18 anni compiuti entro l'anno e avere terminato la scuola dell'obbligo. Per accedere alla scuola a tempo pieno, destinata ai minorenni, i candidati e le candidate devono invece essere in possesso della licenza di scuola media e adempiere ai criteri di ammissione per la maturità professionale.

ma e alla partecipazione; lavoro in un'organizzazione e in un'équipe; comportamento in specifiche situazioni di accompagnamento; sostegno alla formazione, allo sviluppo, al mantenimento e alla promozione della qualità di vita; cultura generale. Non è previsto l'insegnamento di lingue straniere.



### Scuola a tempo pieno

La formazione in una scuola a tempo pieno è destinata in Ticino esclusivamente alle persone minorenni e si svolge presso il Centro Professionale Sociosanitario Giubiasco-Canobbio. Le lezioni comprendono anche le materie per la maturità professionale integrata e si alternano a periodi di stage.



### Durata

3 anni (4 anni presso una scuola a tempo pieno con maturità professionale)



### Indirizzi professionali

In Ticino: «infanzia» e «persone con disabilità». Nel resto della Svizzera: anche «persone anziane» e «formazione generale».



### Corsi interaziendali

I corsi interaziendali comprendono in totale 20 giornate.



### Azienda formatrice

Tirocinio in azienda: strutture di accoglienza per l'infanzia, centri extrascolastici, istituti, foyer o centri diurni. Scuola a tempo pieno: laboratori interni alla scuola e stage in azienda.



### Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di operatore o operatrice socioassistenziale



### Scuola professionale

In Ticino, i maggiorenni svolgono la formazione teorica presso il Centro professionale sociosanitario di Mendrisio. Temi trattati: accompagnamento quotidiano; sostegno all'autono-



### Maturità professionale

È possibile conseguire la maturità professionale durante o dopo la formazione professionale di base. Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP).

# Interpretare correttamente tutti i segnali

**Improvvisamente un inquilino emette un suono forte e straziante. Michelle Wohlgemuth presume che l'uomo abbia fame. «Non può dirmelo. Per quanto possibile, devo interpretare i suoni che emette e il suo linguaggio del corpo.»**

L'operatrice socioassistenziale ha capito bene: non appena gli dà uno yogurt, l'uomo sembra calmarsi. Un altro residente ha grandi difficoltà a camminare da solo. Michelle lo aiuta a passeggiare nel foyer accompagnandolo passo dopo passo nei suoi movimenti. «È innanzitutto necessario essere consapevoli di quali sono i movimenti che consentono di camminare correttamente. Non è affatto semplice.»

sono felici. «È invece stressante quando qualcuno non si sente a proprio agio e io non ne capisco subito il motivo. Ha bisogno di vicinanza, vuole andare nella sua stanza, desidera bere qualcosa? Sono necessarie esperienza ed empatia per interpretare correttamente queste situazioni.»

## Indipendenza e gioia di vivere

I residenti e le residenti della comunità abitativa di Melina Alder sono invece molto più indipendenti.

Inoltre, sono molto amichevoli: i nuovi arrivati vengono accolti con grande interesse. Melina svela: «Una residente prende regolarmente l'autopostale per andare nel paese vicino.»

Un'altra ospite invece, Ursula, gioca a UNO contro Melina e conosce tutti i trucchetti. Mostra con fierezza il suo asino di peluche. Dà anche molta importanza al suo aspetto esteriore, come dimostra lo smalto blu sulle unghie. L'operatrice socioassistenziale è soddisfatta: «Il nostro obiettivo è favorire l'individualità e l'autonomia



## Michelle Wohlgemuth e Melina Alder

Operatrici socioassistenziali AFC in un foyer che ospita persone con disabilità

dei residenti. In questo modo aumenta anche la loro gioia di vivere.»

## Come a casa

«A turno due operatori o operatrici passano qui la notte. Ci sentiamo tutti un po' come a casa», racconta entusiasta Melina. «Condividiamo i lati belli della convivenza, ma anche i conflitti.» Il tutto si rispecchia anche nell'arredamento, che è molto invitante e personale. «I residenti hanno un ruolo molto attivo nella cura della loro abitazione.»

✓ Con i residenti più indipendenti l'interazione può essere più semplice e rilassata.



^ Fra i compiti dell'assistenza quotidiana il sostegno al movimento assume un'importanza particolare.

## Riconoscere le esigenze

Il gruppo di cui si occupa Michelle è costituito di soli uomini. Come prima cosa, ogni mattina il programma prevede l'igiene personale: lavarsi, vestirsi, andare in bagno. Anche durante la colazione c'è bisogno dell'aiuto dell'operatrice socioassistenziale. I residenti trascorrono la giornata in giardino, in cucina o negli atelier creativi. «Offriamo a tutti un'attività personalizzata che corrisponde alle loro capacità e preferenze.»

