

Piano di formazione

Operatrice sociosanitaria/operatore sociosanitario

13 novembre 2008

(modifica del 30° ottobre 2009 e del 1° luglio)

A	Profilo professionale e delle competenze	2
B	Catalogo delle situazioni	5
C	Struttura del curriculum	53
D	Procedura di qualifica	55
E	Organizzazione, suddivisione e durata dei corsi interaziendali	58
F	Formazione di base abbreviata per adulti	60
G	Approvazione ed entrata in vigore	63
H	Allegato: Direttiva specifica alla professione relativa al lavoro pratico individuale LPI nella procedura di qualifica di operatrice/-tore sociosanitaria/o AFC	66

A Profilo professionale e delle competenze

1 Denominazione della professione

La denominazione della professione è operatrice sociosanitaria AFC / operatore sociosanitario AFC¹. L'abbreviazione utilizzata è OSS.

2 Quadro professionale

L'operatrice sociosanitaria cura e assiste i clienti di istituti del settore sociosanitario, sia nel settore stazionario che in quello ambulatoriale. In questi contesti essa esegue anche compiti di natura tecnico-sanitaria.

L'operatrice sociosanitaria contribuisce al benessere fisico, sociale e psichico di persone di ogni età nell'ambiente che le circonda e assieme ad esse organizza la loro vita quotidiana.

L'operatrice sociosanitaria fornisce servizi di tipo amministrativo e logistico, garantendo i collegamenti con i diversi settori di servizi.

L'operatrice sociosanitaria intrattiene e cura nella propria quotidianità professionale una rispettosa relazione professionale con i clienti e orienta le proprie azioni alle esigenze di questi ultimi. Essa rispetta i clienti quali individui con i loro specifici sistemi di valori.

Nel quadro delle competenze da lei acquisite, delle condizioni quadro legali e delle regolamentazioni aziendali l'operatrice sociosanitaria fornisce tali prestazioni in modo autonomo.

3 Profilo delle competenze

Orientamento dell'agire professionale ai clienti, alle persone nel loro contesto relazionale e al contesto sociale e culturale.

L'operatrice sociosanitaria istaura e cura nella propria quotidianità professionale una relazione professionale rispettosa dei clienti e delle persone del loro contesto relazionale. In tale ambito essa mantiene la distanza dettata dalla professione. Essa costruisce coscientemente tali rapporti, ed è parimenti in grado di concluderli.

L'operatrice sociosanitaria orienta le proprie azioni in ambito professionale alle esigenze dei clienti e sostiene i loro congiunti nelle loro azioni. Essa osserva i principi etici e deontologici.

L'operatrice sociosanitaria rispetta i clienti come individui tenendo conto del loro sistema di valori. Con empatia, considerazione e rispetto essa considera le loro esigenze individuali, sociali e culturali e le integra nell'organizzazione della giornata.

¹ Nel presente documento verrà utilizzato un solo termine, inteso per entrambi i sessi, ciò per migliorare la leggibilità del testo.

Igiene e sicurezza

L'operatrice sociosanitaria attua le misure d'igiene adeguate al proprio contesto di lavoro, all'ambiente circostante e alla situazione dei clienti al fine di garantire a questi ultimi un ambiente igienico e sicuro. In tale frangente essa tiene conto delle esigenze fondamentali dei clienti.

L'operatrice sociosanitaria collabora nell'attuazione delle misure di sicurezza del proprio posto di lavoro e di protezione della salute.

Cura e assistenza

L'operatrice sociosanitaria fornisce ai clienti cura e assistenza adeguata ai bisogni e alle situazioni basandosi sul processo delle cure, e documentando il proprio lavoro.

Atti medico-tecnici

L'operatrice sociosanitaria eroga le prestazioni medico-tecniche ad essa delegate.

Crisi ed emergenza

L'operatrice sociosanitaria riconosce le situazioni di emergenza e presta i primi soccorsi. Collabora con gli altri professionisti nelle situazioni di crisi.

Mantenimento delle risorse e prevenzione

L'operatrice sociosanitaria attua misure di promozione della salute, di mantenimento della qualità di vita e di prevenzione. In tale circostanza essa tiene conto delle risorse dei clienti, e le promuove.

Organizzazione della vita quotidiana

L'operatrice sociosanitaria sostiene, coinvolge e consiglia i clienti nell'organizzazione della loro vita quotidiana. Ricerca inoltre il sostegno dell'ambiente sociale per la gestione dei bisogni del cliente.

Alimentazione

L'operatrice sociosanitaria aiuta i clienti nell'ambito dell'alimentazione e del vitto e agisce conformemente alla situazione.

Abbigliamento e biancheria

L'operatrice sociosanitaria si preoccupa affinché i clienti si vestano conformemente alla situazione, al clima e nel rispetto delle loro abitudini e usanze. Si attiva affinché i clienti abbiano a disposizione biancheria pulita e funzionale.

Economia domestica

L'operatrice sociosanitaria sostiene i clienti nello svolgimento dei lavori domestici quotidiani e all'occorrenza esegue prestazioni di economia domestica sia in ambito privato sia in quello collettivo.

Amministrazione

L'operatrice sociosanitaria esegue attività amministrative legate al proprio ambito professionale, con l'impiego di software specifici del settore e di mezzi di comunicazione tecnologici.

L'operatrice sociosanitaria documenta il proprio lavoro.

Logistica

L'operatrice sociosanitaria esegue attività legate alla logistica del settore in cui opera e facendo riferimento alle direttive in uso, impiega le risorse in modo mirato, con riguardo ai costi e all'ambiente, e smaltisce i materiali secondo le disposizioni legali, organizzative ed ecologiche.

L'operatrice sociosanitaria si preoccupa che apparecchi e mobilio siano pronti per l'uso e informa l'ufficio competente in caso di difetti o guasti.

Organizzazione del lavoro

Nell'ambito delle mansioni attribuitele l'operatrice sociosanitaria può pianificare, organizzare, attuare, valutare e in situazioni impreviste porre le priorità per quanto riguarda gli obiettivi, lo svolgimento e i mezzi a disposizione da impiegare.

L'operatrice sociosanitaria osserva le situazioni ed è in grado di percepire eventuali cambiamenti, informandone gli uffici o le persone competenti.

L'operatrice sociosanitaria trasmette le informazioni in modo adeguato e alle istanze competenti.

L'operatrice sociosanitaria nella formazione e nella professione

L'operatrice sociosanitaria opera all'interno di un gruppo multidisciplinare. Essa collabora con diversi professionisti. Essa valuta il proprio operato in modo critico, adeguando di conseguenza il proprio agire e il proprio comportamento.

L'operatrice sociosanitaria conosce le proprie competenze e opera all'interno di gruppi interdisciplinari. Essa è in grado di decidere quando è necessario ricorrere allo specialista responsabile.

L'operatrice sociosanitaria riconosce le proprie capacità e i propri limiti, essa assume la responsabilità del proprio apprendimento e del proprio perfezionamento professionale.

B Catalogo delle situazioni

Settore di competenza	Orientamento dell'agire professionale ai clienti, alle persone nel loro contesto relazionale, sociale e culturale	1.1
Competenza	In ambito lavorativo favorisce, crea e mantiene rapporti rispettosi e professionali	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Manuela Rossi si occupa per la prima volta delle cure della 40enne signora Zoppi. Essa si presenta alla signora Zoppi indicando il proprio nome e la propria funzione e le spiega che oggi sarà lei la responsabile delle cure.</p> <p>Manuela Rossi chiede alla signora Zoppi come ha dormito. La signora Zoppi sorride e dice che il riposo notturno è stato ristoratore come non lo era più stato da tempo e che si sente riposata.</p> <p>La signora Zoppi può scegliere se fare colazione a letto o al tavolo. Manuela Rossi le lascia la scelta e la signora Zoppi decide di assumere la colazione a letto.</p> <p>Dopo la colazione, la signora Zoppi vorrebbe fare la doccia. Dato che è ancora debole e insicura nella deambulazione, ha bisogno di essere sostenuta da Manuela Rossi. Mentre la signora Zoppi fa colazione, Manuela Rossi s'informa per sapere quando è libera la doccia. Essa va dalla signora Zoppi e le comunica quanto ha saputo.</p> <p>La signora Zoppi è contenta di disporre di un po' di tempo dopo la colazione per riposare prima di poter andare a fare la doccia.</p>
Contesto	Tutte le interazioni tra l'operatrice sociosanitaria e i clienti di tutte le fasce d'età, religioni e culture. Competenza basilare ed estesa dell'operatrice sociosanitaria che trova applicazione in tutte le situazioni professionali.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Linee guida • Norme di comportamento
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di riferimento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce il proprio ruolo professionale • Conosce la situazione del cliente • Conosce l'uso e la funzione della cartella infermieristica • Conosce alcune teorie e tecniche di comunicazione
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Crea un clima di fiducia • Intraprende rapporti professionali con i clienti e organizza il processo relazionale • Intraprende rapporti professionali con le persone del contesto relazionale dei clienti e li mantiene • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Si attiene a norme di comportamento stabilite • Utilizza le fonti d'informazione a disposizione per rilevare la situazione dei clienti
Attitudini	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti • Rispetta culture, religioni e tiene conto dell'età dei clienti • Interagisce con empatia

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Settore di competenza	Orientamento dell'agire professionale ai clienti, alle persone nel loro contesto relazionale, sociale e culturale	1.2
Competenza	Interagisce con le persone vicine al cliente fornendo loro sostegno	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Gabriella Bianchi assiste l'86enne signor Müller il cui stato generale di salute è ridotto a causa di una polmonite.</p> <p>La moglie del signor Müller dice che le piacerebbe passare la notte accanto a suo marito. In un colloquio con la moglie, Gabriella Bianchi discute delle esigenze di quest'ultima per quanto riguarda il dormire e il mangiare e le illustra le possibilità offerte dal reparto.</p> <p>Dopo il colloquio Gabriella Bianchi procura una brandina e mostra alla signora Müller dove può preparare del caffè e del tè. Le mostra pure la carta del menu per permetterle di ordinare la cena. La signora Müller è molto sollevata per il fatto di sapere che anche durante la notte può dare una mano nell'assistenza al marito.</p>
Contesto	Tutte le situazioni di rapporti e collaborazione con persone provenienti dal contesto relazionale di clienti di tutte le culture, religioni e fasce d'età.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Linee guida • Direttive relative a prestazioni supplementari
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Offerte di prestazioni dell'istituto • Offerte di sostegno da parte di terzi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'offerta di prestazioni dell'istituto • Conosce le offerte di sostegno da parte di terzi • Conosce l'importanza che i clienti danno ai propri congiunti e alla famiglia
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Stabilisce rapporti professionali con le persone del contesto relazionale dei clienti e li mantiene • Fa capo al contesto relazionale dei clienti e alle relative risorse • Crea l'opportunità di mantenere contatti sociali • Organizza offerte di prestazioni e di sostegno per persone provenienti dal contesto relazionale dei clienti • Collabora con altri uffici • Dà indicazioni alle persone provenienti dal contesto relazionale dei clienti • Si assume la responsabilità per la collaborazione con persone provenienti dal contesto relazionale dei clienti
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta i desideri e le esigenze delle persone provenienti dal contesto relazionale dei clienti • Rispetta culture, religioni e fasce d'età • Affronta i clienti con attenzione e ne rispetta i valori • Dimostra disponibilità e flessibilità

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Settore di competenza	Orientamento dell'agire professionale ai clienti, alle persone nel loro contesto relazionale, sociale e culturale	1.3
Competenza	Osserva le situazioni, percepisce cambiamenti e ne informa gli uffici o le persone competenti	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>La signora Sassi (84 anni) è costretta su una sedia a rotelle a causa di un'immobilità crescente, e una volta al giorno viene mobilizzata sul letto a posizionamento verticale. A causa della continua pressione sulla zona sacrale sussiste il pericolo di formazione di lesioni da compressione.</p> <p>Bruno Rusca, operatore sociosanitario, fa parte del team di assistenza ed è attualmente responsabile delle cure della signora Sassi. Egli è conscio dell'importanza di un'osservazione precisa della pelle, eseguita sulla cliente con regolarità. Mentre oggi effettua le cure del corpo scorge un arrossamento sulle natiche. Egli guarda attentamente il punto in questione e cerca altri punti di pressione o difetti della pelle. Propone alla cliente di rimanere per un'ora in posizione di decubito laterale per ridurre la pressione.</p> <p>Bruno Rusca documenta quanto osservato e discute all'interno del team di assistenza delle modifiche da effettuare nella pianificazione delle cure.</p>
Contesto	Tutte le situazioni in cui viene applicata l'osservazione e la percezione di cambiamenti.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> Regole e metodiche relativa alla documentazione
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> Sistema d'informazione aziendale Documentazione di riferimento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> Conosce riferimenti teorici legati alla percezione e all'osservazione Conosce l'uso e le basi della documentazione
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> Osserva e percepisce i cambiamenti Descrive i cambiamenti e li documenta, facendo uso del vocabolario specifico Rileva e sfrutta le risorse Inoltra le proprie osservazioni e informazioni agli uffici risp. alle persone competenti Informa i clienti circa le osservazioni e i provvedimenti
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> Rispetta la sfera intima

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Settore di competenza	Orientamento dell'agire professionale ai clienti, alle persone nel loro contesto relazionale, sociale e culturale	1.4
Competenza	Agisce in modo adeguato alla situazione nelle varie culture di vita e abitative e nel contempo tiene conto di abitudini specifiche dell'età, della cultura e della religione	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Silvia Vecchi cura la signora Tropovic. Prima di entrare nell'appartamento, Sabine si toglie le scarpe. Dato che nella famiglia Tropovic le pantofole non sono ammesse, si mette delle calze antidrucciolo per ridurre il pericolo di scivolare mentre lavora.</p> <p>Silvia Vecchi aiuta la signora Tropovic nella cura del corpo. La signora Tropovic non vuole utilizzare il guanto di spugna per la cura del viso. Essa si deterge il viso con l'acqua corrente. In seguito procede alle pulizie dell'appartamento.</p> <p>La signora Tropovic non parla l'italiano. È presente sua sorella quale traduttrice. Silvia Vecchi informa la sorella che la signora Tropovic sta meglio e che dalla settimana seguente sarà possibile ridurre gli aiuti. Silvia Vecchi ha ricevuto l'incarico di concordare con la signora Tropovic i nuovi giorni d'impiego.</p> <p>La sorella spiega a Silvia Vecchi che né lei né la signora Tropovic possono prendere questa decisione e prega Silvia Vecchi di prendere contatto con il signor Tropovic.</p> <p>Silvia Vecchi chiede di avere il numero di telefono del signor Tropovic, lo chiama e concorda i nuovi orari di visita.</p>
Contesto	Tutte le situazioni che si orientano alle risorse, alla personalità, l'età, lo sfondo culturale e religioso dei clienti.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Principi etici • Linee guida
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di riferimento • Servizi specializzati • Materiale informativo
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce differenti culture e religioni • Conosce i valori e le norme di base della cultura/religione corrispondente • Conosce alcuni aspetti socio-culturali legati alle migrazioni • Conosce i servizi specializzati
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Integra le abitudini culturali e religiose nella cura e nell'assistenza • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Agisce in modo flessibile • Procura e utilizza le informazioni ricevute da specialisti e servizi specializzati
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Affronta le persone di culture di vita e di abitazione differenti in modo aperto e ne rispetta i valori • Rispetta culture, religioni e fasce d'età

