



Titolo

REGOLAMENTO GENERALE

Riferimento

RG01

Revisione e data entrata in vigore

Rev.05 del 11/04/2025

Redatto da

RSQ

Approvato da

DIRETTORE TECNICO

Approvato da

PRESIDENZA EBINCOLF

INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3.	COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLA FIGURA PROFESSIONALE	4
4.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
5.	SIGLE E ACRONIMI EBINCOLF	4
6.	TERMINI E DEFINIZIONI	5
7.	CONDIZIONI GENERALI	6
8.	RICHIESTA DI AMMISSIONE ALL'ESAME DI CERTIFICAZIONE EBINCOLF	6
9.	PROCESSO DI VALUTAZIONE EBINCOLF	7
10.	FINALITÀ DELL'ESAME DI CERTIFICAZIONE	8
11.	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'ESAME DI CERTIFICAZIONE.....	8
12.	ARGOMENTI D'ESAME E CRITERI DI VALUTAZIONE	8
13.	REGOLE DA RISPETTARE DURANTE LE PROVE.....	9
14.	ESAMINATORI EBINCOLF.....	9
15.	PRESENZA DI OSSERVATORI ESTERNI.....	9
16.	RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE.....	9
17.	ISCRIZIONE NEL REGISTRO DELLE PERSONE CERTIFICATE.....	10
18.	VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE.....	10
19.	MANTENIMENTO E RINNOVO	10
19.1	Mantenimento	10
19.2	Rinnovo	11
19.2.1	Domanda di Rinnovo presentata successivamente alla data di scadenza della certificazione	
20.	SOSPENSIONE, REVOCA E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	12
20.1	CONDIZIONI PER LA SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	12
20.2	CONDIZIONI PER LA REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	12
20.3	PROCEDURA DI SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO	13
21.	DIRITTI ED DELLA PERSONA CERTIFICATA	13
22.	RECLAMI E RICORSI.....	13
23.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	13
24.	UTILIZZO DEL CERTIFICATO E UTILIZZO DEI LOGHI.....	13
	ALLEGATO 2	17



1. PREMESSA

Ebincolf è l'ente Bilaterale Nazionale che promuove la qualifica professionale dei lavoratori del comparto del Lavoro Domestico. Dal 2017, l'Ente Bilaterale Nazionale Ebincolf, con riferimento alla L. n. 4/2013 "Disposizioni in materia di professioni non organizzate", promuove la certificazione della figura professionale dell'Assistente Familiare con l'obiettivo primario di fornire al mercato un framework di riferimento che definisca meglio requisiti e compiti dell'Assistente Familiare elevando il livello qualitativo delle prestazioni offerte.

Ebincolf certifica le competenze delle figure professionali rientranti nella categoria degli Assistenti Familiari in conformità alla norma UNI 11766:2019 che ne definisce i requisiti. Con riferimento alla sua attività di certificazione delle competenze, Ebincolf opera nel rispetto dei principi di equità, imparzialità, riservatezza e trasparenza, in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 applicabile agli enti di certificazione di persone.

La certificazione delle competenze è aperta a tutti i lavoratori del settore domestico che ne fanno richiesta. Per promuovere ai massimi livelli la certificazione delle competenze e favorire il lavoro regolare delle lavoratrici e dei lavoratori del settore domestico, Ebincolf, su scelta delle stesse Parti Sociali, decide di erogare la certificazione in forma totalmente gratuita.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La finalità del presente Regolamento è quella di definire i rapporti che intercorrono tra Ebincolf e le persone che richiedono e ottengono la certificazione delle competenze in conformità allo Schema di certificazione Ebincolf SC01.

Lo schema definisce attività e procedure del processo di certificazione, stabilendo le modalità per la richiesta, la concessione, il mantenimento, il rinnovo, la sospensione e la revoca della certificazione delle seguenti figure professionali:

- colf generico polifunzionale (colf);
- badante;
- baby sitter.

Il rilascio della certificazione, relativamente profilo professionale per la quale è stata richiesta, attesta che le conoscenze, competenze e abilità della persona sono conformi ai requisiti specificati nella norma tecnica UNI 11766:2019.

La persona certificata rimane l'unica responsabile nei confronti delle parti interessate del corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalle disposizioni normative, di legge, regolamentari, contrattuali, deontologiche e/o comportamentali relative alla figura professionale certificata.

Ebincolf si riserva, inoltre, il diritto di procedere a controlli durante il periodo di validità della certificazione al fine di verificare il puntuale rispetto di tutte le condizioni relative all'uso del logo, secondo quanto previsto dallo schema.

Ebincolf gestisce tutte le attività di certificazione delle competenze attraverso il logo Certicolf.

3. COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il presente documento fa riferimento ai tre profili professionali del colf generico-polifunzionale, del badante e del baby-sitter, tutti afferenti alla figura professionale dell'Assistente Familiare.

Per ogni profilo professionale si individuano i compiti, le conoscenze, le abilità e le competenze oggetto di valutazione da parte di Ebincolf.

Il **colf**, nello svolgere la propria mansione, si occupa di:

- 1) eseguire le pulizie sia quotidiane che "di fondo" degli ambienti interni dell'abitazione e delle relative pertinenze (ad esempio: giardino, scale, cantina, box) e acquistare i prodotti necessari per la pulizia dell'abitazione;
- 2) lavare, piegare e stirare gli indumenti dei componenti del nucleo familiare;
- 3) apparecchiare la tavola, preparare i pasti, acquistare i prodotti necessari per la preparazione dei pasti, sistemare gli alimenti in dispensa, frigorifero e congelatore;
- 4) utilizzare gli elettrodomestici presenti all'interno dell'abitazione e nelle relative pertinenze;
- 5) preservare e curare piante e fiori presenti all'interno dell'abitazione e nelle relative pertinenze;
- 6) prendersi cura degli animali da compagnia.