Michelle adora i momenti in cui vede sorridere i residenti o si accorge che



# Scoprire il mondo

In un grande nido dell'infanzia, Jana Hausherr assiste un gruppo di circa 6 bambini dai 2 ai 4 anni. Anche se i piccoli la tengono continuamente impegnata, deve prestare attenzione ai bisogni di ognuno di loro.

Attualmente le pareti del nido dell'infanzia sono decorate con immagini dell'Oceania. Insieme al personale, i bambini stanno facendo un viaggio attorno al mondo con la fantasia. Ma i piccoli amano soprattutto le cose semplici, come stare seduti in cerchio e cantare.

## Esplorare gli interessi

Non riescono però ancora a decidere da soli quale canzone desiderano cantare. Per questo motivo Jana ha delle cartoline che rappresentano determinate canzoni: quella con il maialino, ad esempio, per «Cinque piccoli porcellini». I bambini indicano la cartolina e scelgono così la loro canzone preferita.

«Questo è il nostro modo di lavorare: ci adattiamo al livello di sviluppo e alle esigenze dei bambini. Non imponiamo nessun programma, ma cerchiamo di scoprire i loro interessi e di esplorarli insieme. In questo modo i piccoli sono anche molto più motivati a scoprire il mondo che li circonda.»

## Rituali e libertà

I bambini sono vivaci, spontanei e imprevedibili. Jana cerca tuttavia di dare una struttura alle giornate con dei rituali. «Il mattino prepariamo

uno spuntino tutti assieme. I piccoli possono aiutare a sbucciare e tagliare la frutta. Poi possono giocare liberamente, dopodiché cantiamo insieme. Dopo pranzo puliamo i denti. Mostro loro i movimenti con il dente di peluche Egon. Anche nel pomeriggio possono giocare liberamente e andare alla scoperta dell'ambiente circostante. Svolgiamo molte attività all'esterno, in cortile, allo stagno con le anatre o nel bosco. Dopo la merenda i genitori vengono a prenderli.»

## Organizzare la quotidianità

Ogni sera i genitori ricevono un breve rapporto sul bambino o la bambina. Jana vi annota come mangia e dorme e i punti salienti della giornata. «Questa condivisione è molto importante. Per ogni bambino teniamo inoltre un dossier in cui



^ Ai bambini piace molto aiutare in cucina e hanno già imparato a fare diverse cose.

documentiamo il suo sviluppo. I genitori apprezzano molto il nostro lavoro e ci sono grati», racconta soddisfatta l'apprendista. Anche tra il personale c'è una stretta collaborazione: «Ci sosteniamo a vicenda e siamo tutti responsabili per il pranzo. E naturalmente ci scambiamo le informazioni sui bambini in occasione di colloqui regolari.» Per Jana, un aspetto essenziale della professione è l'accompagnamento:



^ Jana Hausherr favorisce lo sviluppo dei bambini attraverso il gioco.

«Non ci limitiamo a giocare con i bambini, bensì organizziamo insieme a loro la quotidianità e li sosteniamo nel loro sviluppo individuale.»

---

**Jana Hausherr**  
19 anni, operatrice socioassistenziale AFC al 3° anno di tirocinio presso un nido dell'infanzia





Addetto, addetta alle cure sociosanitarie CFP:  
la formazione professionale di base biennale

## Come in una grande famiglia

---

### Sham Zenawi

21 anni, addetto alle cure sociosanitarie CFP presso un istituto per giovani adulti con disabilità

#### Quali sono i tuoi compiti quotidiani?

La struttura accoglie dodici persone. Accompagno i residenti durante tutta la giornata, che è strutturata in funzione delle diverse attività e dei pasti. Alcuni hanno bisogno di aiuto per fare la doccia e lavarsi i denti oppure per prepararsi e cambiarsi dopo il lavoro nei laboratori. Durante la loro assenza svolgo lavori domestici e amministrativi.

#### In cosa consistono?

Metto in ordine e pulisco le camere dei residenti e la sala da pranzo. Organizzo anche i turni e le attività della settimana successiva. I residenti ricevono ogni giorno compiti diversi, che sono raffigurati con dei simboli su una grande lavagna: apparecchiare, sparecchiare, riordinare le stoviglie, aiutare in cucina, ecc. Io li accompagno in questi diversi compiti.

#### Cosa ti piace particolarmente?

Amo il contatto umano e la varietà delle situazioni. Ogni giorno è diverso: a volte bisogna accompagnare qualcuno dal medico o a fare degli acquisti. Alcuni hanno bisogno di essere seguiti individualmente. La sera organizziamo delle piccole animazioni come karaoke o serate film e in estate facciamo delle escursioni. Viviamo insieme come in una grande famiglia!