Settore di competenza	Igiene e sicurezza	2.1
Competenza	Esegue l'igiene delle mani nel rispetta delle disposizioni di sicurezza sul lavoro	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Anna Lepori assiste la 75enne signora Giger. Due giorni fa la signora Giger è stata operata subendo un'isterectomia. Nel corso dell'operazione le è stata applicata una sonda vescicale. La signora Giger è debole e non è in grado di provvedere da sola all'igiene del proprio corpo. Anna Lepori s'informa, consultando la cartella infermieristica, sulle misure da adottare per la cura del corpo. In seguito si reca dalla signora Giger e le chiede se è d'accordo di far eseguire ora gli atti relativi all'igiene intima. La signora Giger è d'accordo.</p> <p>Anna Lepori prepara il materiale necessario per le cure. Durante la preparazione e l'esecuzione delle cure applica le direttive d'igiene dell'azienda. Essa provvede affinché il suo luogo di lavoro sia adeguato e lavorando possa avere riguardo per la propria schiena. Essa si lava e disinfetta le mani, indossa dei guanti per la cura dell'igiene intima e usa salviette monouso. Durante la cura essa salvaguarda la sfera intima e chiede alla signora Giger come si sente.</p> <p>Dopo aver terminato la cura pulisce e riordina, secondo le direttive, il materiale utilizzato .</p>
Contesto	<p>Tutte le situazioni che richiedono l'igiene delle mani, del materiale e dell'ambiente, come pure abiti da lavoro e di protezione</p> <p>Protezione dalle malattie professionali</p> <p>Interruzione della catena di infezioni</p> <p>Sicurezza e organizzazione del lavoro</p>
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Prescrizioni di legge e raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente • Direttive sull'igiene • Direttive sullo smaltimento dei rifiuti
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti disinfettanti • Guanti, mascherina, abiti di protezione, occhiali di protezione
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce la descrizione della diagnosi infermieristica denominata "rischio d'infezione" • Conosce le caratteristiche dei microrganismi e della trasmissione di malattie • Conosce i principi dell'igiene ospedaliera e individuale • Conosce le vie di contagio • Sa distinguere tra pulizia, disinfezione e sterilizzazione • Conosce le malattie infettive più frequenti e i relativi provvedimenti di cura • Conosce i principi dell'igiene ambientale • Conosce i principi d'igiene • Conosce il significato delle precauzioni standard e specifiche • Conosce i metodi in uso relativi all'istruzione per riflettere sul proprio operato
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta le direttive in materia di igiene • Usa correttamente i prodotti disinfettanti • Percepisce particolari esigenze di sicurezza dei clienti e agisce in modo adeguato alla situazione • Collabora all'attuazione delle misure di precauzione standard e specifiche • Riconosce i pericoli della trasmissione di germi e li previene • Si procura le informazioni e le conoscenze necessarie per evitare errori nelle cure • Smaltisce i rifiuti secondo le norme dell'igiene • Riconosce gli errori e li comunica tempestivamente e in modo comprensibile
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta i valori e la sfera intima • È cosciente dell'importanza delle misure d'igiene • Riconosce i propri errori e li comunica

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Settore di competenza	Cura e assistenza	3.1
Competenza	Cura i clienti in conformità ai bisogni e alla situazione, secondo il piano di cura attuale considerando le abitudini legate all'età, cultura e religione	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Renata Belli si occupa oggi della 16enne albanese Mirza Rudani. Renata Belli consulta la cartella infermieristica: nel corso di un incidente in bicicletta la 16enne si è fratturata entrambe le braccia e necessita di sostegno per molte attività della vita quotidiana. Questa situazione è per Mirza Rudani del tutto insolita e molto imbarazzante. Durante il giorno Mirza Rudani indossa un foulard e desidera essere curata da operatrici socio-sanitarie (di sesso femminile).</p> <p>Alle ore 11.30 nel reparto è pronto il carrello con il pranzo. Renata Belli, assieme alle sue colleghe, distribuisce il pranzo. In seguito aiuta Mirza Rudani a mangiare. L'aiuta a vestirsi e a muoversi e le chiede se ha desideri particolari per quanto riguarda le bibite. Poi verifica se il pasto corrisponde alle abitudini alimentari particolari e alle regole culturali di Mirza Rudani. Dopo questi preparativi Renata Belli si prende il tempo per farle compagnia a tavola e imboccarla. Nel contempo fa pure in modo che Mirza Rudani assuma i medicinali secondo le prescrizioni.</p> <p>Dato che si conoscono già da qualche giorno, trovano facilmente un argomento di conversazione e riescono a ridere della situazione insolita.</p> <p>Dopo il pasto entrambe si recano al lavabo e Renata Belli lava i denti alla signora Mirza Rudani.</p>
Contesto	Tutte le situazioni di cura e di assistenza. La cura e l'assistenza si orientano alle risorse, alla personalità, all'età, allo sfondo culturale e religioso dei clienti e alla pianificazione delle cure.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Principi etici • Linee guida • Direttive sull'igiene
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di riferimento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce le basi della psicologia evolutiva e il lavoro sulla biografia • Conosce i principi delle cure transculturali • Conosce l'uso e la funzione della documentazione
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Orienta il proprio agire all'esigenza di sostegno e alle risorse, sulla base della biografia, e dell'attuale situazione delle cure e di vita. • Promuove l'autonomia dei clienti • Si orienta alla pianificazione delle cure e documenta le cure e l'assistenza eseguite. • Instaura rapporti professionali con i clienti
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti • Rispetta culture, religioni e fasce d'età • Rispetta la sfera intima

Settore di competenza	Cura e assistenza	3.2
Competenza	Sostiene i clienti nella cura autonoma del corpo, li aiuta ad eseguirla o la effettua per loro	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Il signor Gianini, 87 anni, è attualmente obbligato a rimanere a letto e gli occorre aiuto per la cura del corpo. L'operatrice sociosanitaria Sabina Ongaro ha il compito di effettuare la cura del corpo al signor Gianini, e di posizionarlo in modo adeguato alla situazione.</p> <p>Dopo essersi aggiornata consultando la cartella infermieristica, Sabina Ongaro prepara al signor Gianini l'occorrente per lavarsi i denti. Mentre lui si lava i denti, essa prepara tutto il materiale necessario alle cure del corpo da effettuare nel letto. Gli chiede quale temperatura dell'acqua preferisce e qual è il suo prodotto preferito per la cura del corpo. Il signor Gianini si lava da solo il viso e il torace. In seguito Sabina Ongaro continua le cure del corpo. Per poter procedere al lavaggio della schiena e dei glutei, deve girare il signor Gianini sul lato, avvalendosi dell'aiuto di una collega. Mentre effettua quest'azione, Sabina Ongaro rileva lo stato della pelle sulla schiena, sui glutei e sui talloni. In seguito cambia il lenzuolo.. Le due operatrici socio-sanitarie girano nuovamente il signor Gianini sulla schiena e Sabina Ongaro procede alla cura delle gambe e delle parti intime. Infine colloca il signor Gianini in modo che sia comodo, e smuove il cuscino. Quando il signor Gianini si sarà ripreso dalla fatica, procederà a radersi con il suo rasoio elettrico.</p> <p>Sabina Ongaro pulisce, riordina o elimina il materiale utilizzato e arieggia la camera. Prima di lasciare la camera controlla il campanello d'allarme e la raggiungibilità di telefono e bibite. In seguito documenta nella cartella infermieristica l'attività effettuata, e le proprie osservazioni circa lo stato della pelle.</p>
Contesto	Tutte le situazioni relative la cura del corpo dei clienti (doccia, bagno, cura del corpo a letto e al lavandino, rasatura, igiene orale, capelli, unghie, orecchie, occhi e naso, pediluvio, cura delle parti intime).
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive sull'igiene • Standard delle cure per il corpo
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di riferimento • Principi di ergonomia e cinestetica • Materiale per la cura del corpo
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce la pianificazione delle cure • Conosce i principi della cura della pelle • Conosce l'anatomia/la fisiologia della pelle, degli organi del senso e della bocca e dei denti • Conosce i quadri clinici della psoriasi, delle micosi, delle candidosi e delle allergie • Conosce la descrizione della diagnosi infermieristica denominata "Deficit nella cura di sé Cura del corpo" • Conosce riferimenti teorici legati alla percezione e all'osservazione • • Conosce l'uso e la funzione della documentazione
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizza il materiale a disposizione • Valuta l'esigenza di sostegno dei clienti in modo adeguato alla situazione • Incita, incoraggia e dà indicazioni ai clienti per una maggiore autonomia possibile • Riconosce, sfrutta e promuove le risorse esistenti • Garantisce la sicurezza dei clienti • Eseguce le tecniche della cura del corpo e tocca il cliente in modo professionale • All'occorrenza impiega provvedimenti attivanti o calmanti e ne osserva l'efficacia • Osserva la pelle, riconosce e descrive la pelle normale e la pelle alterata • Descrive i cambiamenti e li documenta, facendo uso del vocabolario specifico • Corica e posiziona clienti immobilizzati • Pulisce e smaltisce i materiali • Cura le relazioni con i clienti nel rispetto dei loro valori e rispetta la sfera intima

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Attitudine	<ul style="list-style-type: none">• Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti• Cura le relazioni con i clienti nel rispetto dei loro valori• Rispetta la sfera intima
------------	---

Settore di competenza	Cura e assistenza	3.3
Competenza	Mantiene e promuove la capacità di movimento dei clienti, dà loro indicazioni ed effettua posizionamenti, mobilizzazioni e trasferimenti	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Da molti anni il signor Soldati, 65 anni, soffre di poliartrite cronica. Essendo limitato nei movimenti è inciampato sul cordolo del marciapiede. Cadendo si è fratturato l'articolazione tibio-tarsica destra, due costole e l'avambraccio destro, e si è procurato delle escoriazioni sul viso. Tre giorni fa la frattura all'articolazione tibio-tarsica è stata operata. Nel contempo è pure stata riposta la frattura dell'avambraccio. Il signor Soldati porta il gesso ad entrambe le estremità.</p> <p>L'operatrice sociosanitaria Sandra Frei dopo pranzo chiede al signor Soldati come è andato il riposo pomeridiano e se la sua posizione è ancora comoda. Il signor Soldati risponde di aver riposato bene e che ora è contento di potersi alzare. Sandra Frei lo aiuta a vestirsi. Poi pone la scarpa sinistra accanto al letto e la sedia a rotelle nella posizione giusta, e la blocca, per sicurezza. Sandra Frei mobilizza e trasferisce il signor Soldati sulla sedia a rotelle, secondo i principi della cinestetica. Secondo le sue capacità, il signor Soldati collabora secondo le indicazioni di Sandra Frei.</p> <p>Dopo il trasferimento Sandra Frei controlla la posizione del signor Soldati e gli chiede come sta. Il signor Soldati desidera posizionare più comodamente la propria gamba destra. Dopo questo riposizionamento Sandra Frei lo accompagna nella sala comune. Essa fa in modo che il campanello per chiedere aiuto sia alla sua portata e gli offre una bibita.</p>
Contesto	Mantenere e promuovere la motricità dei clienti di tutte le fasce d'età mediante posizionamenti, mobilizzazioni e trasferimenti.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Basi della cinestetica • Standard relativi alla mobilizzazione • Standard relativi ai posizionamenti • Standard concernenti la profilassi delle cadute • Standard concernenti la profilassi delle lesioni da compressione • Standard concernenti la profilassi della trombosi
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Letto per le cure • Materiale per il posizionamento • Sedia a rotelle • Ausili per la deambulazione • Mezzi ausiliari per il trasferimento e la profilassi delle cadute • Protettori delle anche • Protocolli di posizionamento e la mobilizzazione
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'anatomia e la fisiologia dell'apparato motorio • Conosce la successione dei movimenti e la posizione fisiologica del corpo • Conosce l'anatomia e la fisiologia del sangue e della coagulazione del sangue • Conosce i tipi di fratture, il loro processo di guarigione e le relative cure da effettuare • Conosce le terapie operative e conservative delle fratture • Conosce le cause e le conseguenze di una trombosi • Conosce la denominazione delle diagnosi infermieristiche "Compromissione della deambulazione", "Limitazione della deambulazione", "Disturbo dell'immagine corporea" e "Rischio di cadute" • Conosce il quadro clinico e i provvedimenti di cura di artrosi, artrite e gotta • Conosce le conseguenze dell'immobilità e i relativi provvedimenti di cura
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Applica i concetti della cinestetica • Applica la profilassi delle contratture • Applica la profilassi dei decubiti • Applica la profilassi della trombosi • Posiziona, mobilizza e trasferisce i clienti in modo sicuro, comodo e fisiologico

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

	<ul style="list-style-type: none">• Lavora in modo orientato alle risorse e con riguardo per la propria schiena• Riconosce i potenziali rischi di cadute ed effettua provvedimenti di profilassi• Applica le misure di sicurezza• Esegue gli esercizi di movimento con il cliente, seguendo il piano stabilito; all'occorrenza chiede sostegno a specialisti• Controlla le estremità ingessate per quanto riguarda la sensibilità, la temperatura, il colore della pelle e il dolore• Orienta il proprio agire all'esigenza di sostegno e alle risorse (dei clienti)• Dà indicazioni ai clienti per permettere loro di mantenere o riacquistare un grado possibilmente elevato di autonomia• Descrive i cambiamenti e li documenta, facendo uso del vocabolario specifico• Utilizza, conformemente alla situazione, i mezzi ausiliari• Riconosce i propri limiti e all'occorrenza chiede aiuto
Attitudine	<ul style="list-style-type: none">• Rispetta i bisogni di sicurezza e autonomia dei clienti