Il **baby sitter**, nello svolgere la propria mansione, si occupa di:

- 1) effettuare la compagnia e la vigilanza al bambino, compresa l'assistenza nel gioco e nelle altre attività ludiche;
- 2) accompagnare il bambino nelle passeggiate, a scuola e nelle altre attività fuori dell'abitazione;
- 3) effettuare le attività di cura e igiene personale del bambino, compresa la somministrazione dei pasti e dei medicinali, nei casi in cui ciò non sia riservato al personale sanitario.

Il **badante**, nello svolgere la propria mansione, si occupa di:

- 1) effettuare la compagnia e la vigilanza all'anziano e alla PcD;
- 2) accompagnare l'anziano o la PcD nelle passeggiate e nelle altre commissioni fuori dell'abitazione;
- 3) effettuare le attività di cura e igiene personale dell'anziano o della PcD, compresa la somministrazione dei pasti e dei medicinali, nei casi in cui ciò non sia riservato al personale sanitario.

4. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 "Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone";
- Norma UNI 11766:2019 "Attività professionali non regolamentate - Assistente familiare: colf, baby sitter, badante - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza";
- UNI CEI EN ISO/IEC 17030:2009 "Valutazione della conformità - Requisiti generali per i marchi di conformità di terza parte;
- RG 01-02 Accredia "Schema per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Personale";
- Codice di Comportamento delle figure professionali operanti nell'ambito dell'assistenza familiare;
- Schema di Certificazione Ebincolf.

5. SIGLE E ACRONIMI EBINCOLF

- OdC: Organismo di Certificazione
- RAC: Richiesta Ammissione Certificazione
- ST: Segreteria Tecnica
- SD: Segreteria Didattica

- PQ: Procedura sistema Qualità Ebincolf
- RG01: Regolamento
- CSI: Comitato Salvaguardia Imparzialità
- DT: Direttore Tecnico
- RSQ: Responsabile della Qualità
- SC01: Schema di Certificazione Ebincolf
- PRxx: Procedura
- MDxx: Modulo

6. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente Schema si applicano termini e definizioni con riferimento anche a quanto espressamente riportato nelle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, UNI 11766:2019 e RG01-02 Accredia.

Abilità: capacità di applicare conoscenze per portare a termine compiti e risolvere problemi.

Anziano: persona di età superiore a 65 anni che si trova in condizione di parziale o totale non autosufficienza.

Baby sitter: figura professionale che presta servizio all'interno di un nucleo familiare, ovvero convivenza familiarmente strutturata, dedicandosi, oltre che alla pulizia e cura dell'abitazione, all'assistenza dei bambini.

Badante: figura professionale che presta servizio all'interno di un nucleo familiare, ovvero convivenza familiarmente strutturata, dedicandosi, oltre che alla pulizia e cura dell'abitazione, all'assistenza di anziani e di persone con disabilità, sia non autosufficienti che parzialmente autosufficienti.

Bambino: persona in età compresa tra la nascita e l'adolescenza.

Candidato: persona che possiede i prerequisiti specificati nello schema di certificazione ed è stato ammesso al processo di certificazione.

Centro di esame: struttura qualificata da Ebincolf nel quale si svolgono gli esami. Esso opera sotto il controllo e secondo le specifiche/procedure emesse dall'OdC ed assicura la propria imparzialità nei confronti di ogni candidato che richiede la certificazione, portando all'attenzione dell'OdC tutte le minacce effettive o potenziali alla propria imparzialità. Il centro di esame è individuato all'interno dell'Organizzazione o fuori di essa.

Certificato: documento emesso da Ebincolf secondo le disposizioni della UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione.

Certificazione: il processo e l'attività svolta da Ebincolf per attestare la conformità di persone ai requisiti descritti nella norma di riferimento. Tale termine identifica l'atto conclusivo del processo di certificazione mediante il quale Ebincolf, quale parte terza, certifica che la persona possiede i requisiti necessari e sufficienti per operare con competenza e professionalità nell'ambito della qualifica professionale per cui è richiesta la certificazione.

Colf generico-polifunzionale (colf): figura professionale che svolge le incombenze relative alla pulizia e alla cura dell'abitazione e al normale andamento della vita familiare.

Comitato Salvaguardia Imparzialità (CSI): Il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, è l'organo rappresentativo delle parti istituzionali, economiche e sociali interessate alla certificazione e garantisce l'indipendenza, l'imparzialità, la competenza e l'adeguatezza delle risorse impiegate nell'attività di certificazione.

Competenza: comprovata capacità di applicare conoscenze ed abilità personali al fine di conseguire i risultati prestabiliti.

Conoscenza: risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento.



Esame: meccanismo che fa parte della valutazione, che misura la preparazione di un candidato mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta, come definiti nello schema di certificazione.

Esaminatore: persona qualificata ed incaricata da Ebincolf che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.

Mantenimento della certificazione: procedura di verifica intermedia della sussistenza dei requisiti descritti nello schema di certificazione.

Organizzazione: struttura esterna qualificata da Ebincolf afferente alle Parti Sociali sottoscrittrici del CCNL sulla disciplina del Lavoro Domestico.

Parte interessata: persona, gruppo od organizzazione influenzati dalle prestazioni di una persona certificata o dell'organismo di certificazione.

Persona con Disabilità (PcD): Persona che presenta durature limitazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la sua piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri (fonte: UNCRPD).

Processo di certificazione: attività mediante le quali Ebincolf stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione, compresi la domanda, la valutazione, la decisione relativa alla certificazione, il rinnovo della certificazione e l'utilizzo di certificati e di loghi/marchi.

Qualifica: livello di istruzione, formazione-addestramento ed esperienza di lavoro documentati, ove applicabile.

Reclamo: espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una parte interessata ad Ebincolf, relativa alle attività dello stesso o all'operato di una persona certificata per la quale è attesa una risposta.

Richiedente: persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione.

Ricorso: richiesta da parte del Richiedente, candidato o persona certificata, di riconsiderare qualsiasi decisione presa dall'organismo di certificazione relativa alla certificazione di lui/lei desiderata.

Rinnovo della certificazione: procedura di verifica della sussistenza dei requisiti descritti nello schema di certificazione alla scadenza del termine di validità della certificazione.

