



# OPERATORE SOCIO SANITARIO

<b>DENOMINAZIONE</b>	Operatore socio-sanitario
<b>ALTRE DENOMINAZIONI</b>	
<b>SETTORE</b>	Sanitario, sociale, socio-sanitario
<b>DESCRIZIONE</b>	<p><u>Finalità:</u> L'attività dell'operatore socio-sanitario è finalizzata, nell'ambito delle proprie competenze, a soddisfare i bisogni primari della persona in un contesto sia sociale che sanitario. Elemento centrale della sua professione è la messa in atto di interventi volti a favorire il benessere e l'autonomia della persona attraverso assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero, interventi igienico-sanitari e di carattere sociale, supporto gestionale, organizzativo, formativo.</p> <p><u>Riferimenti giuridici:</u> <b>RIFERIMENTI NAZIONALI:</b> -D.M. 18/02/2000 e PROV. LEG. 22/02/2001 inerenti figura, profilo profess, e ordinamento didattico; -L. n°1 del 8/01/2002 conversione in legge del decreto 402/2002; -CONFERENZA STATO-REGIONI del 16/01/2003 inerente la formazione complementare dell'OSS; <b>RIFERIMENTI REGIONALI:</b> -Prot.d'intesa tra la Regione e le OO.SS. del 21/03/2002; -D.G.R. 46/2002 inerente la formazione di base; -D.G.R. 26/2002 inerente i moduli integrativi; -D.G..R. 01/08/2003 recepimento accordi regionali con OO.SS.; -L.R. 1/2004 "Norme per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento"; La recente normativa relativa al riconoscimento della figura dell'OSS sostituisce la precedente regolamentazione regionale relativa alla figura dell'ADEST.</p> <p><u>Contesti lavorativi possibili:</u> L'operatore socio-sanitario svolge la sua attività sia nel settore sociale che in quello sanitario, in servizi di tipo socio-assistenziale e socio-sanitario, residenziali e semiresidenziali, in ambito ospedaliero e al domicilio dell'utente. Egli svolge la sua attività in collaborazione con gli altri operatori professionali preposti all'assistenza sanitaria e a quella sociale, secondo il criterio del lavoro multi-professionale.</p>
<b>BREVE DESCRIZIONE PREREQUISITI</b>	<p>Secondo quanto disposto dalla L.R. 1/2004 per lo svolgimento delle funzioni proprie dell'assistente domiciliare e dei servizi tutelari è richiesto, alternativamente, il possesso dei seguenti titoli:</p> <p>a) attestato di qualifica di assistente domiciliare e dei servizi tutelari o altra qualifica equivalente, conseguito in esito a corsi specifici riconosciuti dalla Regione;</p> <p>b) attestato di qualifica di operatore socio sanitario.</p> <p>*La figura professionale di assistente domiciliare e dei servizi tutelari è considerata ad esaurimento in seguito all'istituzione della figura dell'operatore socio sanitario.</p>

## PROCESSI PRIMARI

- 1) INIZIALE PRESA IN CARICO DELL'UTENTE
- 2) MICROPROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI SUGLI UTENTI
- 3) EDUCAZIONE, RIABILITAZIONE, CURA

## PROCESSI DI SERVIZIO

- 1) COORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO
- 2) GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLE CONOSCENZE
- 3) INTEGRAZIONE/COLLABORAZIONE CON LE RISORSE TERRITORIALI
- 4) VALUTAZIONE E VERIFICA
- 5) GESTIONE DELLA RELAZIONE CON I TIROCINANTI

## **1) INIZIALE PRESA IN CARICO DELL'UTENTE**

### **ATTIVITA':**

- partecipare a colloqui preliminari con utente e famiglia;
- collaborare alla decodificazione e alla valutazione della domanda espressa;
- collaborare alla predisposizione del contratto assistenziale e dell'inizio dell'intervento;