Settore di competenza	Cura e assistenza	3.4
Competenza	Sostiene i clienti nel bisogno di eliminare i liquidi biologici	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Il 78enne signor Peter è stato ospedalizzato quattro giorni fa in seguito a una caduta sull'anca destra. Gli è stata diagnosticata una frattura del collo del femore, curata mediante operazione. Il signor Peter è un uomo tranquillo, riservato.</p> <p>L'operatrice sociosanitaria Annina De-Neri cura il signor Peter che durante i primi tre giorni non presentava problemi di continenza. Chiamava per tempo e così il personale curante poteva porgergli senza problemi il pappagallo o accompagnarlo al gabinetto. Si scusava per il lavoro causato. Il terzo giorno, mentre Annina De-Neri lo aiutava ad andare a letto, si accorse che il signor Peter aveva perso urina. Questo fatto si ripeté anche il giorno seguente. Attualmente il signor Peter non riesce a spiegare l'accaduto. La moglie del signor Peter dice all'infermiera che trova suo marito più confuso di prima dell'operazione. Il team infermieristico decide di osservare la situazione e di attuare un protocollo di rieducazione vescicale per i tre giorni successivi. Annina De-Neri è incaricata di mettere a disposizione il materiale adeguato alla situazione per quanto concerne l'incontinenza. Il signor Peter dovrebbe potersi sentire sicuro con i mezzi ausiliari e non essere limitato nella sua libertà di movimento.</p> <p>L'obiettivo principale delle cure è fare in modo che il signor Peter di giorno sia continente il più a lungo possibile. Quale provvedimento di cura il signor Peter deve andare ogni due ore alla toilette, indipendentemente dal fatto se ne sente il bisogno. Di notte deve essere svegliato alle quattro del mattino e accompagnato al gabinetto.</p> <p>Il signor Peter viene informato delle misure previste. Il signor Peter beve a sufficienza e Annina De-Neri prevede una ripartizione regolare della quantità di liquidi su tutto l'arco della giornata.</p>
Contesto	<p>Cura e assistenza di clienti con difficoltà diverse di escrezione eliminazione dei liquidi biologici, in tutte le fasce d'età e provenienti da culture diverse.</p> <p>Igiene intima su clienti con catetere vescicale a dimora</p>
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Standard delle cure • Direttive sull'igiene • Principi etici • Diritti del paziente
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di riferimento • Mezzi ausiliari per l'incontinenza • Team delle cure • Consulenza per l'incontinenza
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'anatomia e la fisiologia degli organi legati all'eliminazione • Conosce le denominazioni delle diagnosi infermieristiche "Deficit nella cura di sé", "Uso del gabinetto", "Compromessa eliminazione urinaria", "Incontinenza fecale, diarrea, stipsi" • Conosce i quadri clinici della stipsi, della diarrea, delle infezioni delle vie urinarie, dell'insufficienza renale • Conosce i principi del concetto di cura dell'incontinenza e i relativi provvedimenti di cura
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Sostiene i clienti nell'uso autonomo del gabinetto • Pone i pappagalli o impiega i mezzi ausiliari conformemente alla situazione • Sceglie i prodotti appropriati per l'incontinenza • Applica i prodotti per la continenza a regola d'arte • Posa e rimuove il catetere vescicale transuretrale. • Rispetta le regole da adottare nelle cure di clienti con derivazione urinaria • Attua misure volte a mantenere e recuperare la continenza • Esegue la profilassi per la stipsi • Esegue all'occorrenza la cura dell'igiene intima e della pelle e assicura la protezione

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

	<p>dalle infezioni</p> <ul style="list-style-type: none">• Percepisce le eventuali sensazioni di pudore e di disagio e agisce in modo adeguato alla situazione• Esegue le cure d'igiene adeguati e orientate ai bisogni• Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni• Descrive i cambiamenti e li documenta, facendo uso del vocabolario specifico
Attitudine	<ul style="list-style-type: none">• Rispetta la sfera intima• Rispetta le particolarità nel comportamento di eliminazione dei clienti, sulla base della loro biografia e cultura

Settore di competenza	Cura e assistenza	3.5
Competenza	Attua misure di sostegno ai clienti con difficoltà di respirazione	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Seraina Lardi cura oggi la 69enne signora Menghi. Dalla cartella infermieristica risulta che la signora Menghi soffre di bronchite cronica.</p> <p>Seraina Lardi si reca dalla signora Menghi per somministrarle l'inalazione. Essa nota che la signora Menghi respira in modo molto superficiale e con fatica.</p> <p>Seraina Lardi chiede alla signora Menghi come si sente. Quest'ultima si lamenta dicendo che al momento non si sente per niente bene e non è in grado di muoversi poiché rimane subito senza fiato. Seraina Lardi si accorge che la signora Menghi è molto ansiosa e che per questo respira con maggiore difficoltà. Chiede alla signora Menghi di sedersi diritta nel letto, l'aiuta e nel contempo fa in modo che sia sempre posizionata in modo da sostenere il respiro. Poi prepara l'inalazione secondo lo schema prestabilito e istruisce la signora Menghi su come respirare. In tal modo il respiro della signora Menghi si calma leggermente.</p> <p>Dopo l'inalazione le due donne iniziano una conversazione, durante la quale Seraina Lardi apprende che la signora Menghi è stata per anni una fumatrice accanita. Poco tempo fa però ha smesso di fumare a causa della sua malattia. Fa molta fatica a rinunciare e spesso ha una gran voglia di una sigaretta.</p> <p>Seraina Lardi sostiene la signora Menghi, dicendo che la rinuncia al fumo è stata una buona decisione, le esprime però pure comprensione per la sua voglia di fumare.</p> <p>Dopo il colloquio la signora Menghi chiede a Seraina Lardi di darle l'ossigeno. Seraina Lardi prepara l'occorrente per la somministrazione di ossigeno, regola il dosaggio (litri/minuto) in base alla prescrizione medica. In seguito documenta il tutto nella cartella infermieristica.</p>
Contesto	Cura e assistenza di clienti di tutte le età con problemi di respirazione.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Regole e metodiche della documentazione • Standard della profilassi della polmonite
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di riferimento • Accessori per l'inalazione • Materiale per il posizionamento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce riferimenti teorici legati alla percezione e all'osservazione • Conosce l'uso e la funzionale basi della documentazione • Conosce l'anatomia e la fisiologia dell'apparato respiratorio • Conosce il quadro clinico e i provvedimenti di cura della broncopneumopatia cronica ostruttiva (BPCO, inglese COPD), dell'asma bronchiale, dell'embolia polmonare e della polmonite • Conosce le denominazioni delle diagnosi infermieristiche "Paura" e "Modello di respirazione inefficace" • Conosce le forme di applicazione, gli effetti e gli effetti collaterali dei gruppi di medicinali • Conosce i principi, i pericoli e le complicanze relativi alla somministrazione di ossigeno • Conosce le diverse forme di espressione e i diversi livelli di ansia • Conosce metodologie di gestione della paura
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Osserva la respirazione e distingue la respirazione normale da quella alterata • Riconosce i sintomi specifici e non specifici delle difficoltà respiratorie • Sostiene i clienti in caso di tosse ed espettorazione • Esegue provvedimenti delegati volti a sostenere la respirazione • Effettua la profilassi per la polmonite • Somministra le inalazioni e l'ossigeno su prescrizione medica • Rileva e sfrutta le risorse • Descrive i cambiamenti e li documenta, facendo uso del vocabolario specifico • Comunica quanto osservato agli specialisti competenti

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

	<ul style="list-style-type: none">• Comunica ai clienti le proprie osservazioni e i provvedimenti che intende adottare• Riconosce i propri limiti e all'occorrenza chiede aiuto
Attitudine	<ul style="list-style-type: none">• Assume un comportamento tranquillizzante con clienti ansiosi o in situazioni che generano paura• Riflette sui propri errori e mira a trarne insegnamento

Settore di competenza	Cura e assistenza	3.6
Competenza	Sostiene i clienti nel loro rapporto con la sessualità	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Il 46enne signor Ruggeri vive in una casa di cura, dato che a causa della Sclerosi multipla in stato avanzato non è in grado di badare a sé stesso. Da alcune settimane l'operatore sociosanitario Francesco Galli è responsabile delle sue cure. I due uomini hanno una relazione aperta e di stima reciproca. Parlano molto, soprattutto del motociclismo, un tema molto caro al signor Ruggeri, che però purtroppo da tempo non riesce più a dedicarsi a questo sport.</p> <p>Francesco Galli è responsabile dell'igiene del corpo e della mobilitazione del signor Ruggeri. Una mattina lo trova in camera, straordinariamente silenzioso e scostante. Gliene parla, e in un primo momento il signor Ruggeri non risponde. Francesco Galli decide di lasciarlo da solo. Mentre sta per lasciare la camera, il signor Ruggeri lo richiama. Desidera parlargli dei problemi che l'opprimono in questo momento.</p> <p>Durante il colloquio Francesco Galli apprende che il signor Ruggeri è molto triste del fatto che la sua compagna lo ha lasciato poco tempo fa. Dice che gli manca molto e che ha nostalgia di tenerezze. Attualmente dice di sentirsi addirittura sommerso dal desiderio di tenerezza e di sesso, persino nei sogni, e di non sapere più come gestire la situazione. La cosa che desidererebbe maggiormente è vivere la propria sessualità.</p> <p>Francesco Galli lo ascolta attentamente. Ammette che al momento anche lui non sa come aiutarlo. Il signor Ruggeri chiede a Francesco Galli se è possibile avere rapporti sessuali nella casa di cura. Francesco Galli non riesce a dargli una risposta, conviene però con il signor Ruggeri che chiederà in occasione del rapporto di team.</p> <p>In occasione del prossimo rapporto di team Francesco Galli racconta dei problemi e dei desideri del signor Ruggeri. Alcuni membri del team reagiscono con costernazione a tali desideri, altri per contro riescono a capire bene la situazione. Tutti assieme discutono come comportarsi quando gli ospiti esprimono il desiderio di vivere la propria sessualità. Emerge che il signor Ruggeri non è l'unico ospite ad avere questo genere di problema.</p>
Contesto	Tutte le situazioni di cura e di assistenza in cui i clienti di tutte le fasce d'età, culture e religioni non riescono a vivere i propri bisogni fondamentali.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Principi etici • Linee guida
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Membri del team • Uffici di consulenza
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'anatomia e la fisiologia del sistema nervoso, degli organi sessuali e del sistema ormonale • Conosce la manifestazione della sessualità nelle persone di ogni età, religione e cultura • Conosce il quadro clinico e i provvedimenti di cura della sclerosi multipla • Conosce il quadro clinico dell'HIV • Conosce le denominazioni delle diagnosi infermieristiche "Mancanza di speranza" e "Inefficace modello di sessualità"
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Riconosce i bisogni dei clienti di ottenere la possibilità di ritirarsi o di parlare con qualcuno • Crea un'atmosfera di fiducia per quanto riguarda i desideri intimi dei clienti • Dopo aver chiesto il consenso dei clienti, Trasmette le informazioni, libere da giudizi di valore, al team • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Si rivolge agli uffici di consulenza corrispondenti e organizza il contatto con i medesimi • Riconosce le ripercussioni di malattie o i cambiamenti nel corpo dei clienti sulla loro sessualità

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Attitudine	<ul style="list-style-type: none">• Rispetta l'orientamento sessuale dei clienti• Rispetta i desideri e i bisogni sessuali dei clienti• Rispetta i punti di vista di persone provenienti da culture, religioni e fasce d'età diverse
------------	--

Settore di competenza	Cura e assistenza	3.7
Competenza	Agisce in modo adeguato nelle situazioni di cura complesse, anche con persone limitate nella loro capacità di comunicazione	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>La 74enne signora Lurati vive da alcuni giorni nel gruppo di persone affette da demenza dell'istituto di cura. Essa soffre di una forma avanzata della malattia. Durante quasi tutto il giorno va a passeggio nel reparto. Non si stanca praticamente mai. Durante queste passeggiate la signora Lurati infila tutti gli oggetti che vede nelle tasche del proprio grembiule. In tal modo raccoglie pane, burro, tovaglioli, cucchiari e altri oggetti che trova. Raramente la signora Lurati è disposta a rendere volontariamente gli oggetti raccolti. Reagisce con irritazione fino a diventare aggressiva. Soltanto quando le sue tasche sono piene, la signora Lurati si calma un po'. Si siede allora sul divano guarda e tocca con molta perseveranza, tutto ciò che ha trovato. Dopo un certo lasso di tempo la signora Lurati abbandona gli oggetti sul divano e ricomincia a passeggiare. Raccoglie di nuovo tutto ciò che riesce a prendere.</p> <p>L'operatrice sociosanitaria Daniela Gerosa oggi si occupa degli ospiti che si trovano nella sala comune. Il comportamento della signora Lurati l'impegna molto e le fa quasi perdere la pazienza. Più volte tenta di coinvolgerla in una conversazione o di suscitare il suo interesse per altre attività quali ad esempio bagnare i fiori. La signora Lurati reagisce a queste esortazioni limitandosi a borbottare continuando a passeggiare, senza reagire agli interventi di Daniela Gerosa.</p> <p>Daniela Gerosa si accorge di aver raggiunto il proprio limite di sopportazione. In occasione del prossimo rapporto delle cure parla delle sue difficoltà con la signora Lurati. Il team comprende il problema di Daniela e tutti cercano assieme di trovare delle soluzioni per rendere meno pesante la situazione.</p>
Contesto	<p>Cura e assistenza di clienti con disturbi della vista e dell'udito.</p> <p>Cura e assistenza di persone in stato confusionale.</p>
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Principi etici • Direttive aziendali per la garanzia della sicurezza dei clienti • Direttive aziendali per la gestione delle aggressioni
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Scambio regolare di opinioni e impressioni nel team • Consulenza pratica, discussione di gruppo, supervisione • Sistemi di sicurezza
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i metodi per una corretta relazione con clienti in stato confusionale • Conosce l'anatomia e la fisiologia del cervello e del sistema vascolare • Conosce il quadro clinico dei disturbi della vista e dell'udito • Conosce la patofisiologia degli stati confusionali e della demenza • Conosce le denominazioni delle diagnosi infermieristiche "Disturbo dei processi di pensiero", "Confusione mentale acuta" e "Compromissione della comunicazione verbale" • Conosce i metodi di gestione dell'aggressività
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Offre punti di riferimento nella vita quotidiana • Percepisce le persone affette da demenza quali persone e le sostiene con pazienza nei loro desideri • Applica delle regole essenziali della comunicazione nella relazione con i clienti affetti da limitazioni della loro capacità di comunicazione • Garantisce sicurezza e adeguati spazi di manovra • Percepisce l'aggressività e agisce in modo adeguato alla situazione • Documenta il comportamento dei clienti • Inoltra quanto osservato agli specialisti competenti • Riconosce i propri limiti e all'occorrenza chiede aiuto
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta le esigenze di sicurezza, continuità e autonomia dei clienti