Segreteria didattica (SD): rappresenta il front office, individuato e qualificato da Ebincolf, per la gestione e l'espletamento delle attività burocratiche ed amministrative relative ad una parte del processo di certificazione delle competenze. La SD è individuata all'interno delle Organizzazioni e risponde, nell'esercizio delle funzioni a lei assegnate, ad Ebincolf.

Sorvegliante: persona incaricata e qualificata da Ebincolf che sovrintende il processo di esame. Il sorvegliante non partecipa, in nessun caso, alla valutazione delle competenze dei candidati.

Valutazione: processo che permette di verificare se una persona possiede i requisiti previsti dallo schema di certificazione.

7. CONDIZIONI GENERALI

La Certificazione secondo lo schema di certificazione concordato con le parti interessate, in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024, è volontaria ed il richiedente, inviando la richiesta di ammissione (RAC) all'esame di certificazione accetta tutte le fasi del processo di valutazione e aderisce a quanto descritto nello Schema di Certificazione SC01. Ebincolf svolge tutte le fasi relative al processo di certificazione con garanzia di riservatezza e sicurezza verso terzi nel rispetto di quanto previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024.

8. RICHIESTA DI AMMISSIONE ALL'ESAME DI CERTIFICAZIONE EBINCOLF

Ebincolf offre il proprio servizio di certificazione a titolo gratuito.

Possono essere ammessi all'esame di certificazione i cittadini maggiorenni, italiani e stranieri, in possesso di tutti i seguenti pre-requisiti:

- conoscenza base della lingua italiana (scritta e orale) ovvero ad un livello tale che consenta una comunicazione efficace ed una relazione adeguata durante l'esercizio delle proprie funzioni;
- un'esperienza lavorativa, con regolare contratto di assunzione, di almeno dodici mesi, anche non continuativi, nel corso dell'ultimo triennio, nel campo dell'assistenza familiare e relativamente al profilo per cui si richiede la certificazione, dimostrabili con copertura contributiva risultante da estratto conto previdenziale. In merito all'esperienza lavorativa, si fa riferimento a quella maturata in mansioni attinenti il profilo professionale per il quale si richiede la certificazione. Lo svolgimento dell'attività di baby sitter e di badante soddisfa automaticamente il requisito dell'esperienza lavorativa prevista per il colf;
- attestato di partecipazione ad un corso di formazione, frequentato nell'ultimo triennio, che, abbia consentito il conseguimento delle conoscenze, abilità e competenze attinenti il profilo professionale per la quale si intende richiedere la certificazione, conformemente a quanto descritto nella norma UNI 11766:2019;
- possesso di regolare permesso di soggiorno (solo per i cittadini non comunitari);
- dichiarazione di non aver conseguito condanne penali passate in giudicato;
- dichiarazione di non avere carichi penali pendenti.

La persona che intende iscriversi all'esame per il conseguimento della certificazione (di seguito, il Richiedente) dovrà presentare formale domanda compilando l'apposito modulo MD01 RAC, disponibile presso una delle Segreterie Didattiche (SD) qualificate da Ebincolf o scaricabile dal sito Ebincolf. Il modulo compilato e firmato dovrà essere inviato a Ebincolf completo di tutta la documentazione richiesta.

Apponendo la propria firma in calce alla RAC, il Richiedente dichiara di aver preso visione del presente Regolamento Generale, dell'Informativa alla Privacy, del Codice di Comportamento delle figure professionali (Allegato 1) operanti nell'ambito dell'assistenza familiare, di aderire allo Schema di Certificazione Ebincolf SC01.

Ebincolf rende disponibile presso le proprie Segreterie Didattiche, e sul proprio sito internet, tutta la documentazione contenente le informazioni sul campo di applicazione del presente schema di certificazione e tutta la documentazione utile a fornire informazioni generali sul processo di certificazione stesso.

9. PROCESSO DI VALUTAZIONE EBINCOLF

L'ottenimento della Certificazione è subordinato al soddisfacimento di tutte le seguenti fasi:

- invio della richiesta di ammissione all'esame di certificazione (MD01 - RAC), completa della documentazione allegata richiesta e con accettazione dell'informativa al trattamento dei dati personali (Privacy);
- ammissione all'esame Ebincolf;
- superamento dell'esame Ebincolf;
- riesame interno della documentazione e dei risultati d'esame DT;
- approvazione della proposta di certificazione da parte del DT.

10.FINALITÀ DELL'ESAME DI CERTIFICAZIONE

L'esame di certificazione ha l'obiettivo di valutare le competenze dei candidati con riferimento a quanto descritto nella norma UNI 11766:2019 ed in base al presente schema di certificazione. La commissione di esame è responsabile della valutazione delle prove d'esame dei candidati e risponde per il suo operato a Ebincolf.

Ebincolf comunicherà ai candidati, con congruo anticipo rispetto alla data dell'esame, la modalità di svolgimento delle prove e tutte le informazioni utili per partecipare all'esame. Inoltre, al fine di consentire al candidato di manifestare eventuali e motivate situazioni conflittuali con gli esaminatori, verrà comunicata la lista degli esaminatori che comporranno la commissione di esame. Il calendario delle sessioni di esame è pubblicato sul sito web di Ebincolf.

11.MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'ESAME DI CERTIFICAZIONE

Le sessioni di esame sono pianificate e gestite da Ebincolf. Per accedere alla prova d'esame il Candidato dovrà essere in possesso di un documento di identità in corso di validità. La Commissione di esame verificherà l'identità di ciascun candidato. L'esame si svolge in lingua italiana nelle località, nelle date e nella modalità (in presenza/online) comunicata da Ebincolf.

Prima dell'inizio delle prove d'esame, i candidati sono tenuti a:

- esibire un documento di identità valido (possibilmente quello allegato alla RAC),
- firmare il foglio presenze (solo per esame online).

La prova scritta, la prova orale e la prova pratica sono svolte nella stessa giornata.