### **CONOSCENZE:**

- la relazione di aiuto: strategie e tecniche;
- principali tipologie di utenza e problematiche connesse;
- teorie e tecniche di comunicazione interpersonale verbale e non verbale (ruoli, dimensioni e fattori coinvolti);
- tecniche del colloquio come strumento di analisi dei bisogni;
- tecniche contrattuali per la stesura del contratto di presa in carico;

### **ABILITA':**

- utilizzare tecniche di osservazione e di rilevazione dei bisogni;
- analizzare il bisogno (interpretazione dei dati raccolti);
- utilizzare tecniche del colloquio per la gestione dello stesso;
- condividere gli obiettivi e le priorità con l'équipe socio sanitaria;

## **2) MICROPROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI SUGLI UTENTI**

### **ATTIVITA':**

- collaborare alla definizione del progetto di intervento per il singolo utente e/o famiglia e alla predisposizione del PAI;

### **CONOSCENZE:**

- fasi di elaborazione dei progetti di intervento personalizzati;
- strumenti di programmazione;
- propri compiti di lavoro e delle altre figure professionali che operano in ambito socio sanitario;
- elementi di etica professionale (rispetto del segreto professionale e della privacy);

### **ABILITA':**

- utilizzare tecniche di progettazione;
- collaborare alla definizione del progetto personale;
- utilizzare strumenti specifici di monitoraggio e valutazione dell'intervento;

### **3) EDUCAZIONE, RIABILITAZIONE E CURA ATTIVITA':**

#### **interventi sanitari**

- controllare costantemente lo stato generale di salute, rilevare gli stati di malessere e/o disagio ed effettuare la segnalazione;
- aiutare nella corretta assunzione dei farmaci prescritti e nel corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso;
- attuare interventi di primo soccorso;
- effettuare piccole medicazioni;
- garantire la raccolta e lo stoccaggio dei rifiuti;
- garantire il trasporto del materiale biologico sanitario secondo protocolli stabiliti;

#### **interventi igienici**

- assistere nell'igiene quotidiana anche la persona allettata;
- curare la sanificazione e disinfezione di ausili, protesi, strumenti;
- curare la pulizia e l'igiene ambientale;

#### **interventi assistenziali**

- collaborare alla preparazione dei pasti e aiuto nella loro assunzione;
- assistere l'utente e famiglia per acquisti e commissioni;
- curare il trasporto di utenti (anche allettati);
- collaborare alla cura della salma;
- aiutare nel mantenere contatti sociali;
- curare la sicurezza e la funzionalità dell'abitazione;
- collaborare con personale sanitario e sociale nell'assistenza alla persona (anche servizi specialistici);
- curare la mobilitazione giornaliera di singoli o gruppi;
- organizzare attività per il recupero e mantenimento di capacità cognitive;

#### **interventi educativi**

- effettuare interventi con finalità educativa rivolti alla persona (educazione alla sicurezza, all'igiene ambientale e personale, alla conservazione degli alimenti, alimentare, alla salute, al movimento);
- realizzare in équipe e coordinare interventi di socializzazione all'interno di strutture residenziali e sul territorio (attività per il tempo libero, teatro, pittura, centri estivi e soggiorni);
- stimolare la partecipazione ad iniziative ricreative;

#### **CONOSCENZE:**

- elementi di legislazione regionale e nazionale in ambito socio-sanitario;
- organizzazione dei servizi socio-sanitari e delle reti informali di cura;
- il territorio: reti informali e formali;
- evoluzione del concetto di salute e benessere;
- i bisogni primari: teorie, modelli e tecniche di base;
- principali tipologie di utenza e problematiche connesse;
- principali interventi semplici di educazione alla salute rivolti agli utenti e ai loro familiari;
- principali patologie fisiche, psichiche e sociali (malattie degenerative, rischi da prolungato allettamento...);
- elementi di primo soccorso;
- funzionamento di protesi, ausili ed altri strumenti;