Hinweis: ehemals Situation 3.9

Settore di competenza	Cura e assistenza	3.8
Competenza	Sostiene i clienti nel riposo e nel sonno	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Due mesi fa l'82enne signora Alder si è trasferita in una casa di cura. Si è ambientata bene ed è contenta dell'assistenza. Le piace il personale curante giovane che l'assiste e mostra interesse alla loro professione. L'operatrice sociosanitaria Bettina Seiler fa parte del team delle cure ed è la persona di riferimento per la signora Alder.</p> <p>Da quando è arrivata nella casa di cura la signora Alder ha problemi a dormire ininterrottamente tutta la notte. Si sveglia in piena notte, non riesce più a dormire e solo verso le 3 riesce a riaddormentarsi. Durante il giorno spesso è stanca e regolarmente ha delle brevi fasi di sonno, soprattutto mentre guarda la TV o legge delle riviste.</p> <p>Bettina Seiler ha già discusso tempo fa la situazione con la signora Alder, e assieme hanno cercato le cause e i provvedimenti da prendere. La signora Alder motiva i suoi problemi di sonno con l'ambiente nuovo, insolito. Non voleva assumere sonniferi e al personale curante di notte chiedeva latte caldo con miele, richiesta poi modificata in tè con effetto calmante e che concilia il sonno.</p> <p>Dato che dopo tre settimane lo schema ancora non era cambiato, con l'aiuto della Checklist Bettina Seiler raccoglie informazioni sul comportamento della signora Alder per quanto riguarda il sonno e cerca nuove possibilità per migliorare la situazione. Discute ad esempio con la signora Alder l'intera organizzazione del giorno, in particolare le offerte dell'animazione. Una sera Bettina Seiler effettua un bagno rilassante alla signora Seiler, che il giorno seguente dice che ha trascorso una buona notte. La signora Alder è dell'opinione che nella casa di cura si vada a dormire troppo presto, perciò s'interessa degli orari d'apertura del bar notturno situato al 1° piano.</p>
Contesto	Tutte le situazioni di cura e di assistenza in cui i clienti di tutte le fasce d'età, culture e religioni soffrono di disturbi del sonno.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Linee guida • Standard per il riposo e il sonno
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Allestimento del letto, mezzi ausiliari per il posizionamento • Materiale per impacchi • Aromi derivati da piante, prodotti per il bagno • Possibilità di cucinare sul posto • Team delle cure e di assistenza, compreso il servizio notturno
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce le basi della fisiologia del sonno e della veglia, della coscienza • Conosce le cause dei disturbi del sonno e le regole comportamentali per l'igiene del sonno • Conosce le manifestazioni legate ai disturbi della coscienza • Conosce la descrizione della diagnosi infermieristica denominata "Disturbi del modello del sonno"
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Individua il comportamento riguardante riposo e sonno risp. le esigenze individuali dei clienti • Osserva lo stato di veglia e percepisce i cambiamenti dello stato della coscienza • Applica provvedimenti di sostegno al rilassamento e alla stimolazione del sonno • Prepara i clienti al riposo notturno e adotta tutte le misure di sicurezza • Prende sul serio i rituali per addormentarsi e quando possibile li permette e li incentiva • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Cerca delle soluzioni e le discute all'interno del team
Attitudini	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti • Rispetta le percezioni soggettive dei clienti e le descrive senza pregiudizi e senza valutarle

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Hinweis: ehemals Situation 3.8

Settore di competenza	Cura e assistenza	3.9
Competenza	Partecipa conformemente alla delega ricevuta, all'utilizzo di strumenti atti a garantire la qualità delle cure	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatore sociosanitario Leo Savi legge il piano di cura del signor Wenger (68 anni) e s'informa sulle relative diagnosi infermieristiche. Il signor Wenger è da tempo molto limitato nella sua capacità di deambulazione. Tale limitazione lo affatica e lo limita fisicamente. Nelle ultime due settimane, grazie a un allenamento intenso di deambulazione, ha fatto progressi evidenti, anche perché il personale curante ha attuato il protocollo denominato "Caduta". Il signor Wenger si rallegra della prevista vacanza a casa durante il fine settimana. Fa ancora fatica a salire le scale ed ha paura di cadere durante la discesa. Leo Savi segnala nel rapporto i dubbi del signor Wenger.</p> <p>Gli obiettivi delle cure concordati qualche giorno prima sono stati parzialmente raggiunti. Leo Savi è contento quanto il signor Wenger di questo successo e parla con lui di possibili nuovi obiettivi. Si congeda dal signor Wenger.</p> <p>Leo Savi riporta le proposte discusse con il cliente al team il quale le valuta. L'infermiera diplomata aggiorna il piano di cura.</p>
Contesto	Tutte le situazioni in cui vengono esaminate la pianificazione e l'esecuzione di provvedimenti, eseguita una valutazione ed elaborato l'adeguamento di provvedimenti.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia della qualità aziendale
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di riferimento • Programmi di documentazione con l'infrastruttura corrispondente • Infermiere diplomate
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce il processo delle cure • Conosce gli standard delle cure • Conosce i criteri di qualità dell'azienda
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Osserva la situazione dei clienti e la mette in relazione con gli obiettivi e le azioni formulate • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Collabora in occasione della formulazione di obiettivi, della pianificazione dei azioni e della valutazione delle cure effettuate • Inoltra allo specialista competente le informazioni, le proprie osservazioni e le proposte • Documenta quanto osservato, le informazioni e gli interventi effettuati in modo professionalmente corretto, facendo uso del vocabolario specifico • Riflette sulle cure e l'assistenza effettuate • Utilizza le conoscenze informatiche • Applica le direttive della qualità • Osserva le disposizioni relative all'obbligo del segreto professionale e alla protezione dei dati
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Cura le relazioni con i clienti con sensibilità • Rispetta l'osservazione/attuazione delle direttive sulla qualità

Settore di competenza	Atti medico-tecnici	4.1
Competenza	Controlla i segni vitali e allestisce un bilancio idrico	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Rachele Nasi assiste la 75enne signora Valli che soffre di un'insufficienza cardiaca cronica e di ipertensione arteriosa. Rileva la P.A., la frequenza cardiaca come pure gli atti respiratori e allestisce il bilancio idrico.</p> <p>La signora Valli chiede quale recipiente occorre per raccogliere l'urina. Rachele Nasi le mostra il recipiente, le spiega come viene effettuato il prelievo e perché è importante raccogliere l'urina in modo corretto.</p> <p>Durante la misurazione della pressione Rachele Nasi si accorge che il manicotto è troppo stretto. Si chiede dunque se i valori troppo alti della pressione sanguigna sono da collegarsi al manicotto troppo piccolo. Essa informa la signora Valli di questo fatto e misura nuovamente la pressione con un manicotto più grande. Rachele Nasi informa la signora Valli del valore attuale e lo documenta. Essa trasmette le proprie osservazioni all'infermiera diplomata competente.</p>
Contesto	Stilare un bilancio dell'assunzione di liquidi, calcolare il bilancio idrico, controllo dei segni vitali dopo esami e/o operazioni.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive sull'igiene • Standard del controllo dei segni vitali dopo esami e/o operazioni. • Direttive aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Prescrizione medica • Recipienti per la raccolta, sfigmomanometri, frequenzimetro da polso, termometri • Documentazione di riferimento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i valori normali e le manifestazioni patologiche dei segni vitali • Conosce l'anatomia e la fisiologia del sistema cardiovascolare • Conosce i quadri clinici dell'ipertensione arteriosa, dell'insufficienza cardiaca cronica, dell'infarto e dell'angina pectoris, così come le corrispondenti azioni di cura. • Conosce la denominazione delle diagnosi infermieristiche "Riduzione della gittata cardiaca", "Ipertermia" e "Rischio di squilibrio della temperatura corporea" • Conosce la ripartizione dei liquidi nel corpo
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Padroneggia le tecniche di misurazione per il rilevamento dei parametri vitali • Maneggia e pulisce gli apparecchi per la misurazione e ne controlla la funzione • Riconosce ed evita errori nella misurazione • Calcola il bilancio dei liquidi, lo documenta e agisce in conformità con la prescrizione • Effettua le azioni di cura pre e post operatorie • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Informa l'infermiera diplomata competente
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Usa gli apparecchi per la misurazione in maniera accurata • Notifica agli infermieri, in maniera responsabile, i cambiamenti dei parametri vitali • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti

Settore di competenza	Atti medico-tecnici	4.2
Competenza	Esegue prelievi di sangue venosi e capillari	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>All'operatore sociosanitario Andrea Milesi viene chiesto di effettuare un prelievo venoso di sangue alla 50enne signora Nevi. Egli prepara il materiale necessario per questo prelievo. Poi saluta la signora Nevi, si assicura che abbia dato il suo consenso al prelievo di sangue e le spiega lo svolgimento.</p> <p>Durante il prelievo egli spiega progressivamente alla signora Nevi ciò che sta succedendo. Essa è preoccupata per i suoi valori troppo alti dei lipidi nel sangue e chiede ad Andrea Milesi quali sono gli effetti che ne derivano. Egli riporta la domanda al medico .</p> <p>Andrea Milesi etichetta le provette di laboratorio secondo le prescrizioni. In seguito smaltisce il materiale e documenta la propria attività. Egli assicura il trasporto delle provette al laboratorio.</p> <p>Nel pomeriggio prende in consegna i risultati delle analisi e li inoltra all'infermiera diplomata competente e al medico curante.</p>
Contesto	Prelievo di sangue capillare
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti del paziente • Prescrizioni di legge e raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente • Direttive sull'igiene • Direttive aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Prescrizione medica • Materiale per il prelievo di sangue venoso o capillare • Formulari per il laboratorio • Documentazione di riferimento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'anatomia e la fisiologia del sistema vascolare • Conosce lo schema dello svolgimento del prelievo di sangue venoso e capillare • Conosce i pericoli e le complicanze del prelievo di sangue venoso e capillare • Conosce i quadri clinici di affezioni del sistema vascolare venoso e arterioso (p. es. varici, trombosi e tromboflebite) • Conosce i valori di riferimento di laboratorio, ne riconosce le anomalie attribuendo loro un significato.
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Esegue la disinfezione della pelle e delle mani • Padroneggia la preparazione e le tecniche del prelievo venoso e capillare di sangue e le applica • Riconosce ed evita possibili fonti di errore • Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire • Si attiene alle prescrizioni e alle raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente • Prende in consegna i risultati delle analisi e le inoltra tempestivamente alle persone competenti • Riconosce i propri limiti e all'occorrenza chiede aiuto
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti • Bada con cura a proteggersi in modo sufficiente • Bada con cura al rispetto delle prescrizioni sull'igiene

Settore di competenza	Atti medico-tecnici	4.3
Competenza	Prepara e somministra medicinali	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Dopo la preparazione e il controllo effettuato da due persone, l'operatrice sociosanitaria Isabella Campana distribuisce ai clienti da lei assistiti i loro medicinali, controllando accuratamente i nomi.</p> <p>Essa bada affinché tutti i clienti possano effettivamente assumere i medicinali. Mentre effettua la distribuzione, a più riprese le vengono chieste informazioni circa l'effetto e gli eventuali effetti collaterali. I clienti vogliono inoltre sapere se devono assumere i medicinali prima, durante o dopo il pasto.</p> <p>Alcuni clienti non sono sicuri se i medicinali li aiutano davvero. Isabella Campana reagisce alle domande e alle insicurezze dei clienti, li informa nell'ambito delle proprie possibilità e inoltra le domande ancora rimaste senza risposta all'infermiera diplomata competente.</p> <p>Durante il controllo dell'assunzione dei medicinali Isabella Campana si accorge che alcuni clienti hanno problemi di deglutizione o che non li assumono in modo corretto. Essa trasmette le proprie osservazioni all'infermiera diplomata.</p> <p>Isabella Campana osserva quali sono gli effetti dei medicinali.</p>
Contesto	Tutte le situazioni in relazione con la preparazione e la somministrazione di medicinali.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Standard per la preparazione e la somministrazione di medicinali • Direttive sull'igiene • Direttive aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Prescrizione medica • 2ª persona per il controllo • Compendio dei medicinali o foglietto illustrativo allegato • Taglia-pastiglie, mortaio, dispensatore
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'assimilazione, l'effetto e l'eliminazione di medicinali nell'organismo • Conosce le forme di applicazione, gli effetti e gli effetti collaterali dei gruppi di medicinali • Conosce la situazione delle cure e la patologia dei clienti da lei assistiti • Conosce il quadro clinico di malattie da dipendenza (medicinali)
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara e somministra i medicinali in conformità alla relativa forma di applicazione • Stocca i medicinali a regola d'arte • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Effettua la disinfezione delle mani • Riconosce i propri limiti e all'occorrenza chiede aiuto
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Agisce in modo accurato nella somministrazione di medicinali • Notifica in modo responsabile all'infermiera i cambiamenti nei clienti dovuti a possibili effetti collaterali di medicinali • Ammette i propri errori, li notifica e ne trae insegnamento • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti

Settore di competenza	Atti medico-tecnici	4.4
Competenza	Prepara e somministra infusioni senza aggiunte di medicinali in presenza di un accesso periferico venoso. Utilizza le pompe per le infusioni	

Elemento	Testo
Situazione tipica	L'operatrice sociosanitaria Sengül Yldiz assiste il 25enne signor Taschi a cui è stata prescritta un'infusione a seguito di un piccolo intervento. Sengül Yldiz prepara l'infusione. Poi si reca dal signor Taschi per sostituirla. Sengül Yldiz controlla se nel punto di entrata dell'infusione vi sono rigonfiamenti e arrossamenti. Dato che non vede edemi o arrossamenti lungo la vena, collega l'infusione, regola il tempo di scorrimento e si assicura che la via venosa sia pervia. Chiede al signor Taschi di chiamare se dovesse accusare disturbi.
Contesto	Infusioni senza aggiunte di medicinali in caso di accesso venoso periferico e infusioni sottocutanee.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive d'igiene • Direttive aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Prescrizioni mediche • Sistema di infusioni con pompa e accessori • Soluzioni per l'infusione • Documentazione di riferimento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i pericoli e le complicanze della fleboclisi • Conosce le caratteristiche dei microrganismi e della trasmissione di malattie • Conosce il bilancio dei liquidi nel corpo
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Effettua la disinfezione delle mani • Prepara e somministra infusioni • Calcola i tempi di infusione e regola di conseguenza le pompe per le infusioni • Maneggia e pulisce gli apparecchi e ne controlla la funzione • Riconosce un'infezione delle vene, la documenta e informa il team su quanto osservato • Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire • Documenta il proprio agire e le quantità di liquidi somministrate
Attitudini	<ul style="list-style-type: none"> • È accurato nell'uso e nella preparazione di infusioni • Osserva i clienti in modo responsabile per quanto riguarda i cambiamenti relativi alla terapia d'infusione • Ammette i propri errori, li notifica e ne trae insegnamento • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti

Settore di competenza	Atti medico-tecnici	4.5
Competenza	Prepara l'alimentazione per sonda e la somministra mediante accesso esistente. Utilizza le pompe per l'alimentazione	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>La 45enne signora Vencato non riesce più a mangiare in seguito a radioterapia effettuata nella zona della testa. Due settimane fa le è stata applicata una sonda PEG. L'operatore sociosanitario Istvan Cvetkovic prepara l'alimentazione per sonda. Si reca nella camera della signora Vencato che in quel momento ha visite di familiari.</p> <p>Istvan Cvetkovic chiede se la famiglia della signora Vencato desidera rimanere in camera durante la somministrazione dell'alimentazione per sonda. La signora Vencato preferisce non essere disturbata e prega la sua famiglia di lasciare brevemente la camera.</p> <p>Istvan Cvetkovic chiede alla signora Vencato come si sente. Essa gli racconta che oggi si sente molto stanca e che i dolori in bocca sono nuovamente aumentati d'intensità. Istvan Cvetkovic chiede come ha sopportato finora l'alimentazione per sonda. La signora Vencato dice che a questo riguardo non ha disturbi.</p> <p>Egli collega il sacchetto alla pompa per l'alimentazione e alla sonda PEG, facendo attenzione a impostare in modo corretto la quantità e la velocità di immissione.</p> <p>Dice alla signora Vencato che si adopererà per portarle un antidolorifico. Quando esce avvisa la famiglia che può rientrare.</p>
Contesto	Sonde per l'alimentazione.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive sull'igiene • Direttive aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Prescrizioni mediche • Direttive della Società svizzera di nutrizione • Pompa per l'alimentazione oppure sistema a gravità con accessori • Alimentazione per sonda • Documentazione di riferimento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i pericoli e le complicanze della sonda PEG, della sonda per l'alimentazione e dell'alimentazione per sonda • Conosce l'anatomia e la fisiologia del sistema digestivo • Conosce lo schema di composizione per l'alimentazione per sonda • Conosce le indicazioni relative alla conservabilità e allo stoccaggio dell'alimentazione per sonda
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Somministra l'alimentazione per sonda • Maneggia e pulisce gli apparecchi e ne controlla la funzione • Impiega il materiale monouso (iniezioni di alimentazione per sonda) in modo economico e osservando le norme dell'igiene • Effettua la disinfezione delle mani • Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Agisce in modo accurato nell'uso e nella somministrazione dell'alimentazione per sonda • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti

Settore di competenza	Atti medico-tecnici	4.6
Competenza	Esegue iniezioni sottocutanee e intramuscolari	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Lena, 10 anni, soffre da qualche tempo di diabete mellito del tipo I. Non è ancora in grado di praticarsi da sola l'iniezione di insulina.</p> <p>L'operatrice sociosanitaria Sabrina Seiler s'informa sulle unità di insulina prescritte consultando la cartella infermieristica di Lena e prepara tutto il materiale necessario.</p> <p>Sabrina Seiler chiede a Lena come si sente. Le chiede dove si trova il punto previsto per l'iniezione. Lena le mostra orgogliosa un foglio in cui è indicato dove l'insulina va iniettata oggi.</p> <p>Sabrina Seiler dapprima misura la glicemia. Il valore è nella norma. Poi prepara la siringa con la dose di insulina prescritta. Lena dice di aver paura della siringa. Sabrina Seiler le spiega l'esatto procedimento e le dà una siringa vuota affinché Lena possa osservarla da vicino. Lena è ora d'accordo a farsi praticare l'iniezione.</p> <p>Sabrina Seiler somministra l'insulina sotto cute e annota le unità iniettate. In seguito accompagna Lena al tavolo per la colazione. Spiega a Lena che dopo l'iniezione di insulina deve mangiare qualcosa. Al termine Sabrina Seiler ripone l'insulina e riordina, rispettivamente elimina il materiale usato.</p>
Contesto	Iniezioni intramuscolari; iniezioni sotto cute con angolatura d'iniezione a 45°.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive sull'igiene • Diritti del paziente • Standard per la preparazione e la somministrazione di medicinali • Prescrizioni di legge e raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente • Direttive aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Prescrizioni mediche • glicemia Apparecchi per la misurazione della glicemia capillare • Materiale per l'esecuzione di iniezioni • Compendio dei medicinali o foglietto illustrativo allegato • Documentazione di riferimento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i pericoli e le complicanze delle iniezioni sotto cute e intramuscolari • Conosce l'anatomia e la fisiologia del pancreas e della circolazione del glucosio sanguigno. • Conosce il quadro clinico e i corrispondenti provvedimenti di cura del diabete mellito tipo I e II. • Conosce le forme di applicazione, gli effetti e gli effetti collaterali dei medicinali • Conosce le basi del sistema ormonale
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Esegue la disinfezione della pelle e delle mani • Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire • Padroneggia le diverse tecniche di iniezione e le applica • Calcola i dosaggi dei medicinali • Si attiene alle prescrizioni e alle raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente • Esegue provvedimenti per proteggersi
Attitudini	<ul style="list-style-type: none"> • Agisce in modo accurato nell'uso e nella somministrazione di iniezioni • Bada al rispetto delle norme dell'igiene • Si mostra responsabile nella preparazione, l'esecuzione e i lavori ulteriori delle iniezioni sotto cute e intramuscolari. • Ammette i propri errori, li notifica e ne trae insegnamento • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti

Settore di competenza	Atti medico-tecnici	4.7
Competenza	Cambia le medicazioni di ferite che guariscono per prima o seconda intenzione, seguendo i protocolli in uso	
Situazione tipica	<p>Da quando un anno fa ha subito un ictus, il 79enne signor Germani soffre di un'emiplegia sul lato destro. Quando alcune settimane fa ha contratto un'influenza, per molto tempo ha potuto alzarsi dal letto solamente di rado. Di conseguenza si è formata una lesione da compressione dal diametro di circa 4 centimetri di secondo grado sull'osso sacro.</p> <p>L'operatrice sociosanitaria Daniela Stucchi è incaricata di sostenere il signor Germani nella cura del corpo e di medicare il decubito. Il signor Germani esprime il proprio rammarico per non essere più così mobile e per dover passare molto tempo a letto. Daniela Stucchi lo incoraggia a muoversi quanto possibile dato che ciò ha un effetto benefico sulla guarigione della ferita.</p> <p>Dopo la cura del corpo Daniela Stucchi prega il signor Germani di coricarsi nel letto e di girarsi sul fianco. Osserva la ferita e ne valuta lo stato. Poi cambia la medicazione secondo le direttive e documenta lo stato della ferita.</p> <p>Successivamente aiuta il signor Germani ad alzarsi e lo accompagna in salotto. Daniela Stucchi gli porge le bibite e il telecomando della TV. Poi si congeda.</p>	
Contesto	Ferite che guariscono di prima intenzione.	
Elemento	Testo	
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive sull'igiene • Standard per il trattamento delle lesioni da compressione • Direttive aziendali 	
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Materiale per la medicazione • Recipienti per lo smaltimento • Documentazione di riferimento (protocollo della ferita) 	
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i tipi di ferite e il loro processo di guarigione • Conosce l'insorgenza e le azioni di cura in caso di ferite croniche • Conosce l'origine e le forme di trattamento delle lesioni da compressione • Conosce le caratteristiche dei microorganismi e della trasmissione di malattie in relazione alla rimarginazione delle ferite • Conosce il materiale per la medicazione • Conosce la denominazione delle diagnosi infermieristiche "Compromissione dell'integrità cutanea" e "Eminegligenza" 	
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Osserva il decorso della ferita e lo documenta facendo uso del vocabolario specifico • Padroneggia le tecniche della sostituzione settica e asettica della medicazione e le applica • Effettua il trattamento della ferita secondo prescrizione medica • Esegue la disinfezione della pelle e delle mani • Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire • All'occorrenza chiede aiuto agli specialisti 	
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Tratta con cura le ferite settiche e asettiche • Bada a una sufficiente protezione propria in relazione a ferite e al loro trattamento • Rispetta le insicurezze e l'impazienza dei clienti per quanto riguarda il trattamento delle ferite • Rispetta la sfera intima 	

Settore di competenza	Atti medico-tecnici	4.8
Competenza	Disinfetta strumenti e superfici e prepara il materiale per la sterilizzazione	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Oggi l'operatore sociosanitario Luca Barandun è responsabile della disinfezione a regola d'arte degli strumenti e dei lavori di pulizia nel lavello.</p> <p>Collabora con l'assistente di cura Lina Sokoll. Lina è ancora poco sicura per quanto riguarda queste attività, dato che non è da molto che lavora nel reparto. Luca Barandun le spiega come fare e la rende attenta ai pericoli nell'uso di materiali contaminati e prodotti per la disinfezione e la pulizia. Lina Sokoll chiede quale sia la differenza tra pulizia e disinfezione. Luca Barandun le spiega il nesso.</p> <p>Assieme svolgono i lavori necessari. Dapprima decontaminano gli strumenti nell'apposita soluzione, poi li risciacquano e li puliscono accuratamente, dopodiché li preparano per la sterilizzazione. In seguito puliscono e disinfettano le superfici del lavello. Luca Barandun convalida l'esecuzione di queste attività sul foglio di controllo.</p>
Contesto	Disinfezione delle superfici nella camera del cliente e disinfezione del mobilio.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive sull'igiene • Prescrizioni di legge e raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente • Direttive aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e apparecchi per le pulizie e la disinfezione • Salviette detergenti • Materiale di imballaggio per prodotti sterili con gli specifici indicatori • Raccomandazioni e direttive sull'igiene
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce le caratteristiche dei microrganismi e della trasmissione di malattie • Conosce il processo (cerchio) di sterilizzazione e le modalità di sterilizzazione • Conosce le cause, gli effetti e il significato di infezioni nosocomiali
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizza secondo le raccomandazioni i prodotti disinfettanti e gli apparecchi per la disinfezione • Si attiene alle prescrizioni e alle raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente • Assicura che vi sia a disposizione una quantità sufficiente di prodotti sterili • Controlla l'imballaggio del materiale sterilizzato, verifica che non sia danneggiato e che non sia scaduto e visiona gli indicatori • Dà indicazioni ai collaboratori e spiega loro in modo ricostruibile il proprio agire
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • È accurata nel trattamento dei prodotti sterili come pure nella preparazione, nell'asciugatura e l'imballaggio • Tratta in modo affidabile le apparecchiature e gli strumenti disinfettati e sterilizzati • È responsabile

Settore di competenza	Crisi ed emergenza	5.1
Competenza	Riconosce le situazioni di emergenza, applica i primi soccorsi e organizza l'aiuto	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Gina Petrelli sta distribuendo la cena. La 30enne signora Widmer nella camera accanto suona il campanello. Gina Petrelli interrompe quanto stava facendo e si reca da lei per chiedere cosa desidera. Entrando nella camera, Gina Petrelli è sconcertata. Non trova la signora Widmer né nel letto né nella poltrona. Realizza rapidamente che è successo qualcosa di insolito. Cerca la signora Widmer e la trova nel bagno, sdraiata per terra immobile.</p> <p>Gina Petrelli ha una sensazione di panico, la reprime e riflette sul da farsi. Mediante l'impianto di chiamata per i pazienti innesca l'allarme e controlla se la paziente reagisce, il suo polso, la respirazione e il colore del viso. Le colleghe di team del reparto entrano di corsa in camera e chiedono che cosa sia successo. Gina spiega la situazione e chiede di aiutarla per posizionare la signora Widmer nel modo corretto.</p> <p>Una seconda persona va a prendere il carrello per le emergenze e lo sfigmomanometro. Dopo alcuni secondi la signora Widmer apre lentamente gli occhi. Anche se si sente ancora stordita, risponde alle domande che le vengono poste. Gina Petrelli misura la pressione alla signora Widmer, poi aiuta due colleghe del team a coricare la signora Widmer sul letto.</p> <p>Quando la situazione si è stabilizzata, Gina Petrelli e l'infermiera diplomata riflettono sulla situazione. Gina Petrelli racconta con calma ciò che ha vissuto e come ha reagito. Così si accorge di aver agito in modo corretto in questa situazione. In seguito documenta le proprie osservazioni e azioni nella cartella infermieristica.</p>
Contesto	Tutte le situazioni di emergenza e i provvedimenti corrispondenti
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive sulle situazioni di emergenza • Schema di svolgimento della rianimazione
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Impianto di chiamata dei pazienti e sistemi di chiamata d'emergenza • Sfigmomanometro • Attrezzature per l'emergenza, carrello per le emergenze • Membri del team • Documentazione di riferimento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i segni di complicazioni/disturbi che costituiscono un pericolo di vita • Conosce l'anatomia e la fisiologia del sistema cardiovascolare e respiratorio • Conosce le tipiche situazioni di emergenza e i provvedimenti corrispondenti • Conosce il concetto delle emergenze in uso nell'azienda
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Osserva, percepisce situazioni di emergenza e reagisce in modo adeguato alle situazioni • Nelle situazioni di emergenza attua i provvedimenti corrispondenti • Mantiene la calma e la visione d'insieme • Inoltra tempestivamente e correttamente agli specialisti i cambiamenti nei clienti • Descrive e documenta la situazione, facendo uso del vocabolario specifico
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Regge lo stress fisico e psichico

Settore di competenza	Crisi ed emergenza	5.2
Competenza	Collabora in situazioni di crisi e al momento del decesso	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Sandra Kunz assiste la 49enne signora Romerio. Otto mesi fa alla signora Romerio è stato diagnosticato un carcinoma mammario. Al momento di porre la diagnosi è stato scoperto che il tumore aveva formato delle metastasi nei polmoni e nel fegato. La signora Romerio si è sottoposta a un trattamento di chemioterapia ed era molto fiduciosa. Sapeva che una guarigione sarebbe stata impossibile, sperava però che la vita sarebbe stata prolungata, mantenendo una buona qualità.</p> <p>Il trattamento ha avuto luogo ambulatoriamente, la signora Romerio era attiva professionalmente. Spesso si sentiva stanca e non aveva appetito. Dopo il trattamento il suo stato non ha praticamente subito cambiamenti per due mesi. In occasione di un esame di controllo è stato scoperto che le metastasi si erano leggermente ingrandite. Questo referto pesava molto alla signora Romerio, che giudicava in modo negativo la propria situazione. Era stanca, aveva perso peso e ogni minimo sforzo le faceva perdere il fiato. La maggior paura era dovuta ai dolori alla schiena, nella nuca e al torace.</p> <p>A causa di questi disturbi e della sua visione negativa della situazione, la signora Romerio perde la speranza e sembra depressa. La figlia e il figlio si occupano molto di lei, la vengono a trovare ogni giorno e chiedono sostegno al team di cura.</p> <p>Sandra Kunz assiste la signora Romerio e adegua il suo sostegno di volta in volta allo stato di quest'ultima. Desidera coinvolgere la figlia e il figlio nell'assistenza e si accorge che questa situazione le pesa molto.</p> <p>Durante i colloqui nel team vengono formulati provvedimenti di cura e di assistenza. Il team decide che Sandra Kunz sarà sostenuta maggiormente da un'infermiera con esperienza e che continuerà a collaborare all'assistenza della signora Romerio.</p>
Contesto	<p>Collaborazione nell'assistenza e nell'accompagnamento durante delle crisi causate da passaggi, malattia, dolore o perdita.</p> <p>Collaborare all'assistenza, all'accompagnamento e alle cure durante il processo di decesso.</p>
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive etiche dell'azienda e di altre organizzazioni • Standard dell'accompagnamento in situazioni di crisi e nella relazione con persone in fin di vita
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Team interdisciplinare interprofessionale
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce concetti e tecniche per l'accompagnamento in caso di crisi • Conosce dei concetti in relazione a persone in fin di vita e persone del loro contesto relazionale • Conosce cause ed effetti che hanno le situazioni gravose su sé stessa, sui clienti e sulle persone del contesto relazionale di questi ultimi • Conosce la patofisiologia dei tumori • Conosce la fisiologia del dolore • Conosce le basi del rilevamento del dolore • Conosce i provvedimenti di trattamento e di cura in caso di dolori e malattie tumorali • Conosce la descrizione delle diagnosi delle cure "Dolori acuti" e "Dolori cronici"
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Considera le persone del contesto relazionale dei clienti come facenti parte della situazione • Riconosce i bisogni e i desideri delle persone nel contesto relazionale dei clienti e li coinvolge nella gestione della situazione • Riconosce i segnali di carico o sovraccarico nei clienti e nelle persone del loro contesto relazionale e agisce di conseguenza • Riconosce i segnali di carico e di sovraccarico in sé stessa, agisce di conseguenza e chiede aiuto per tempo • Informa i clienti e i loro congiunti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire • Riconosce le esigenze, lo stato e i cambiamenti della persona morente e agisce di