12.ARGOMENTI D'ESAME E CRITERI DI VALUTAZIONE

L'esame comprende tre prove: una scritta, una orale e una pratico-simulata sugli argomenti di esame riportati in Allegato 2. Le prove sono così articolate:

- la prova scritta è costituita da un test a risposta multipla di 20 domande secondo gli argomenti dell'Allegato 1 della durata massima di 40 minuti. Ogni domanda prevede 3 risposte, di cui una sola è la risposta esatta. A ogni risposta corretta sono assegnati cinque punti, a ogni risposta errata o non data zero punti. Il punteggio minimo che il candidato deve ottenere per l'accesso alla prova successiva è di 50/100. Il punteggio massimo ottenibile è pari a 100 punti.
- la prova orale è rivolta all'approfondimento degli argomenti di esame ed ha una durata massima di 10 minuti. Il punteggio minimo che il candidato deve ottenere è di 50/100. Il punteggio massimo ottenibile è pari a 100 punti. Il punteggio minimo che il candidato deve ottenere per l'accesso alla prova successiva è di 50/100. Gli argomenti di oggetto delle domande sono elencati nell'Allegato 1; la prova pratico-simulata consiste nel rispondere ad una domanda nella quale si presenta una situazione problematica che potrebbe verificarsi nello svolgimento delle proprie mansioni. Il candidato, attingendo alle proprie competenze, risponderà dando prova della sua capacità di analisi e *problem solving*. È inoltre richiesto che il candidato indichi con chiarezza la procedura corretta da seguire nella soluzione del problema. Il punteggio massimo ottenibile è pari a 100 punti. La durata massima della prova è di 10 minuti. La prova pratico-simulata si intende superata se il candidato ha ottenuto un punteggio minimo di 50/100.

L'esame si intende superato se il Candidato ottiene un punteggio medio in tutte e tre le prove uguale o superiore a 60/100.

Nel caso il Candidato intenda ottenere due/tre certificazioni per altrettanti profili professionali dovrà tener conto che solo il superamento dell'esame per la qualifica di base in colf renderà possibile l'accesso al successivo esame di specializzazione in badante e/o baby-sitter. Si precisa che lo schema di esame per l'ottenimento della certificazione in badante o baby-sitter (numero e tipologia delle prove) è il medesimo descritto, nel presente punto, per l'esame di colf generico-polifunzionale.

Il Candidato che al termine dell'esame non sia risultato idoneo può richiedere di essere ammesso nuovamente all'esame successivo ripetendo la procedura di richiesta di ammissione. Si precisa che, in tal caso, il candidato dovrà sostenere nuovamente tutte le prove previste, anche quelle eventualmente superate nel precedente esame al termine del quale non è risultato idoneo.

13. REGOLE DA RISPETTARE DURANTE LE PROVE

Prima dell'inizio di ogni prova verrà illustrata ai candidati la procedura di svolgimento dell'esame. I candidati verranno richiamati ad un comportamento corretto, rispettoso e onesto durante lo svolgimento delle prove. I candidati che, durante le prove, verranno sorpresi a consultare materiale non autorizzato o ad interagire tra di loro potranno, a discrezione degli esaminatori, essere richiamati ed eventualmente allontanati dall'esame. I candidati, inoltre, si impegnano a mantenere la riservatezza sui contenuti oggetto di valutazione durante le prove. Coloro i quali saranno sorpresi a sottrarre materiale di esame, verranno immediatamente allontanati dall'esame.

14. ESAMINATORI EBINCOLF

L'esame è condotto da esaminatori qualificati da Ebincolf.

Le commissioni di esame Ebincolf, costituite da due o più esaminatori, hanno il compito di condurre le attività di esame e valutare i candidati nel rispetto di quanto previsto dallo schema di certificazione Ebincolf e relative procedure.

Gli esaminatori sono tenuti a:

- valutare le prove in base a criteri il più possibile oggettivi e confrontabili;
- garantire l'assenza di eventuali conflitti di interesse che potrebbero ledere l'imparzialità delle loro valutazioni;
- mantenere la riservatezza dei dati di cui vengono a conoscenza durante lo svolgimento delle attività.

15. PRESENZA DI OSSERVATORI ESTERNI

Durante le prove di esame sarà consentita la presenza di osservatori Ebincolf o dell'organismo di accreditamento Accredia.

16. RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

Al candidato che avrà superato l'esame/gli esami relativo/i ad uno a più profili professionali, e in possesso dei requisiti richiesti, verrà rilasciato un certificato dal quale risulteranno le seguenti informazioni:

- nome dell'organismo di certificazione;
- nome e cognome della persona certificata;
- data di nascita e paese di provenienza della persona certificata;
- codice fiscale della persona certificata;



- numero del certificato;
- riferimento alla norma UNI 11766:2019;
- il campo di applicazione della certificazione;
- data di primo rilascio, data di emissione corrente e data di scadenza del certificato;
- le firme congiunte del Presidente e del Direttore Tecnico Ebincolf.

Il certificato verrà emesso in forma digitale e la sua veridicità sarà verificabile con l'elenco delle persone certificate, e relativa qualifica, pubblicato sul sito di Ebincolf e sul sito di Accredia.

Ebincolf recapiterà il certificato per il tramite delle SD o, nel solo caso in cui la persona abbia presentato la domanda direttamente ad Ebincolf, all'indirizzo fornito nel modulo di richiesta ammissione all'esame.

17. ISCRIZIONE NEL REGISTRO DELLE PERSONE CERTIFICATE

A seguito del rilascio della Certificazione Ebincolf iscrive la persona certificata nell'apposito registro. L'estratto del registro sarà consultabile liberamente sul sito di Ebincolf www.ebincolf.it. I registri coperti da accreditamento ACCREDIA sono pubblicati sul sito www.accredia.it. Periodicamente Ebincolf comunicherà ogni aggiornamento dei nominativi inseriti nel registro annotando tutti i provvedimenti di sospensione, revoca, annullamento e rinuncia deliberati.

18. VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione rilasciata da Ebincolf ha la durata di 4 anni, rinnovabili, a decorrere dalla data di primo rilascio del certificato; la data di primo rilascio, la data di emissione corrente e la data di scadenza sono riportate all'interno del certificato stesso.

