

Traccia n. 1

QUESITO N. 1

Il RAA si trova spesso a mediare conflitti tra familiari, operatori e ospiti. Il candidato descriva una situazione-tipo di conflitto tra un OSS e un familiare riguardo la qualità dell'assistenza ed in particolare la non soddisfazione riguardo all'abbigliamento del congiunto ed in particolare i vestiti non adeguati rispetto alla stagione e non cambiati per troppi giorni. Il candidato indichi:

1. modalità di ascolto e accoglienza del reclamo
2. tecniche di comunicazione assertiva
3. valutazione interna dell'episodio
4. gestione del confronto con il personale
5. strategie per prevenire il ripetersi dell'evento
6. documentazione da produrre e da conservare

QUESITO N. 2

In una struttura CRA di 60 posti letto, si verifica un'improvvisa assenza per malattia di due operatori del turno del mattino. Contemporaneamente, un anziano cade accidentalmente in camera e i familiari di un altro residente chiedono un colloquio urgente perché lamentano la scomparsa di alcuni indumenti del congiunto.

Il candidato, nel ruolo di RAA, descriva:

1. Le priorità di intervento.
2. Le modalità di riorganizzazione del servizio per coprire le assenze improvvise.
3. Le procedure da attivare per l'evento caduta.
4. La modalità di gestione del reclamo dei familiari.

He Beall

Da for
fu