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

	<p>conseguenza</p> <ul style="list-style-type: none">• Collabora all'assistenza, all'accompagnamento e alle cure durante il processo di decesso.• Applica provvedimenti di rilevamento e terapia del dolore• Collabora all'assistenza alle persone decedute
Attitudine	<ul style="list-style-type: none">• Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti e delle persone provenienti dal contesto relazionale dei medesimi• Si occupa con sensibilità delle persone morenti, tenendo conto della loro situazione particolare• Rispetta le differenze culturali in relazione a persone gravemente malate e morenti• Accompagna i clienti e i loro congiunti in modo attento e con pazienza durante il momento dell'addio e del lutto

Settore di competenza	Mantenimento delle risorse e prevenzione	6.1
Competenza	Attua misure di prevenzione	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Da alcune settimane l'operatore sociosanitario Bruno Moll lavora nell'ambito delle cure di lungodegenti. Il lavoro quale operatore sociosanitario gli piace e all'interno del team si sente stimato.</p> <p>Come ogni anno nel tardo autunno è d'attualità la tematica della vaccinazione contro l'influenza. Il medico dell'istituto desidera che tutto il personale che è a diretto contatto con gli ospiti si sottoponga alla vaccinazione. Il medico argomenta a favore della vaccinazione di personale e ospiti, alcuni membri del team però non vogliono sottomettersi all'obbligo della vaccinazione, altri esprimono dubbi sull'utilità della vaccinazione.</p> <p>In occasione di una riunione del team viene discussa la misura proposta. Bruno Moll chiede quale pericolo d'infezione derivi dai visitatori nei confronti degli ospiti, e quali altri provvedimenti preventivi sarebbero adatti. Anche in queste questioni i membri del team non concordano e stabiliscono che qui si è in presenza di un dilemma etico.</p> <p>Bruno Moll esegue una ricerca su internet sul tema influenza e vaccinazioni. Cerca informazioni in relazione ad altri provvedimenti di prevenzione per l'influenza per poter decidere per sé. Dopo queste discussioni e ricerche Bruno Moll decide di fissare un appuntamento dal medico del personale.</p>
Contesto	<p>Situazioni che richiedono provvedimenti preventivi per il personale e i clienti</p> <p>Promozione della salute nell'azienda</p>
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Regolamento del personale • Diritti del paziente • Prescrizioni di legge e raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute. • Standard aziendali per la prevenzione di infezioni nosocomiali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Medico • Internet
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce le basi della promozione della salute e della prevenzione • Conosce le caratteristiche dei microrganismi e della trasmissione di malattie • Conosce le più frequenti infezioni nosocomiali • Conosce le più frequenti malattie infettive • Conosce il piano delle vaccinazioni emanato dall'Ufficio federale della sanità pubblica • Conosce il quadro clinico dell'influenza e i provvedimenti di cura per la prevenzione e il trattamento dell'influenza • Conosce i principi della ricerca delle decisioni etiche
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • S'informa in caso di insicurezza • Si attiene alle prescrizioni e alle raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute • Sfrutta le risorse personali, sociali e aziendali per lavorare in modo sano • Adotta provvedimenti per la prevenzione di infezioni nosocomiali • Riconosce i rischi di infezioni e li previene • Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire • Riconosce le questioni etiche nella quotidianità delle cure e dell'assistenza e le presenta in occasione di riunioni
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Bada con cura al rispetto delle norme dell'igiene • È autoreponsabile • È cosciente della propria responsabilità nei confronti dei clienti, del team e di terzi

Settore di competenza	Mantenimento delle risorse e prevenzione	6.2
Competenza	Identifica e promuove le risorse dei clienti	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Da tre settimane l'operatrice sociosanitaria Renata Meili assiste la 65enne signora Michel che soffre da anni del morbo di Parkinson. Segni tipici sono la sua postura: testa e torace sono chinati in avanti, le braccia piegate, lo sguardo rivolto verso il basso. Cammina a piccoli passi, trascinando i piedi, senza il movimento dal tallone alla punta; la signora Michel cammina sulle punte dei piedi. Il bloccaggio all'avvio della marcia fa sì che la signora Michel si ferma sulle soglie e quando il passaggio si restringe. Non riesce a eseguire il movimento in avanti senza aiuto. Capita che camminando accelera sempre più, fino a cadere. La voce della signora Michel è cambiata, è diventata più silenziosa, la parlata è vaga e di difficile comprensione.</p> <p>Obiettivo della signora Michel e del team delle cure è il mantenimento e il promovimento dell'autonomia. Per raggiungere tale obiettivo l'ambiente circostante viene adeguato alle esigenze e alle risorse. A tale scopo il team delle cure e di assistenza collabora strettamente con il reparto di fisioterapia.</p> <p>La fisioterapista allestisce il piano terapeutico e dà indicazioni alla signora Michel di eseguire tali esercizi. Nel corso della giornata Renata Meili eseguirà regolarmente questi esercizi con la signora Michel. Essa si fa spiegare gli esercizi dalla fisioterapista e li esegue con la signora Michel, documentando l'esecuzione e i cambiamenti, annotando pure quali situazioni rappresentano una difficoltà o un pericolo per la signora Michel. Essa si preoccupa affinché non vi siano mobili o altri oggetti che ostruiscono il passaggio.</p> <p>La signora Michel e Renata Meili discutono dei provvedimenti a lungo termine quali maniglie in bagno e accanto al gabinetto. Al momento la signora Michel non vede ancora la necessità di installare questi mezzi ausiliari, s'informerà però assieme ai propri famigliari sulle varie possibilità e sui relativi costi.</p>
Contesto	Percepire le risorse dei clienti e promuoverle in diverse situazioni di cura e di assistenza, nei confronti di persone di tutte le età e con sfondo culturale diverso.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Linee guida • Standard delle cure e delle terapie
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di riferimento • Team delle cure e di assistenza • Fisioterapia • Ergoterapia • Logopedia • Gruppi di autoaiuto
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'anatomia e la fisiologia del sistema nervoso • Conosce i livelli di prevenzione • Conosce la patofisiologia del morbo di Parkinson • Conosce i provvedimenti di cura per il morbo di Parkinson
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Impiega i mezzi ausiliari in modo mirato • Orienta il proprio agire all'esigenza di sostegno e alle risorse e incentiva l'autonomia dei clienti • Effettua la profilassi per le cadute • Descrive i cambiamenti e li documenta, facendo uso del vocabolario specifico • Effettua i provvedimenti delegati dalla fisioterapia • Effettua i provvedimenti di cura su clienti con disturbi del sistema nervoso
Attitudini	<ul style="list-style-type: none"> • Cura le relazioni con i clienti nel rispetto dei loro valori • Si mostra attenta e affidabile per quanto riguarda le esigenze e i desideri dei clienti • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti • Ha pazienza con le persone che a causa della loro malattia eseguono con maggiore lentezza gli atti della vita quotidiana

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Settore di competenza	Organizzazione della vita quotidiana	7.1
Competenza	Organizza la vita quotidiana con diversi gruppi di clienti tenendo in considerazione i loro bisogni e il loro contesto sociale	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Enrica Merlini assiste l'86enne signor Balli, una volta un lettore appassionato. A causa del suo difetto alla vista non riesce più a dedicarsi a questo passatempo. In occasione di una visita la moglie del signor Balli chiede quali sono le possibilità per tenere occupato suo marito. Dice che negli ultimi tempi è spesso triste e si lamenta di annoiarsi.</p> <p>Enrica Merlini chiede al signor Balli qual è la sua sensazione riguardo a questa situazione. Poi informa i coniugi Balli sulle possibilità di sua conoscenza. Attira l'attenzione sulle librerie di audiolibri per persone ipovedenti, che mettono a disposizione una vasta scelta di letteratura letta molto bene. Inoltre informa di un gruppo di lettura che s'incontra due volte alla settimana. Di regola vi partecipano diverse persone.</p> <p>Entrambi sono entusiasti dell'idea del gruppo di lettura. Dato che il gruppo di lettura s'incontra di pomeriggio, ciò coincide con l'orario di visita della moglie. Decidono che la signora Balli in futuro il martedì visiterà suo marito soltanto dopo le 16.00, mentre il giovedì non lo visiterà affatto.</p> <p>Enrica Merlini incita i coniugi Balli a riflettere su ulteriori possibilità di occupazione.</p>
Contesto	Organizzazione della vita quotidiana con clienti di diverse età, culture e religioni aventi limiti fisici e psichici.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	Nessuna in particolare.
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Offerte interne ed esterne dell'organizzazione della vita quotidiana • Documentazione di riferimento • Contesto sociale dei clienti • Gruppi di autoaiuto
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce la storia di vita, le abitudini e le preferenze dei clienti • Conosce diverse offerte dell'organizzazione del tempo libero • Conosce i principi dell'attivazione. • Conosce il significato di attività e riposo
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta proposte per l'organizzazione della vita quotidiana • Organizza assieme ai clienti lo svolgimento della giornata • Tiene conto delle risorse e delle esigenze dei clienti • Tiene conto delle strutture dell'istituzione e del contesto sociale • Rileva e tiene in considerazione le capacità fisiche e psichiche • Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Cura le relazioni con i clienti e dei loro congiunti nel rispetto dei loro valori • Si orienta alle esigenze e ai desideri dei clienti • Si occupa dei clienti in modo empatico e con sensibilità nella differenti situazioni particolari • Rispetta le differenze culturali, spirituali, specifiche delle generazioni e del sesso

Settore di competenza	Organizzazione della vita quotidiana	7.2
Competenza	Aiuta e sostiene i clienti nell'organizzazione della loro giornata	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>La 32enne signora Benci vive da sola e soffre di depressioni. Da tempo non mangia più con regolarità, vi sono montagne di quotidiani dappertutto, biancheria sporca sparsa per terra. La signora Benci non ha più la forza di mantenere l'ordine. In passato questo era sempre molto importante per lei ed era contenta del suo bell'appartamento. L'operatore sociosanitario Sandro Bernasconi assiste la signora Benci e osserva come la stessa sia priva di stimoli.</p> <p>Sandro Bernasconi sostiene la signora Benci nell'organizzazione della sua giornata. Allestisce un ipotetico piano giornaliero per la signora Benci, contenente le diverse attività che essa deve svolgere. Sandro Bernasconi sa che la signora Benci deve essere ricondotta gradatamente ad una nuova organizzazione della giornata.</p> <p>Affinché la signora Benci ricominci a mangiare regolarmente, pianificano assieme i pasti. La signora Benci preparerà e assumerà la colazione in presenza di Sandro Bernasconi. Per il pranzo Sandro Bernasconi le consiglia di andare al pranzo comune organizzato nel quartiere. Riguardo alla cena Sandro Bernasconi propone di preparare il pasto assieme a lei alla mattina e di conservarlo in frigorifero.</p>
Contesto	Dare indicazioni e sostenere i clienti di diverse età, culture e religioni per quanto attiene all'organizzazione della struttura giornaliera.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> Nessuna in particolare.
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> Contesto sociale dei clienti Organizzazioni e gruppi di auto-aiuto Team interdisciplinare interprofessionale
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> Conosce le basi della psicologia evolutiva e il lavoro sulla biografia Conosce la psicopatologia Conosce le basi dell'organizzazione e della pianificazione giornaliera Conosce il quadro clinico e le cure in caso di depressione Conosce il quadro clinico e le cure in caso di schizofrenia
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> Dà indicazioni ai clienti per l'organizzazione della loro giornata Sostiene i clienti nel mantenimento dell'organizzazione della loro giornata Pianifica e organizza assieme ai clienti lo svolgimento delle giornate Tiene conto delle risorse e delle esigenze dei clienti All'occorrenza organizza prestazioni di servizio da parte di terzi Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire e i provvedimenti previsti
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> Cura le relazioni con i clienti nel rispetto dei loro valori e in modo sensibile Rispetta le differenze culturali, spirituali, specifiche delle generazioni e del sesso

Settore di competenza	Alimentazione	8.1
Competenza	Consiglia e aiuta i clienti in materia di alimentazione, tenendo conto dei principi nutrizionali, dello stato di salute e di abitudini individuali e culturali	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatore sociosanitario Marco Bazzi assiste il 74enne signor Süleyman. Una settimana fa gli è stato diagnosticato un diabete mellito del tipo II. Quale primo provvedimento viene organizzata la dieta per diabetici.</p> <p>Marco Bazzi si accorge che il signor Süleyman non assume i pasti intermedi e lascia sul piatto gran parte del cibo e quindi gli spiega il nesso tra alimentazione e il diabete mellito tipo II; in particolare insiste sull'importanza di un'alimentazione equilibrata.</p> <p>Nel corso del colloquio il signor Süleyman spiega che molti cibi non gli piacciono e che vi sono alimenti che non riesce a digerire. Marco Bazzi propone al signor Süleyman di rivolgersi alla dietista. Nonostante ciò gli spiega nuovamente il sistema di ordinazione dei menu e si accerta che il signor Süleyman lo abbia compreso.</p> <p>Dopo il colloquio con il signor Süleyman Marco Bazzi annota i desideri e le abitudini del cliente nella cartella infermieristica. Chiama la dietista e fissa un appuntamento. In seguito informa i membri del team affinché osservino sparcchiando che cosa mangia il signor Süleyman, rispettivamente che cosa non mangia.</p>
Contesto	Tutte le situazioni in cui clienti di tutte le culture, religioni e fasce d'età ottengono aiuto e consigli riguardanti l'alimentazione.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Standard concernenti l'alimentazione • Raccomandazioni della Società svizzera di nutrizione
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di riferimento • Prescrizione medica • Consulenza alimentare • Opuscoli • Sistema di ordinazione dei menu
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce le basi delle scienze dell'alimentazione • Conosce l'anatomia/ la fisiologia del sistema digestivo • Conosce la problematica dell'iponutrizione nell'età avanzata. • Conosce la descrizione della diagnosi infermieristica denominata "Deficit nella cura di sé: alimentazione"
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Osserva il comportamento dei clienti nei confronti del cibo • Applica mezzi ausiliari • Sostiene i clienti nelle questioni dell'alimentazione • Offre consulenza ai clienti per la scelta del menu • Presta attenzione alle abitudini alimentari e alle prescrizioni • Cerca sostegno aggiuntivo presso altri gruppi professionali del sistema sanitario • Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti • Cura le relazioni con i clienti nel rispetto dei loro valori • Rispetta le differenze culturali, spirituali, specifiche delle generazioni e del sesso