19. MANTENIMENTO E RINNOVO

19.1 Mantenimento

Durante il periodo di validità della certificazione, la persona ha la responsabilità di mantenere inalterate le condizioni che hanno permesso il rilascio della certificazione. Per tale ragione, la validità della certificazione è soggetta all'attività di sorveglianza (Mantenimento) dopo due anni dal conseguimento.

Poco prima del termine del secondo anno dal conseguimento della certificazione (con decorrenza dalla data di emissione apposta sul certificato), la persona certificata invierà ad Ebincolf una Domanda di Mantenimento mod.MD02 nella quale, sotto la propria responsabilità, ai sensi del DPR 445/2000, dichiara:

- di non aver ricevuto reclami nei confronti del proprio operato o, in caso contrario, quali misure sono state adottate per la gestione degli stessi;
- di non essere stata oggetto di azioni legali legate all'attività professionale svolta successivamente al conseguimento della certificazione (in caso contrario, dovrà indicare quali all'interno della domanda);
- di aver svolto o di svolgere l'attività professionale regolare, per la quale ha ottenuto la certificazione, con sufficiente continuità (almeno in uno dei profili certificati afferenti alla figura professionale dell'Assistente Familiare). Con riferimento a quanto sopra detto, si precisa che la persona non dovrà aver interrotto la propria attività professionale per un periodo superiore a 10 mesi anche non continuativi.

La domanda di mantenimento, firmata e corredata della documentazione richiesta, dovrà essere inviata ad Ebincolf entro 30 giorni dalla scadenza del secondo anno dalla data di rilascio della certificazione.

Il mancato ricevimento nei tempi prestabiliti della domanda di mantenimento determina il mancato mantenimento della certificazione e la scadenza anticipata della stessa.

Ebincolf, al fine di garantire la permanenza dei requisiti contenuti nello schema di certificazione, potrà autonomamente effettuare verifiche volte a:

- registrare il livello di soddisfazione per l'attività svolta dalla persona certificata mediante interviste telefoniche presso il luogo di lavoro;
- comprovare l'assenza di reclami o in caso contrario la corretta gestione degli stessi;
- accertare la pendenza di eventuali azioni legali intrapresa nei confronti della persona certificata.

Conclusa l'attività di verifica, nel caso in cui siano emersi problemi, reclami o contestazioni legali verso la persona certificata, spetta ad Ebincolf decidere in merito al mantenimento, alla sospensione o alla revoca della Certificazione. Nel caso in cui non sia possibile effettuare attività di verifica per mancata ricezione della documentazione, incompletezza della stessa o indisponibilità della persona certificata, il certificato è sospeso ed il provvedimento comunicato alla persona certificata.

Per maggiori approfondimenti si rimanda alla "Procedura di Mantenimento" PR06.

19.2 Rinnovo

La procedura di rinnovo PR07 descrive modalità e tempistiche alle quali la persona certificata deve obbligatoriamente attenersi se vuole rinnovare il proprio certificato. L'iter di rinnovo può avvenire solo se il certificato è in corso di validità e dovrà concludersi prima della data di scadenza dello stesso.

Nella Domanda di Rinnovo MD06 la persona certificata dovrà indicare:

- di non aver ricevuto reclami formali nei confronti del proprio operato o, in caso contrario, quali misure sono state adottate la gestione degli stessi;
- di non essere stata coinvolta in azioni legali legate alla figura professionale certificata;
- di aver svolto o di svolgere l'attività professionale regolare, con sufficiente continuità, in ognuno dei profili per i quali ha ottenuto la certificazione (lo svolgimento dell'attività di Badante e di Baby Sitter soddisfa automaticamente il requisito dell'esperienza lavorativa prevista per il Colf Generico-Polifunzionale. L'esperienza lavorativa di Badante non soddisfa il requisito di esperienza per Baby Sitter e viceversa). Con riferimento a quanto sopra detto, si precisa che la persona non dovrà aver interrotto la propria attività professionale per un periodo superiore a 10 mesi anche non continuativi, dalla data del mantenimento.

La domanda di rinnovo dovrà pervenire ad Ebincolf entro i 2 mesi precedenti la data di scadenza del certificato.

Il mancato ricevimento nei tempi prestabiliti della domanda di rinnovo determina il mancato rinnovo della certificazione e la revoca della stessa.

Ebincolf, al fine di garantire la permanenza dei requisiti contenuti nello schema di certificazione, potrà autonomamente effettuare verifiche volte a:

- registrare il livello di soddisfazione per l'attività svolta dalla persona certificata mediante interviste telefoniche presso il luogo di lavoro;

- comprovare l'assenza di reclami o in caso contrario la corretta gestione degli stessi;
- accertare la pendenza di eventuali azioni legali intrapresa nei confronti della persona certificata.

Conclusa l'attività di verifica, nel caso in cui siano emersi problemi, reclami o contestazioni legali verso la persona certificata, spetta ad Ebincolf decidere in merito al rinnovo, alla sospensione o alla revoca della Certificazione. Nel caso in cui non sia possibile effettuare attività di verifica per mancata ricezione della documentazione, incompletezza della stessa o indisponibilità della persona certificata, il certificato è sospeso ed il provvedimento comunicato alla persona certificata.

Per maggiori approfondimenti si rimanda alla "Procedura di Rinnovo" PR07.

19.2.1 Domanda di Rinnovo presentata successivamente alla data di scadenza della certificazione

Nel caso in cui la persona certificata non presenti la domanda di Rinnovo entro il termine di scadenza della certificazione non potrà vedersi rinnovata la certificazione ma potrà richiedere una nuova Certificazione presentando nuova RAC con le modalità di cui al §8.

20. SOSPENSIONE, REVOCA E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Ebincolf, nei casi previsti dallo schema di certificazione ed elencati nel seguito, può sospendere, revocare o annullare la certificazione in qualsiasi momento notificando il provvedimento all'indirizzo di posta elettronica della persona interessata.

Ricevuta la notifica del provvedimento di sospensione, di revoca o di annullamento della certificazione, la persona certificata deve sospendere l'utilizzo del certificato, distruggendolo o restituendolo a Ebincolf.