#### Desideri conseguire anche l'AFC?

Sì. Sono qui da quattro anni: prima d'intraprendere la formazione CFP ho fatto uno stage di un anno perché le mie competenze linguistiche non erano ancora abbastanza solide. Ora sto già terminando il mio primo anno di AFC, che è stato complicato, ma non ho perso la motivazione. Conosco molto bene l'istituto e i compiti da svolgere. A poco a poco apprendo le procedure, divento più autonomo e posso assumere più responsabilità.



^ I giochi di società contribuiscono allo sviluppo delle competenze cognitive e allo svago quotidiano.

## Che cos'è la formazione CFP?

Se sei una persona che necessita di un po' più di tempo per imparare o se il tuo rendimento scolastico non è sufficiente per intraprendere una formazione AFC della durata di 3 o 4 anni, esiste un'alternativa: la formazione professionale di base biennale di addetto o addetta alle cure socio-sanitarie. Le esigenze sono un po' meno elevate, in particolare in ambito scolastico. Al termine del tirocinio, grazie al certificato federale di formazione pratica (CFP), potrai iniziare subito a lavorare o, se ottieni buoni risultati scolastici, accedere al secondo anno della formazione AFC.

### Addetto/a alle cure socio-sanitarie CFP

#### Durata

2 anni

#### Azienda formatrice

Attività pratiche simili all'AFC, ma solo nell'accompagnamento di adulti. Compiti amministrativi semplici.

#### Scuola professionale

- Minorenni e maggiorenni: circa 1 giorno a settimana
- Temi: sostegno nelle cure igieniche e sanitarie; accompagnamento nelle attività quotidiane; aiuto nei lavori domestici; attività amministrative
- Nessuna lingua straniera
- Sedi: Giubiasco (minorenni) o Mendrisio (maggiorenni)

#### Corsi interaziendali

- 24 giornate

### Operatore/trice socioassistenziale AFC

#### Durata

3 anni (4 anni presso una scuola a tempo pieno con maturità professionale integrata)

#### Azienda formatrice

Pianificare le giornate e prendersi cura del benessere delle persone e dell'ambiente di vita quotidiano. Contatti con i parenti e altri professionisti. Compiti amministrativi più complessi.

#### Scuola professionale

- Minorenni: scuola a tempo pieno; maggiorenni: circa 3,5 giorni a settimana
- Temi: accompagnamento quotidiano; sostegno all'autonomia e alla partecipazione; lavoro in un'organizzazione e in un'équipe; sostegno alla formazione, allo sviluppo, al mantenimento e alla promozione della qualità di vita
- Nessuna lingua straniera
- Sedi: Giubiasco (minorenni) o Mendrisio (maggiorenni)

#### Corsi interaziendali

- 20 giornate



^ **Sostenere e guidare** Le operatrici e gli operatori socioassistenziali aiutano le persone nelle loro attività quotidiane: mangiare, vestirsi, riordinare, ecc.



^ **Promuovere lo sviluppo e l'indipendenza** Questi professionisti incitano le persone che assistono a essere indipendenti. Le aiutano ad esempio nell'apprendimento o nei lavori manuali.

^ **L'importanza dei rituali** Rituali quali mangiare insieme, cantare e riposarsi dopo pranzo danno una struttura alla giornata delle persone assistite.



^ **Curare e accompagnare** Le operatrici e gli operatori socioassistenziali si occupano anche dell'igiene personale: aiutano le persone a lavarsi i denti, a fare la doccia o a cambiarsi.



^ **Scambio d'informazioni e colloqui** Questi professionisti sanno ascoltare con attenzione, affrontano i problemi e cercano soluzioni. Hanno contatti frequenti con le figure parentali di riferimento.



^ **Osservare e documentare** Gli operatori e le operatrici socioassistenziali riconoscono le esigenze individuali e documentano per iscritto quanto osservato.

^ **Lavoro di squadra**

Spesso si lavora fianco a fianco con altri professionisti. Durante le riunioni di team ci si scambiano informazioni su quanto accade nell'istituto.



^ **Pianificare e organizzare** Gli operatori e le operatrici socioassistenziali lavorano anche dietro le quinte: pianificano le giornate, organizzano le attività, ordinano materiali, ecc.



## Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 3800 giovani concludono la formazione professionale di base come operatrice o operatore socioassistenziale AFC. Ben 2500 persone scelgono l'indirizzo infanzia, 700 l'indirizzo persone con disabilità, 200 l'indirizzo persone anziane e 400 la formazione generale (in Ticino sono proposti solo i primi due indirizzi). Per quanto riguarda le addette e gli addetti alle cure socio sanitarie CFP, l'ambito dell'assistenza conta circa 1000 diplomati all'anno.