- apparecchi medicali semplici: uso e manutenzione;
- i farmaci: vie di somministrazione e di eliminazione, modalità di conservazione;
- tecniche di mobilizzazione;
- tecniche di riabilitazione;
- norme di sicurezza e prevenzione;
- elementari norme di autoprotezione (norme igieniche e di disinfezione relative alla propria persona);
- elementi di igiene personale;
- elementi di igiene alimentare;
- elementi di igiene ambientale a domicilio e nei presidi e negli ospedali;
- elementi di economia domestica e di gestione del bilancio domestico;
- modalità di rilevazione, segnalazione e comunicazione dei problemi generali e specifici relativi all'utente;
- la relazione di aiuto: strategie e tecniche;
- teorie e tecniche di comunicazione verbale e non verbale (ruoli, dimensioni e fattori coinvolti);
- tecniche del colloquio come strumento di analisi dei bisogni;
- ruoli, funzioni e dinamiche nei gruppi di lavoro;
- tecniche di animazione;
- elementi di etica professionale (rispetto del segreto professionale e della privacy);
- propri compiti, ambito di lavoro (struttura organizzativa, funzioni e ruoli) e altre figure professionali;

## **ABILITA':**

- valutare lo stato di salute, identificare le modificazioni ed informare il responsabile e/o il medico se necessario;
- informare la persona sulle cure dispensate;
- leggere correttamente le prescrizioni e le modalità di assunzione dei farmaci;
- utilizzare tecniche per facilitare l'assunzione dei farmaci anche in assenza dell'operatore
- controllare la corretta assunzione dei farmaci;
- svolgere attività finalizzate all'espletamento delle funzioni fisiologiche, all'aiuto nella deambulazione, all'uso corretto dei presidi, ausili e strutture;
- utilizzo di tecniche per l'igiene e la pulizia della persona (cambio biancheria) e dell'ambiente;
- utilizzare tecniche per l'igiene straordinaria (disinfestazione);
- individuare le norme igienico-ambientali e igienico-alimentari di sicurezza e conformarsi ad esse;
- curare il lavaggio, l'asciugatura, la sterilizzazione e la preparazione del materiale da utilizzare;
- garantire la raccolta e lo stoccaggio corretto dei rifiuti ed il trasporto del materiale biologico;
- assistere l'utente nel vestirsi, mangiare, muoversi;
- utilizzare tecniche per la preparazione dei pasti e per la conservazione degli alimenti;
- controllare la dieta dei pazienti;
- correlare patologie e aspetti dietetici;
- utilizzare tecniche del colloquio;
- utilizzare tecniche di comunicazione e di gestione delle dinamiche di gruppo;
- riconoscere ed attuare le dinamiche relazionali adeguate rispetto alle caratteristiche degli utenti;
- utilizzo tecniche di animazione di attività per il tempo libero (tecniche espressive e creative, tecniche di motivazione dell'utente, di comunicazione verbale e non verbale, utilizzo di materiali specifici per le attività);

- costruire materiali e supporti informativi;

## **PROCESSI DI SERVIZIO**

### **1) COORDINAMENTO ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**

- coordinare l'assistenza domiciliare
- partecipare e coordinare incontri con altre strutture/servizi
- coordinare gruppi di lavoro
- partecipare e coordinare la riunione periodica di coordinamento

### **CONOSCENZE:**

- strumenti di programmazione;
- propri compiti di lavoro e delle altre figure professionali che operano in ambito socio-sanitario;
- teorie e tecniche di comunicazione interpersonale verbale e non verbale (ruoli, dimensioni e fattori coinvolti);
- ruoli, funzioni e dinamiche nei gruppi di lavoro;
- organizzazione dei servizi socio-sanitari e delle reti informali di cura.

### **ABILITA':**

- utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale;
- utilizzare tecniche di osservazione e di rilevazione dei bisogni del gruppo di lavoro;
- individuare gli operatori competenti per la risoluzione dei problemi e assegnare loro i compiti;
- individuare le priorità da trattare nelle riunioni;
- individuare i fabbisogni formativi del gruppo di lavoro.