20.1 CONDIZIONI PER LA SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

Ebincolf ha la facoltà di sospendere la certificazione concessa, per un periodo massimo di 3 mesi, per motivi ritenuti gravi quali:

- il mancato adempimento agli obblighi descritti nel presente schema di certificazione;
- la non corretta gestione dei reclami;
- la mancata comunicazione ad Ebincolf di condanne, azioni legali, reclami aventi per oggetto le competenze certificate;
- l'uso improprio dei marchi Ebincolf e Certicolf e/o della certificazione Ebincolf;
- l'esistenza di gravi reclami pervenuti a Ebincolf dal datore di lavoro o dall'assistito.

La sospensione potrà essere disposta anche nei casi previsti nel §20.2.

20.2 CONDIZIONI PER LA REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

Ebincolf ha la facoltà di revocare la certificazione concessa nei seguenti casi:

- interruzione definitiva della professione di assistente familiare;
- gravi irregolarità nell'utilizzo dei marchi e/o della certificazione Ebincolf;
- rinuncia volontaria alla certificazione;
- protrarsi dei motivi che hanno causato la sospensione si protraggano senza soluzione oltre i termini previsti;
- mancato adeguamento ad eventuali modifiche allo schema di certificazione.

20.3 PROCEDURA DI SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO

Ebincolf notifica alla persona certificata le ragioni del provvedimento di sospensione, revoca o annullamento della certificazione, definendo se applicabile le azioni necessarie a riattivare il certificato e indicano termini e condizioni per l'utilizzo della certificazione.

La revoca e l'annullamento della certificazione comportano per la persona certificata i seguenti obblighi:

- a) distruggere la copia originale del/dei certificato/i in suo possesso, astenendosi dal promuovere tale titolo in ambito professionale;
- b) comunicare tempestivamente all'attuale datore di lavoro la notizia del provvedimento di revoca;
- c) eliminare dal cv, da eventuali lettere di referenze e da ogni altro tipo di documento utilizzato per scopi professionali, riferimenti alla certificazione attinenti alla propria persona;
- d) astenersi dall'utilizzo dei marchi Ebincolf e Certicolf.

21. DIRITTI DELLA PERSONA CERTIFICATA

La persona certificata può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione in accordo a quanto stabilito dalle proprie procedure consultabili sul sito www.ebincolf.it.

22. RECLAMI E RICORSI

Il Richiedente, il candidato, la persona certificata possono presentare formale ricorso a Ebincolf al fine di riconsiderare la decisione presa nei loro riguardi considerata pregiudizievole ai propri interessi.

Ebincolf tratta i reclami e i ricorsi sulle proprie decisioni in merito alla certificazione sulla base di procedure (PR08 e PR09) che prevedono:

- l'obbligo del ricorrente di presentare ricorso entro 15 giorni dalla data di comunicazione del provvedimento;
- l'obbligo di registrare e trattare ciascun reclamo o ricorso, confermando al reclamante o ricorrente il ricevimento dello stesso entro 30 giorni;
- l'avvio di un'istruttoria specifica;
- la comunicazione della decisione finale al reclamante o ricorrente;
- l'adozione, se necessaria, di ogni azione correttiva nel caso il ricorso o il reclamo abbia segnalato una carenza da parte di Ebincolf.

Nel caso di reclamo relativo a una persona certificata, la decisione finale può prevedere l'avvio di opportune verifiche presso il cliente. Gli esiti di tali verifiche sono comunicati al reclamante, nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

23. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutte le informazioni acquisite nel corso delle procedure di certificazione sono trattate in conformità al Regolamento UE 679/2016 ed al D.Lgs. n. 196 del 2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101 del 2018 e verranno utilizzate per le finalità descritte nel presente schema. I dati forniti dal richiedente, candidato, persona certificata verranno registrati e verranno trattati nel rispetto della normativa vigente e in conformità agli obblighi di riservatezza imposti al personale autorizzato e ai soggetti esterni che eseguono trattamenti di dati personali in qualità di Responsabili per conto di Ebincolf e, comunque, in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza degli stessi.

24. UTILIZZO DEL CERTIFICATO E UTILIZZO DEI LOGHI



A decorrere dalla data di rilascio della certificazione, la persona certificata si impegna ad utilizzare il certificato in modo corretto facendo riferimento sempre e solo alle competenze professionali certificate. Il certificato è personale e non può essere trasferito a terze persone. Durante il periodo di validità, la persona può dare pubblicità alla propria certificazione per promuovere il proprio lavoro, nei modi che ritiene più opportuni, astenendosi da utilizzi scorretti del certificato finalizzati ad ingannare i destinatari di tale informazione.

L'inserimento della certificazione all'interno del proprio curriculum vitae dovrà riportare correttamente il periodo di validità e la data di scadenza della stessa. La persona è tenuta, inoltre, a far riferimento ai soli ambiti per i quali ha ottenuto la certificazione.

In caso di scadenza anticipata, scadenza, annullamento, sospensione o revoca del proprio certificato la persona dovrà immediatamente cessare l'utilizzo del certificato e dei loghi, così come in caso di cessazione della validità prima che sia intervenuto il relativo rinnovo. In tali casi, eventuali riferimenti alla certificazione nel proprio curriculum vitae, sito internet, account social media ecc. andranno eliminati.

ACCREDIA impone delle restrizioni nell'uso del proprio marchio di approvazione come di seguito indicate. Ebincolf non può modificare tali restrizioni.

La concessione d'uso del Marchio ACCREDIA è rilasciata a Ebincolf che ha ottenuto l'accreditamento, contestualmente alla delibera dell'accreditamento, con cui si intende accettato il Regolamento RG-09 nell'ultima revisione vigente.

Il marchio o il riferimento all'accreditamento, pertanto, possono essere utilizzati esclusivamente dal soggetto giuridico titolare dell'accreditamento. Nella concessione d'uso del Marchio ACCREDIA è inclusa l'autorizzazione, a Ebincolf, di concedere a sua volta, ai propri Clienti, l'uso del Marchio ACCREDIA, sempre in conformità alle prescrizioni di cui al presente Regolamento.