I posti di tirocinio nell'indirizzo infanzia sono molto ambiti e i candidati sono perciò in concorrenza tra loro. Negli altri indirizzi le possibilità di ottenere un posto di tirocinio sono un po' più elevate. Le professioniste e i professionisti qualificati sono molto richiesti sul mercato del lavoro.

### Bisogno accresciuto di assistenza

Per chi possiede un AFC esistono molte possibilità di formazione continua. Oltre ai corsi di perfezionamento, sono molto apprezzate le offerte delle scuole specializzate superiori o delle scuole universitarie professionali. A causa dell'aspettativa di vita in crescita, le prestazioni dei servizi di assistenza e cura a domicilio sono sempre più richieste. Di conseguenza, la necessità di personale qualificato è in continuo aumento.



## Qualifica professionale per persone con esperienza

Non è raro che delle persone senza un titolo di formazione riconosciuto lavorino nel campo dell'assistenza. Gli adulti che possiedono almeno 5 anni di esperienza professionale, di cui almeno 2 nel settore, possono fare convalidare le proprie competenze e ottenere così un titolo riconosciuto conformemente all'articolo 32 dell'Ordinanza federale sulla formazione professionale. Possono farlo presentandosi direttamente agli esami finali per l'AFC o il CFP oppure, in alcuni Cantoni, tramite la procedura di validazione degli apprendimenti acquisiti. Maggiori informazioni:

[www.orientamento.ch/qualifica-adulti](http://www.orientamento.ch/qualifica-adulti).



## Maggiori informazioni

[www.orientamento.ch](http://www.orientamento.ch), per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

[www.savoirsocial.ch](http://www.savoirsocial.ch), Organizzazione mantello svizzera del mondo del lavoro in ambito sociale

[www.formas-ti.ch](http://www.formas-ti.ch), Associazione per la formazione nelle strutture sanitarie e negli istituti sociali del Cantone Ticino

[www.orientamento.ch/salario](http://www.orientamento.ch/salario), informazioni sui salari



## Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

**Corsi:** formazioni di durata variabile offerte da strutture o associazioni del settore sociosanitario

**Esami di professione con attestato professionale federale (APF):** accompagnatore/trice sociale, accompagnatore/trice socioprofessionale, assistente specializzato/a in cure di lungodegenza e assistenza, capo team in istituzioni sociali e medico-sociali, specialista nell'accompagnamento di persone in situazione di handicap

**Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale:** direttore/trice d'istituzione sociale e sociosanitaria, accompagnatore/trice socioprofessionale

**Scuole specializzate superiori (SSS):** animatore/trice di comunità, educatore/trice dell'infanzia, maestro/a socioprofessionale, specialista in attivazione

**Scuola universitaria professionale (SUP):** bachelor in lavoro sociale, ergoterapia o psicologia applicata



### Educatore, educatrice dell'infanzia SSS

Gli educatori e le educatrici dell'infanzia si occupano delle attività di accudimento e animazione rivolte a bambini da 0 a 12 anni, sani o con disabilità, promuovendo il loro sviluppo fisico, emotivo, cognitivo e sociale. Svolgono il proprio lavoro in strutture socio-educative per l'infanzia esterne all'ambito familiare (nidi dell'infanzia, centri extrascolastici, doposcuola, mense, centri per il tempo libero, istituti specializzati).



### Educatore, educatrice sociale SUP

Gli educatori e le educatrici sociali sono operatori specializzati nell'azione sociale. Il loro ruolo è quello di favorire lo sviluppo personale, l'autonomia e l'integrazione sociale e lavorativa delle persone loro affidate (bambini, adolescenti, adulti o anziani). Si tratta solitamente d'individui che presentano problemi e disagi generali o difficoltà quali deficit fisici, psichici o intellettivi e problemi d'inserimento e adattamento al contesto sociale.

### Impressum

1ª edizione 2021

© 2021 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

#### Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO. CSFO Edizioni, [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch), [edizioni@csfo.ch](mailto:edizioni@csfo.ch). Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

**Ricerca e redazione:** Peter Kraft, Corinne Vuitel, CSFO; Alessandra Truatsch, UOSP Bellinzona **Traduzione:** Sara Laudonio, Wald ZH **Revisione testi:** FORMAS, Giubiasco; Fabio Ballinari, CSFO **Foto:** Iris Krebs, Berna; Thierry Porchet, Yvonand; Peter Kraft, CSFO

**Concetto grafico:** Eclipse Studios, Sciaffusa

**Realizzazione e stampa:** Haller + Jenzer, Burgdorf

#### Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, Tel. 0848 999 002, [distribuzione@csfo.ch](mailto:distribuzione@csfo.ch), [www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

**N° articolo:** FE3-3031 (esemplare singolo), FB3-3031 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in tedesco e francese.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.