## **2) GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLE CONOSCENZE**

### **ATTIVITA':**

- compilare e aggiornare le cartelle degli utenti, le schede, i registri ed il PAI;
- fornire informazioni agli utenti su servizi e pratiche;
- curare lo sviluppo e l'aggiornamento della professionalità;

### **CONOSCENZE:**

- teorie e tecniche di comunicazione verbale e non verbale (ruoli, dimensioni e fattori coinvolti);
- il territorio: reti formali (organizzazione e legislazione dei servizi sociali e sanitari) e informali;
- guida ai servizi, funzionamento del servizio e Carte dei servizi;
- procedure amministrative: iter procedurali delle più comuni pratiche burocratiche sociali e sanitarie;
- propri compiti, ambito di lavoro (struttura organizzativa, funzioni e ruoli) e altre figure professionali;
- elementi di etica professionale (rispetto del segreto professionale e della privacy);
- profilo professionale (elementi innovativi e in evoluzione caratterizzanti la professione);

### **ABILITA':**

- compilare correttamente le cartelle degli utenti, le schede, i registri ed il PAI;
- rispettare la confidenzialità dei dossier;
- rilevare le esigenze informative degli utenti ed individuare il tipo di problema;
- tradurre l'informazione in contenuti informativi, sia verbali che scritti, adeguati e comprensibili per l'utente;
- individuare le opportunità formative utili per accrescere la propria competenza professionale;



### **3) INTEGRAZIONE/ COLLABORAZIONE CON LE RISORSE TERRITORIALI**

#### **ATTIVITA':**

- collaborare all'attivazione o alla creazione di una rete territoriale per l'integrazione del singolo (coinvolgimento delle famiglie, del contesto e dei servizi dislocati nel territorio nei progetti);
- partecipare a gruppi di lavoro per le attività integrate;

#### **CONOSCENZE:**

- il territorio: reti informali e formali;
- guida ai servizi, funzionamento del servizio e carte dei servizi;
- propri compiti, ambito di lavoro (struttura organizzativa, funzioni e ruoli) e altre figure professionali;
- ruoli, funzioni e dinamiche nei gruppi di lavoro;
- teorie e tecniche di comunicazione verbale e non verbale (ruoli, dimensioni e fattori coinvolti);

#### **ABILITA':**

- rafforzare i livelli di integrazione attorno alla persona;
- utilizzare tecniche di comunicazione e di gestione delle dinamiche di gruppo;

#### **4) VALUTAZIONE E VERIFICA**

##### **ATTIVITA':**

- collaborare alla progettazione del monitoraggio e valutazione dell'intervento;
- collaborare al monitoraggio degli interventi (attraverso la partecipazione di riunioni periodiche dell'équipe di lavoro o applicazione di strumenti specifici...);
- partecipare alla valutazione dell'efficacia degli interventi attivati;

##### **CONOSCENZE:**

- standard di qualità del servizio;
- guida ai servizi, funzionamento del servizio e carte dei servizi;

##### **ABILITA':**

- utilizzare strumenti specifici di monitoraggio e valutazione;

## **5) GESTIONE DELLA RELAZIONE CON I TIROCINANTI**

### **ATTIVITA':**

- facilitare l'inserimento e fornire supervisione ai tirocinanti;
- accompagnare l'allievo nel percorso esperienziale;
- tenere i contatti con l'organizzazione inviante;

### **CONOSCENZE:**

- teorie e tecniche di comunicazione interpersonale verbale e non verbale (ruoli, dimensioni e fattori coinvolti);
- propri compiti, ambito di lavoro (struttura organizzativa, funzioni e ruoli) e altre figure professionali;
- tecniche di supervisione e monitoraggio;
- norme che disciplinano l'inserimento dei tirocinanti.