Settore di competenza	Alimentazione	8.2
Competenza	Sostiene i clienti nell'alimentazione, tiene conto dello stato di salute e dei mezzi ausiliari a disposizione	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>A seguito di limitazioni della capacità motorica fine la signora Rusconi, 77 anni, non riesce quasi più a usare le posate in modo corretto. Talvolta tiene in mano una forchetta senza sapere cosa farsene.</p> <p>Soltanto raramente la signora Rusconi dice di avere fame o sete.</p> <p>L'operatrice sociosanitaria Sabina De-Vittori è diventata per la signora Rusconi un'importante persona di riferimento. Da quando Sabina De-Vittori aiuta regolarmente la signora Rusconi nell'assunzione di cibo, quest'ultima non rifiuta quasi più l'aiuto. Apre la bocca quando sente il cucchiaino. Dato che la signora Rusconi ha un lieve disturbo nella deglutizione, Sabina De-Vittori prima di farle assumere il cibo le fa bere un sorso d'acqua. Questo le permette di valutare il pericolo di aspirazione.</p> <p>Una settimana fa Sabina De-Vittori, di comune accordo con il team, ha deciso che la signora Rusconi entrerà a far parte di un piccolo gruppo che si ritrova assieme per mangiare. Ha pure ottenuto il permesso di modificare l'allestimento della sala da pranzo. Di domenica mette una tovaglia e decora la tavola in modo discreto. Essa sa che a casa della signora Rusconi di domenica la tavola era sempre decorata. Sabina De-Vittori osserva che l'ambiente modificato ha un effetto positivo sul comportamento alimentare.</p>
Contesto	<p>Sostegno nell'assunzione di cibo e dei liquidi, nei clienti di tutte le fasce d'età</p> <p>Tutte le situazioni in cui i clienti vengono accompagnati, sostenuti, nell'ambito dell'alimentazione.</p> <p>Profilassi della disidratazione</p>
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Standard concernenti l'alimentazione
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Bilance per il peso delle persone in piedi, sedute, sdraiate • Mezzi ausiliari per mangiare e per bere • Consulenza alimentare • Logopedia • Documentazione di riferimento • Familiari e persone che lavorano a titolo volontario
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce le basi delle scienze dell'alimentazione • Conosce l'anatomia/ la fisiologia del sistema digestivo • Conosce le limitazioni nell'assunzione del cibo: inappetenza, disturbi della deglutizione, disturbi della digestione, limitazione nel movimento, alterazioni della personalità • Conosce la patofisiologia/terapia e le cure in caso di disturbi dell'alimentazione (anoressia nervosa e bulimia) • Conosce le caratteristiche e le cure in caso di disidratazione • Conosce le denominazioni delle diagnosi delle cure "Nutrizione squilibrata: superiore al fabbisogno", "Nutrizione squilibrata: inferiore al fabbisogno" e "Nausea"
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Individua il comportamento alimentare e lo stato di nutrizione • Dà indicazioni a/incentiva i clienti nel mangiare e nel bere • Osserva le azioni di masticazione e di deglutizione e applica provvedimenti corrispondenti di sostegno • Impiega mezzi ausiliari per mangiare e bere • Rispetta i desideri e le abitudini dei clienti in fatto di mangiare e bere • Presta attenzione alla consistenza dei cibi nei clienti con disturbi di deglutizione e conosce gli aiuti immediati nel caso il cibo vada di traverso • Crea un ambiente che stimola l'appetito • Nelle proprie attività tiene conto della biografia dei clienti • All'occorrenza chiede aiuto agli specialisti

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

	<ul style="list-style-type: none">• Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire
Attitudine	<ul style="list-style-type: none">• Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti in relazione all'assunzione del cibo• Cura le relazioni con i clienti nel rispetto dei loro valori e in modo sensibile• Rispetta le posizioni dei clienti verso l'alimentazione e offre consulenze corrispondenti nel quadro delle loro competenze

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Settore di competenza	Abbigliamento e biancheria	9.1
Competenza	Opera affinché i clienti si vestano conformemente alla situazione, al clima e alle usanze e fa in modo che i clienti abbiano sempre a disposizione biancheria pulita	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Rita Stalder durante l'inverno lavora in casa della 60enne signora Messi che da quando è stata colpita da ictus cerebrale ha il braccio destro paralizzato. Essa ha bisogno di aiuto nel vestirsi. Dato che deve mangiare con la mano sinistra, talvolta sporca i vestiti senza accorgersene.</p> <p>Assieme alla signora Messi Rita Stalder sceglie i capi di vestiario che la signora Messi riesce anche ora a indossare da sola. Rita Stalder discute con la signora Messi a che cosa dovrebbe badare nella scelta: i vestiti dovrebbero essere ampi, elastici e senza bottoni. La rende inoltre attenta sul fatto che le facilita molto indossare una giacca di maglia con cerniera.</p> <p>Scelgono alcuni vestiario capi d'abbigliamento affinché una sarta possa procedere alla loro modifica. Rita Stalder coglie l'occasione per osservare se i vestiti sono puliti. Essa fa notare alla signora Messi i vestiti sporchi. Separa la biancheria a seconda dello sporco e della temperatura di lavaggio e la prepara per il lavaggio.</p> <p>Dato che la signora Messi possiede unicamente scarpe aperte oppure scarpe da allacciare con le stringhe, assieme alla vicina vanno alla ricerca di scarpe invernali con chiusura a strappo o chiusura lampo.</p> <p>Rita Stalder e la signora Messi rivedono i principi appresi che quest'ultima dovrebbe osservare mentre si veste.</p>
Contesto	Sostegno e aiuto nella scelta dei vestiti e per vestirsi e svestirsi, a clienti con limitazioni psichiche e fisiche.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive sull'igiene • Direttive sulla cura della biancheria
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Lavanderia e sartoria
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i principi della cura dei vestiti • Conosce l'importanza che l'abbigliamento ha per le persone • Conosce i principi dell'aiuto per vestirsi e svestirsi • Conosce i mezzi ausiliari per il vestirsi e lo svestirsi • Conosce la descrizione della diagnosi infermieristica denominata "Deficit nella cura di sé: vestirsi/curare il proprio aspetto"
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Rileva e sfrutta le risorse • Tiene conto delle abitudini e delle esigenze dei clienti • Consiglia al momento della scelta dell'abbigliamento • Provvede a biancheria pulita • Tiene conto della sicurezza e dell'economicità • Dà indicazioni ai clienti e ai congiunti e aiuta nel vestire e svestirsi
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti • Bada a un aspetto curato dei clienti • Mostra un atteggiamento rispettoso nei confronti dei vestiti dei clienti

Settore di competenza	Economia domestica	10.1
Competenza	Opera per agevolare un ambiente pulito e sicuro tenendo conto dei bisogni fondamentali dei clienti	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice socio-sanitaria Linda Martinelli è incaricata di fare la doccia alla 73enne signora Steiner che vive da sola, e di sostenerla nella gestione della sua economia domestica. La signora Steiner è assai smemorata. Dopo la doccia Linda Martinelli assieme alla signora Steiner pulisce il bagno, fa ordine nell'appartamento e lava le stoviglie in cucina.</p> <p>Quando Linda Martinelli vuole rimettere a posto il contenitore del burro pulito nel frigorifero, si accorge che nel medesimo si trovano alimenti avariati e che emana un odore sgradevole. Svuota il frigorifero e, assieme alla signora Steiner, elimina gli alimenti avariati. Coinvolge la signora Steiner nella pulizia a fondo del frigorifero e in seguito la esorta a rimettere nel frigo gli alimenti freschi.</p> <p>Affinché la signora Steiner riesca a orientarsi nel proprio appartamento, Linda Martinelli ripone le stoviglie nell'armadio, fa ordine e rimette le sedie al loro solito posto.</p>
Contesto	Pulizie di manutenzione di camere dei clienti e di sale comuni negli istituti e nell'appartamento di clienti spitex.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive aziendali per le pulizie e la disinfezione • la Tecniche di comunicazione • Prescrizioni di legge e raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Materiale e apparecchi per le pulizie • Servizio di pulizie
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce le direttive d'igiene per le pulizie • Conosce i metodi per le pulizie • Conosce i prodotti detergenti e gli apparecchi per le pulizie • Conosce la descrizione della diagnosi infermieristica denominata "Compromessa gestione della casa"
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Rileva e sfrutta le risorse • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Esegue lavori quotidiani di pulizia e osserva le norme dell'igiene • Mette ordine • Sostiene i clienti nell'uso dei prodotti alimentari • Utilizza i prodotti detergenti e gli apparecchi per le pulizie • Evita i pericoli di cadute, scivolate e ferimenti • Lavora con riguardo alla propria schiena e alle proprie articolazioni • Bada a un uso rispettoso dell'ambiente di materie e risorse • Organizza in modo appropriato lo svolgimento del lavoro
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Mostra una posizione rispettosa nei confronti di quanto appartiene ai clienti • Ha il senso dell'ordine e della pulizia • Osserva le abitudini dei clienti

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Settore di competenza	Economia domestica	10.2
Competenza	Nelle economie domestiche collettive fa da tramite con i diversi fornitori di prestazioni di servizio nel settore dell'economia domestica	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Anita Cassina è responsabile della dimissione dall'ospedale della 50enne signora Venturato. Anita Cassina le dà una mano mentre mette in valigia i suoi effetti personali. La signora Venturato è insicura e pone ancora alcune domande in riferimento all'assunzione dei medicinali. Anita Cassina le spiega i dosaggi prescritti dal medico. Per aiutarla le mette tutto per iscritto.</p> <p>Dopo la dimissione della signora Venturato, Anita Cassina prepara la camera per le pulizie. Porta in cucina le bibite rimanenti e i bicchieri. Poi raccoglie gli asciugamani accanto al lavello e in bagno e li ripone nel sacco della biancheria. Ora pulisce il comodino, l'armadio e la specchiera.</p> <p>Dopo questi lavori preparatori chiama il servizio di pulizia e concorda un orario per le pulizie della camera. Informa la responsabile del servizio di pulizia che già per le 14 è prevista una nuova entrata.</p>
Contesto	Tutte le situazioni con contatti con servizi interni ed esterni
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive aziendali per le pulizie e la disinfezione • Regole per la comunicazione • Prescrizioni di legge e raccomandazioni in merito alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Diversi servizi • Mezzi ausiliari per la comunicazione • Pianificazione delle dimissioni • Documentazione di riferimento
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'organizzazione aziendale per la struttura e lo svolgimento dei processi • Conosce il piano di pulizie e i processi di disinfezione • Conosce le raccomandazioni per l'applicazione di prodotti per le pulizie e la disinfezione • Conosce le misure da adottare per la propria protezione
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Applica le direttive per l'igiene • Organizza e coordina le prestazioni di fornitori di prestazioni interni
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Svolge i lavori nel settore dell'economia domestica in modo accurato e affidabile • Bada con cura al rispetto delle norme dell'igiene

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Settore di competenza	Amministrazione	11.1
Competenza	Collabora nelle procedure di ammissioni e di dimissioni. Prepara la documentazione per le ammissioni e le dimissioni, esegue mutazioni e accoglie e congeda i clienti. Introduce i clienti nei locali e li informa dello svolgimento della giornata	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Renata Delmenico accoglie in reparto il 55enne signor Zucchetti appena ammesso e gli chiede come si sente. Essa gli mostra la sua camera, il letto e l'armadio. In seguito gli presenta il suo compagno di stanza. Se necessario lo aiuta a riporre i suoi vestiti e gli articoli da bagno negli armadi. Essa gli mostra i locali e lo informa di come si svolge la giornata e in particolare la giornata di ammissione. Il signor Zucchetti chiede informazioni in merito alla funzione religiosa in ospedale e Renata Delmenico gli consegna un promemoria con gli orari delle funzioni religiose e gli mostra qual è la stazione radio che trasmette la messa domenicale.</p> <p>Il giorno precedente Renata Delmenico aveva preparato la cartella infermieristica, il biglietto da applicare al letto, i moduli per il laboratorio, le radiografie, l'ECG, il verbale dell'operazione e dell'anestesia in una mappetta. Ha ordinato il pranzo sulla base dei dati a disposizione.</p>
Contesto	Tutte le situazioni collegate con le ammissioni e le dimissioni, compresa la documentazione necessaria
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive per le ammissioni e le dimissioni e i trasferimenti • Direttive per gli interventi e gli esami • Orari fissi dell'azienda • Linee guida aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di riferimento • Moduli e protocolli • Sistema di ordinazione dei menu
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'uso e la funzione della documentazione • Conosce i diversi aspetti culturali e religiosi • Conosce l'organizzazione aziendale per la struttura e lo svolgimento dei processi • Conosce le norme di comportamento • Conosce il significato che ricopre per la persona coinvolta l'ammissione in un istituto • Conosce la descrizione della diagnosi infermieristica denominata "Sindrome di stress da trasloco"
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • E' in grado di utilizzare la Documentazione di riferimento informatizzata • Prepara la documentazione per le ammissioni e le dimissioni e i trasferimenti • Accoglie e congeda i clienti • Fornisce informazioni sull'impianto di chiamata del personale, il telefono, la radio e il televisore • Coordina altri uffici e collabora con i medesimi • Descrive quanto osservato e lo documenta facendo uso del vocabolario specifico • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Intraprende rapporti professionali con i clienti e li organizza
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Si comporta con i clienti in modo cordiale e rispettando i loro valori • È cosciente della situazione particolare dei clienti • È cosciente delle proprie mansioni di rappresentazione • Trasmette calma e sicurezza • Rispetta le differenze culturali, spirituali, specifiche delle generazioni e del sesso

Settore di competenza	Amministrazione	11.2
Competenza	Utilizza i mezzi informatici quali posta e agenda elettronica, come pure il software specifico al settore	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Il signor Ferracini, 75 anni, sarà dimesso tra tre giorni. La sua frattura del femore, che è stata sottoposta a intervento chirurgico, è guarita. In seguito a un'infezione superficiale nella parte superiore destra della ferita, fuoriesce ancora del secreto. Cambiare la medicazione una volta al giorno è sufficiente. Né il signor Ferracini né sua moglie sono in grado di cambiare la medicazione.</p> <p>L'operatore sociosanitario Ugo Simonini organizza il servizio spitex per il cambio della medicazione. Esso compila i moduli elettronici per il trasferimento al servizio spitex e li invia per posta elettronica alla base del servizio. In seguito con l'ausilio dell'agenda elettronica organizza un appuntamento per un controllo presso il medico curante della clinica. Il giorno della dimissione aggiorna il rilevamento delle prestazioni e chiude la cartella infermieristica.</p>
Contesto	<p>Tutte le situazioni in cui vengono impiegati sistemi di comunicazione</p> <p>Tutte le situazioni in cui vengono impiegati sistemi per il rilevamento delle prestazioni e di documentazione</p>
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Obbligo del segreto e protezione dei dati • Vocabolario specifico • Regole aziendali per l'uso di internet e intranet
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi informatici • Supporto informatico
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce il senso e il significato dei sistemi di documentazione in uso • Conosce il senso e il significato del rilevamento delle prestazioni • Conosce i principi della comunicazione elettronica
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • È in grado di utilizzare gli applicativi informatici aziendali • Sfrutta le possibilità della comunicazione elettronica • Rispetta le regole della comunicazione elettronica • Pianifica i lavori, coordina gli appuntamenti con altri servizi • Comunica in modo chiaro e comprensibile per scritto • All'occorrenza chiede aiuto agli specialisti
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Dimostra di saper utilizzare i sistemi di comunicazione in modo accurato • Bada a una documentazione neutrale, priva di valutazione