Pertanto Ebincolf, soggetto accreditato Accredia:

- è autorizzato a fare riferimento all'accreditamento, nelle forme e con le modalità indicate nel Regolamento RG-09 e secondo quanto richiesto dalle normative cogenti applicabili;
- si impegna a rispettare le prescrizioni del RG-09 nel far riferimento all'accreditamento anche in assenza del Marchio ACCREDIA;
- assume l'onere di sorvegliare il corretto uso del Marchio ACCREDIA da parte dei propri Clienti/Utenti dei servizi accreditati.

La concessione d'uso del Marchio ACCREDIA o il riferimento all'accreditamento, secondo i criteri di cui al Regolamento RG-09, esclude la possibilità di apposizione del Marchio ACCREDIA sui biglietti da visita e nelle mail del personale (dipendente o collaboratore) di Ebincolf.

Di ogni documento o oggetto riportante il Marchio ACCREDIA, è conservata copia o campione a disposizione di ACCREDIA o fornita evidenza su richiesta.

Ebincolf mette a disposizione di ACCREDIA e dei suoi Ispettori, adeguata descrizione degli usi del Marchio ACCREDIA da essi previsti e regolamentati, anche per i propri Clienti, in conformità al Regolamento RG-09.

A Ebincolf è precluso l'utilizzo del Marchio ACCREDIA nella versione Istituzionale.

Ebincolf è tenuta a segnalare ad ACCREDIA qualsiasi uso improprio o abuso del marchio o del logo di accreditamento di cui viene a conoscenza.

Nel caso di presenza di più sedi, l'uso del Marchio ACCREDIA, o il riferimento all'accreditamento, è limitato alle sole sedi accreditate. Nel caso di documenti comuni, che citano diverse sedi, unitamente al marchio di accreditamento/riferimento viene apposta una nota che identifica le sedi accreditate o rimanda ad un elenco (es. al sito web di ACCREDIA).



REGOLAMENTO GENERALE

RG01
Rev. 05
del 11/04/2025

Colori, dimensioni e parametri compositivi del marchio Accredia, ad uso di Ebincolf, sono indicati nel Regolamento RG-09.

ALLEGATO 1**CODICE DI COMPORTAMENTO****DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELL'AMBITO DELL'ASSISTENZA FAMILIARE**

[DC01 REV00 del 13/12/2021]

Il presente codice di comportamento contiene principi, regole e consuetudini che ogni assistente familiare deve osservare ed alle quali deve ispirarsi nell'esercizio della sua professione.

- 1) L'assistente familiare utilizza, all'interno della famiglia presso la quale presta il servizio, un linguaggio educato, non offensivo e rispettoso della sensibilità di tutti i componenti del nucleo familiare, con particolare attenzione a quelli in condizioni di fragilità fisica o psicologica.
- 2) L'assistente familiare mantiene la riservatezza su tutte le informazioni di natura sensibile relative ai componenti della famiglia, di cui venga a conoscenza nello svolgimento della professione, fatta eccezione per ciò che è necessario ai fini dell'eventuale tutela, anche giurisdizionale, dei diritti connessi al rapporto di lavoro.
- 3) L'assistente familiare deputato all'assistenza di persone autosufficienti e non autosufficienti, in qualunque momento della propria attività lavorativa, si rivolge all'assistito con un tono di voce non aggressivo né autoritario, essere disponibile all'ascolto ed alla comprensione dell'assistito.
- 4) In nessun caso l'assistente familiare può percuotere o aggredire fisicamente le persone assistite, fatti salvi casi di legittima difesa o stato di necessità immediatamente segnalati alla famiglia, né ledere in alcun modo la dignità delle persone del nucleo familiare.
- 5) L'assistente familiare si astiene dall'eseguire direttive ricevute da uno dei componenti della famiglia o dalla persona assistita che risultino in contrasto con norme di legge o professionali o per le quali ritiene di non averne le necessarie capacità professionali.
- 6) L'assistente familiare addetto alla cura dei bambini si attiene al metodo educativo scelto dai genitori, senza sostituirsi ad essi nella scelta dei principi fondamentali sull'educazione degli stessi.
- 7) L'assistente familiare non accetta di svolgere un'attività professionale per la quale ritiene di non avere conoscenze, capacità e competenze, evitando di esporre se stesso e la famiglia assistita ad una situazione di pericolo.
- 8) L'assistente familiare aggiorna continuamente le proprie conoscenze professionali, sia partecipando alle attività formative che sono disponibili sul territorio, anche per il tramite di uffici pubblici e organizzazioni professionali e sindacali, sia attingendo personalmente alle altre fonti di informazione e conoscenza.
- 9) L'assistente familiare comunica ai terzi in modo puntuale e corretto i titoli di studio e professionali dei quali è in possesso, compresa l'eventuale certificazione di conformità alla presente norma tecnica.

ALLEGATO 2**ARGOMENTI OGGETTO DELLE PROVE DI ESAME PER LE FIGURE PROFESSIONALI DI COLF GENERICO-POLIFUNZIONALE, BADANTE, BABY SITTER****A) COLF GENERICO-POLIFUNZIONALE**

Gli argomenti elencati di seguito si riferiscono alle conoscenze riportate all'interno della norma UNI 11766:2019 e costituiscono oggetto delle prove di esame per l'ottenimento della certificazione per la figura professionale di **Colf Generico-Polifunzionale**:

- Principali caratteristiche dei prodotti e degli strumenti necessari per la pulizia dell'abitazione.
- Tecniche di pulizia dei diversi materiali di regola presenti all'interno dell'abitazione (per esempio: legno, vetro, cristallo, marmo, pelle, tessuto, parquet, cotto, laminato).
- Regole di base concernenti la pulizia dei sanitari, il lavaggio degli oggetti da bagno, il cambio asciugamani, lo sgrassamento dei pavimenti, il cambio degli strofinacci, la corretta areazione degli ambienti, la pulizia di pareti e soffitti, la pulizia della libreria, la pulizia di vetri, la pulizia di tappeti e tende, la pulizia dei balconi, il rifacimento dei letti, la pulizia degli armadi.
- Raccolta differenziata e smaltimento dei rifiuti.
- Rischi per la salute e sicurezza legati allo svolgimento delle attività (per es. rischio di scivolamento, taglio, sovraccarico biomeccanico, di caduta, rischio biologico, ...).
- Rischi chimici connessi all'utilizzo dei vari prodotti per le pulizie.
- Tecniche di pulizia dei materiali e dei tessuti preziosi (per esempio: gioielleria, tappeti pregiati, ceramiche, seta).
- Procedura per il lavaggio a mano ed in lavatrice e regole di lavaggio dei diversi tessuti.
- Tecniche di stiro.
- Caratteristiche delle materie prime per la preparazione dei pasti.
- Tecniche di apparecchiatura e di servizio a tavola.
- Regole basilari di sicurezza alimentare rispetto alla conservazione dei prodotti al di fuori delle celle frigorifere.
- Regole basilari di sicurezza alimentare rispetto alla conservazione dei prodotti all'interno delle celle frigorifere.
- Ricette di base della cucina nazionale del Paese in cui vive la famiglia alla quale presta servizio.
- Rischi connessi all'uso dei vari elettrodomestici.
- Caratteristiche principali degli elettrodomestici.
- Tecniche di utilizzo degli attrezzi e dei prodotti per il giardinaggio.
- Caratteristiche principali delle varie specie di animali da compagnia, con conoscenze più specialistiche in caso di presenza di animali feroci o pericoli e relativa normativa in vigore.

B) BADANTE

Gli argomenti elencati di seguito si riferiscono alle conoscenze riportate all'interno della norma UNI 11766:2019 e costituiscono oggetto delle prove di esame per l'ottenimento della certificazione per la figura professionale di **Badante**:

- Elementi di base di psicologia dell'anziano e della PcD.
- Principali tecniche di relazione e comunicazione.
- Nozioni elementari della cultura italiana (es. storia, geografia, usi e costumi).
- Soggetti a cui rivolgersi in caso di emergenza e relativi contatti.
- Elementi di primo soccorso.
- Le attività ricreative e giochi di uso comune.
- Caratteristiche del trasporto pubblico urbano e degli strumenti per orientarsi (es. cartine stradali, mappe scaricate dal web, uso del cellulare per orientarsi).
- Norme sulla circolazione stradale per autoveicoli e pedoni all'interno dei mezzi di trasporto pubblico.
- Articolazioni della pubblica amministrazione e caratteristiche dei diversi pubblici esercizi.
- Tecniche e strumenti di base per l'igiene del corpo (es. vari tipi di detersivi, guanti da utilizzare, temperatura corretta dell'acqua).
- Regole tecniche specifiche per l'igiene delle varie zone del corpo.
- Conoscenza dei principi di diritto penale che riguardano il rapporto con le persone non autosufficienti (es. per esempio: omissione di soccorso, lesioni, maltrattamenti in famiglia, violazione della privacy, abusi sessuali, circonvenzione d'incapaci, percosse).
- Conoscenza dei principi basilari di trasmissione e prevenzione delle principali malattie infettive, con particolare attenzione a quelle trasmesse per via ematica.
- Posizione che l'assistito deve assumere ai fini di una corretta igiene intima e prodotti adeguati all'igiene intima di anziani e PdC.
- Norme igieniche per prevenire il rischio di infezioni e contaminazioni nell'assistito e nel lavoratore.
- Frequenza corretta nel cambio di pannoloni e biancheria intima.
- Il bagno e la doccia in sicurezza.
- Sintomi di disidratazione e tecniche di idratazione.
- Tecniche d'imboccamento e manovre di disostruzione in caso di soffocamento.
- Caratteristiche dei principali tipi di farmaco.
- Caratteristiche dei principali dispositivi e presidi sanitari normalmente presenti nell'abitazione.
- Tecniche di vestizione e svestizione nella persona anziana e caratteristiche dei principali tessuti.
- Principali tecniche di movimentazione dell'assistito incluso il corretto utilizzo di eventuali ausili.

C) BABY SITTER

Gli argomenti elencati di seguito si riferiscono alle conoscenze riportate all'interno della norma UNI 11766:2019 e costituiscono oggetto delle prove di esame per l'ottenimento della certificazione per la figura professionale di **Baby Sitter**:

- Elementi di base di psicologia dell'infanzia e dell'età evolutiva.
- Principali tecniche di relazione e comunicazione.
- Soggetti a cui rivolgersi in caso di emergenza.
- Elementi di primo soccorso.
- Le attività ricreative e giochi di uso comune.
- Caratteristiche del trasporto pubblico urbano e degli strumenti per orientarsi (es. cartine, mappe, cellulare).
- Modalità per chiedere informazioni.
- Norme sulla circolazione stradale per autoveicoli e pedoni e regole da osservare all'interno dei mezzi di trasporto pubblico.
- Articolazioni della pubblica amministrazione e caratteristiche dei diversi pubblici esercizi.
- Tecniche e strumenti di base per l'igiene del corpo (es. vari tipi di detersivi, guanti da utilizzare, temperatura corretta dell'acqua).
- Regole tecniche specifiche per l'igiene delle varie zone del corpo.
- Conoscenza dei principi di diritto penale che riguardano il rapporto con i minorenni e le persone non autosufficienti in generale (es. omissione di soccorso, lesioni, maltrattamenti in famiglia ecc.).
- La corretta igiene intima dei bambini.
- Norme igieniche per prevenire il rischio di infezioni e contaminazioni del bambino e del lavoratore.
- Frequenza corretta del cambio di pannolini e biancheria intima.
- Il bagno e la doccia in sicurezza.
- Sintomi di disidratazione e tecniche d'idratazione.
- Tecniche di imboccamento e manovre di disostruzione in caso di soffocamento.
- Caratteristiche dei principali tipi di farmaco.
- Regole essenziali della terapia orale e parentale.
- Tecniche di vestizione e svestizione e caratteristiche dei vari tessuti.