### **ABILITA':**

- utilizzare tecniche di colloquio e di comunicazione verbale e non verbale per condurre incontri finalizzati all'inserimento e alla supervisione dei tirocinanti;
- individuare difficoltà e problematiche sperimentate dai tirocinanti;
- facilitare la rielaborazione delle situazioni emotivamente difficili vissute dai tirocinanti;
- individuare ipotesi di soluzione di problemi e difficoltà emersi;

## CARATTERISTICHE PERSONALI<sup>1</sup>

### 1) DI REALIZZAZIONE E OPERATIVE

#### **orientamento al risultato**

*(interesse a lavorare bene o a misurarsi con standard d'eccellenza)*

#### **attenzione all'ordine, alla qualità e all'accuratezza**

*(bisogno di ridurre l'incertezza della realtà circostante)*

#### **spirito di iniziativa**

*(predisposizione ad agire)*

#### **ricerca delle informazioni**

*(desiderio di saperne di più su fatti, persone o questioni)*

### 2) DI ASSISTENZA E SERVIZIO

#### **sensibilità interpersonale**

*(capacità di ascoltare, capire e rispondere ai desideri, ai sentimenti e alle preoccupazioni degli altri anche se non manifestati o parzialmente espressi)*

#### **orientamento al cliente**

*(desiderio di aiutare o servire il cliente, di soddisfare i suoi bisogni).*

### 3) D'INFLUENZA

#### **persuasività e influenza**

*(desiderio d'avere un'influenza o un effetto specifico sugli altri, in modo da convincerli o indurli ad obbedire)*

#### **consapevolezza organizzativa**

*(capacità di comprendere ed utilizzare le diverse culture aziendali, oltre la propria)*

#### **costruzione di relazioni**

*(capacità di instaurare e mantenere rapporti cordiali con le persone che sono o possono essere utili per raggiungere gli obiettivi di lavoro)*

### 4) MANAGERIALI

#### **sviluppo degli altri**

*(intenzione di favorire l'apprendimento o lo sviluppo di una o più persone)*

#### **attitudine al comando: assertività e uso del potere formale**

*(capacità di farsi obbedire e rispettare senza prevaricare)*

#### **lavoro di gruppo e cooperazione**

*(desiderio di lavorare in collaborazione con gli altri e di essere parte d'un gruppo piuttosto che lavorare da soli o in competizione)*

#### **leadership del gruppo**

*(desiderio di assumere il ruolo di leader d'un gruppo)*

### 5) COMPETENZE COGNITIVE

#### **pensiero analitico**

*(capacità di comprendere le situazioni scomponendole nei loro elementi costitutivi e di valutare le conseguenze in una catena di cause ed effetti)*

#### **pensiero concettuale**

---

<sup>1</sup> La declinazione di competenze che riportiamo di seguito si riferisce al "dizionario delle competenze" elaborato da L. Spencer e M.Spencer in *Competenza nel lavoro*, Franco Angeli, Milano, 1995.

*(capacità di riconoscere modelli astratti o rapporti fra le situazioni più complesse e i loro elementi principali o sottostanti)*

**capacità tecniche/professionali/manageriali**

*(capacità di utilizzare queste conoscenze e di trasferire quelle più appropriate alle diverse situazioni di lavoro)*

**6) DI EFFICACIA PERSONALE**

**autocontrollo**

*(capacità di conservare il controllo delle proprie emozioni e di evitare comportamenti negativi di fronte all'opposizione o all'ostilità degli altri o in situazioni di lavoro emotive o stressanti)*

**fiducia in sé**

*(convinzione di poter assolvere un compito, di assumere decisioni o di convincere gli altri in qualunque situazione, anche critica, o di reagire costruttivamente agli insuccessi)*

**flessibilità**

*(capacità e la volontà di adattarsi e di lavorare efficacemente in un'ampia gamma di situazioni o con persone o gruppi diversi)*

**impegno verso l'organizzazione**

*(capacità e la volontà di allineare i propri comportamenti alle necessità, alle priorità ed agli obiettivi della propria organizzazione)*