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Settore di competenza	Logistica	12.1
Competenza	Organizza e coordina trasporti pianificabili e accompagna i clienti durante gli stessi	

Elemento	Testo
Situazione tipica	L'82enne signora Andreoli risiede in una casa per anziani. Il medico curante ha chiesto un appuntamento per estrarre un dente da un dentista distante dalla casa anziani 10 chilometri. La signora Andreoli non riesce più a muoversi senza la sedia a rotelle. La casa per anziani non dispone di un mezzo di trasporto idoneo. L'operatrice sociosanitaria Bettina Zuber organizza un trasporto. Bettina Zuber prepara la signora Andreoli per andare dal dentista, la accompagna e l'informa su quanto accadrà.
Contesto	Organizzazione e coordinazione di trasporti pianificabili di clienti Accompagnamento di clienti in caso di trasporti pianificabili
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive aziendali per trasporti di clienti
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di trasporto
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i servizi di trasporto specializzati • Conosce i servizi di trasporto gestiti da volontari • Conosce le risorse del contesto sociale dei clienti • Conosce i costi e i tipi di finanziamento dei diversi servizi di trasporto
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Sceglie il mezzo di trasporto più idoneo • Chiarisce preventivamente i costi e il finanziamento • Organizza il trasporto e il rientro a seconda dell'appuntamento fissato • Prepara il cliente al trasporto e all'occorrenza lo accompagna • Informa i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio agire • Pone delle priorità
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetta i desideri e i bisogni dei clienti • Mostra di gestire le risorse e i servizi esterni con riguardo ai costi

Settore di competenza	Logistica	12.2
Competenza	Gestisce materiali di consumo e medicinali. Organizza le riparazioni del materiale controllandone la resa	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Roberta Fiori controlla le scorte di medicinali e nota che un medicinale ha la data scaduta e un altro ha il blister strappato.</p> <p>Rispedisce i due medicinali alla farmacia affinché vengano smaltiti e ordina dei medicinali sostitutivi. Nel frattempo il servizio di trasporti interno ha riportato l'ossimetro portato a riparare alcuni giorni fa. Essa lo controlla, lo annota nell'elenco e lo ripone nel locale adibito agli apparecchi.</p> <p>Nel pomeriggio il magazzino centrale fornisce il materiale per le cure. Roberta Fiori controlla la fornitura con l'aiuto del bollettino di ordinazione. Riempie le scorte nel locale del reparto e nel locale adibito agli apparecchi, ordinate secondo la data di scadenza.</p>
Contesto	<p>Ordinare materiale d'ufficio, materiale per le cure, medicinali e generi alimentari</p> <p>Sistemare il materiale secondo la data</p> <p>Tenere in ordine le scorte nei magazzini</p> <p>Gestire il magazzino secondo principi igienici, ecologici ed economici</p> <p>Organizzare riparazioni</p>
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive aziendali per l'immagazzinamento • Concetto aziendale di smaltimento
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di ordinazioni • Moduli per le riparazioni e servizio riparazioni • Farmacia • Magazzino centrale • Cucina
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce il ciclo delle merci • Conosce i sistemi di immagazzinamento
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Si occupa dello stoccaggio di materiali, medicinali e generi alimentari • Gestisce le scorte ed esegue ordinazioni • Tiene degli elenchi delle scorte • Smaltisce materiali, medicinali e generi alimentari secondo le direttive aziendali • Ordina le riparazioni e controlla i ritorni
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Gestisce in modo accurato i materiali di consumo e i medicinali • Si attiene alle disposizioni aziendali • Tratta il materiale e gli apparecchi in modo accurato evitando inutili sprechi

Settore di competenza	Logistica	12.3
Competenza	Tiene a disposizione per l'uso apparecchi e mobilio e provvede alla pulizia dei medesimi	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Mentre effettua un giro di controllo nel magazzino degli apparecchi e del mobilio di riserva, l'operatore sociosanitario Luigi Bernasconi si accorge che tre pompe per l'infusione non sono allacciate alla corrente elettrica. Egli provvede ad allacciarle affinché gli accumulatori vengano caricati e le pompe per l'infusione siano pronte all'uso in qualsiasi momento. Vede inoltre che un comodino di riserva è sporco e provvede a pulirlo.</p> <p>Consulta l'elenco per sapere chi è responsabile per il magazzino in quel mese. Vede che l'elenco non è più aggiornato e dunque non è più indicata la persona responsabile.</p> <p>Luigi Bernasconi riflette su come si potrebbe organizzare meglio la gestione del magazzino e si chiede inoltre quali attività vi siano collegate. In ogni caso è certo che occorre agire visto che gli apparecchi e il mobilio di riserva devono essere sempre pronti all'uso e questo attualmente non è garantito.</p> <p>Luigi Bernasconi concorda con il proprio superiore che per la prossima riunione del team elaborerà una proposta in cui sarà indicato con esattezza il responsabile del magazzino e delle attività ad esso collegate.</p>
Contesto	Tutte le situazioni che concernono la tenuta a disposizione e la pulizia di apparecchi e mobilio.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Membri del team • Moduli per le riparazioni e servizio riparazioni • Protocolli per il materiale sanitario
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce modelli e metodi di pianificazione • Conosce l'importanza di una pianificazione eseguita in modo professionale (tempo, risorse, processi)
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Controlla se il mobilio e i mezzi ausiliari sono funzionanti e si occupa della manutenzione e della riparazione • Pulisce ed effettua la manutenzione degli apparecchi secondo le norme • Osserva le misure di protezione elettronica • Riconosce apparecchi, mobilio e mezzi ausiliari difettati • D'intesa con il proprio superiore allestisce e tiene degli elenchi di controllo per le pulizie e gli apparecchi • Informa i membri del team in merito alla disponibilità all'uso degli apparecchi e se del caso fornisce informazioni sul loro uso
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • È accurata nell'uso e nella gestione dei materiali • Mostra idee per soluzioni creative e partecipa attivamente all'interno del team • Tratta il materiale e gli apparecchi in modo accurato evitando inutili sprechi

Settore di competenza	Organizzazione del lavoro	13.1
Competenza	Pianifica e organizza il proprio lavoro, lo esegue e lo controlla. Accetta mandati e li delega. Nelle situazioni impreviste pone delle priorità	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>In occasione del rapporto del mattino l'operatore sociosanitario Marcello Guidotti prende in consegna le sue mansioni del giorno e chiarisce con la superiore gli argomenti in sospeso. Egli riflette su quali siano le mansioni legate a un determinato orario e di quali può disporre liberamente. Nella pianificazione tiene conto dell'aiuto e dei mezzi ausiliari che gli occorrono per svolgere le varie attività.</p> <p>Marcello Guidotti organizza la propria giornata di lavoro. Il mattino e a mezzogiorno aiuterà durante la distribuzione dei pasti. Per il resto della giornata gli sono affidate le cure di quattro clienti e alcune attività di tipo logistico. Con l'ausilio della cartella infermieristica controlla per quali mansioni ha bisogno di sostegno da parte di colleghe del team e concorda il proprio piano di lavoro con le medesime. Verso le ore 9 il 32enne signor Widmer sarà dimesso dall'ospedale. Marcello Guidotti pianifica il tempo necessario per la preparazione e l'esecuzione della dimissione e incarica il servizio di pulizie di pulire la camera.</p> <p>Marcello Guidotti si occupa del proprio piano di lavoro. Documenta il proprio lavoro e controlla i risultati. Annota per iscritto le questioni in sospeso per poterle esporre in occasione del prossimo rapporto del team.</p> <p>Alle ore 10 un allarme incendio interrompe bruscamente il suo lavoro. Fortunatamente si tratta soltanto di un falso allarme, ma i clienti sono disorientati. Marcello Guidotti accetta l'incarico di informarli immediatamente e di calmarli. L'informazione gli riesce bene, ma lo occupa per quasi un ora.</p> <p>Marcello Guidotti controlla come potrà recuperare questo tempo perso. Il compito meno urgente gli sembra essere il controllo e la manutenzione degli apparecchi e degli utensili. Decide di spostare questo lavoro all'indomani e si mette d'accordo con la superiore.</p>
Contesto	Ogni forma di organizzazione del lavoro
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione della struttura e dello svolgimento dei processi nell'azienda • Regolamentazioni delle competenze aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Team interdisciplinare interprofessionale • Altri uffici dell'azienda • Documentazione di riferimento • Mezzi ausiliari e materiale
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce modelli e metodi di pianificazione • Conosce l'importanza di una pianificazione eseguita in modo professionale (tempo, risorse, processi)
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Pianifica i lavori • Coordina i lavori con i membri del team e altri uffici e collabora con i medesimi • Adempie ai propri incarichi, alle responsabilità e alle competenze • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Pone delle priorità • Si attiene agli accordi del team • Si prepara per le riunioni ed i rapporti e vi partecipa • Valuta il proprio lavoro in vista dell'efficienze ed effettività e prevede i prossimi passi • Delega mandati dando le informazioni necessarie, controlla e ne dà riscontro • Accetta mandati, li controlla, li esegue e ne dà riscontro
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Nell'organizzazione e nell'esecuzione dei propri lavori dimostra flessibilità • Percepisce i desideri e i bisogni dei clienti e reagisce di conseguenza • Partecipa attivamente alle attività del team

Settore di competenza	L'operatrice sociosanitaria nella formazione e nella professione	14.1
Competenza	Si riconosce quale persona in formazione, conosce il proprio processo di apprendimento e collabora al percorso formativo	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>Il piano giornaliero dell'operatore sociosanitario in formazione Bajram Iseni contiene tra gli altri l'incarico di somministrare al 45enne signor Tschudin l'alimentazione per sonda. Bajram Iseni non è sicuro di come dovrebbe preparare e somministrare l'alimentazione per sonda. Nella propria pianificazione della giornata prevede il tempo sufficiente per la preparazione. Attraverso la documentazione di cui dispone riesce a chiarire alcune questioni. Si ricorda tra l'altro che la pompa per l'alimentazione usata finora è stata sostituita da un nuovo modello che ha avuto modo di conoscere ma non ha mai utilizzato nella pratica. Chiede alla propria formatrice aziendale di aiutarlo per la somministrazione dell'alimentazione per sonda.</p> <p>Bajram Iseni descrive nei propri documenti d'apprendimento le modalità d'utilizzo della nuova pompa per l'alimentazione. Nel contempo si chiede quali siano i provvedimenti che potrebbe prendere per evitare in futuro simili insicurezze e si ripromette di apportare le proprie proposte in occasione della prossima discussione con la formatrice.</p>
Contesto	Tutte le situazioni che ruotano attorno al processo di apprendimento. Formazione di apprendisti sul luogo di formazione pratica.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di formazione operatrice sociosanitaria e basi della formazione da esso derivate • Condizioni quadro concernenti il diritto del lavoro
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Formatrice/formatore aziendale • Team • Docenti della scuola professionale • Docenti nel CI
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i diritti e i doveri dell'operatrice sociosanitaria durante la formazione • Conosce gli obiettivi della formazione • Conosce il concetto di promozione e di valutazione • Conosce le offerte di sostegno da parte della scuola e dell'azienda
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Riflette sul proprio processo di apprendimento guidato • Approfitta degli ausili di aiuto al processo di apprendimento • Riconosce le insicurezze e le esterne • Sviluppa i propri concetti per migliorare la propria situazione • Utilizza le offerte di sostegno da parte della scuola e dell'azienda
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Agisce in modo aperto e costruttivo nel processo di apprendimento e nei confronti dei superiori • Riflette in modo autocritico, costruttivo e con iniziativa sul proprio processo di apprendimento • Mostra piacere e curiosità nell'apprendimento di nozioni nuove

Settore di competenza	L'operatrice sociosanitaria nella formazione e nella professione	14.2
Competenza	Si identifica quale professionista all'interno del team interprofessionale	

Elemento	Testo
Situazione tipica	<p>L'operatrice sociosanitaria Rachele Stella ha concluso la propria formazione e lavora quale OSS. Un'amica ne parla con lei e le chiede quale sia l'attrattiva della professione di operatrice sociosanitaria.</p> <p>Rachele Stella le dice che questa figura professionale può contribuire in modo importante alla cura e all'assistenza delle persone. Le piace il contatto con i clienti e con coloro che fanno parte del loro contesto relazionale. Apprezza soprattutto la collaborazione con i diversi specialisti facenti parte del team. Le infermiere la coinvolgono nella gestione del processo di cura e questo le permette di collaborare attivamente all'erogazione delle cure e di contribuire con le proprie conoscenze al miglioramento della qualità dell'assistenza.</p> <p>Trova inoltre interessante il fatto che a volte è responsabile della gestione del magazzino e delle ordinazioni. In tale contesto le viene pure chiesto di collaborare con altri specialisti e di dar loro indicazioni affinché questo settore di lavoro possa funzionare senza intoppi.</p> <p>Rachele Stella racconta inoltre alla sua amica delle prime esperienze fatte durante l'accompagnamento di un'apprendista operatrice sociosanitaria. Questa attività secondo lei costituisce sia un arricchimento che una sfida.</p>
Contesto	Ogni forma di agire nell'ambito professionale.
Elemento	Testo
Norme e regole (criteri di qualità)	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive aziendali • Definizione e processi aziendali
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Nessuna in particolare.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conosce i vari servizi e uffici dell'azienda e quelli presenti sul territorio • Conosce le linee guida • Conosce le basi della formazione
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica in modo chiaro, comprensibile e adeguato alle situazioni • Dà indicazioni ai membri del team e alle persone in formazione • Rileva e sfrutta risorse dei membri del team e delle persone in formazione • Si assume le proprie responsabilità • Si adopera per assicurarsi delle prospettive professionali
Attitudine	<ul style="list-style-type: none"> • Cura le relazioni con i membri del team e con persone di altri servizi nel rispetto dei loro valori

C Struttura del curriculum

1 Introduzione

La formazione professionale di base rappresenta un compito comune dei tre luoghi di formazione, vale a dire azienda formatrice, scuola professionale e corsi interaziendali. Tutt'e tre i luoghi di formazione contribuiscono alla costruzione del profilo delle competenze.

Per principio le scuole professionali e i corsi interaziendali trasmettono prevalentemente le conoscenze essenziali relative alle diverse competenze, mentre l'azienda si fa carico soprattutto dell'esercizio concreto nella pratica e dunque della formazione delle competenze. Tutt'e tre i luoghi di formazione sono tenuti a operare secondo il principio dell'apprendimento delle competenze.

Nella formazione linguistica occorre promuovere in particolare il vocabolario specifico. Una seconda lingua non è obbligatoria, è però espressamente consigliata. Alle scuole viene richiesto di offrire quest'ultima quale materia opzionale.

Il piano delle unità didattiche mostra in quale sequenza temporale la scuola professionale trasmette le conoscenze essenziali. La distribuzione dei corsi interaziendali segue tale struttura (lettera F qui di seguito). Una rappresentazione approfondita è raffigurata nel piano di studio (programma d'istituto, programma dei corsi interaziendali e guida metodica pratica), derivata dal piano di formazione.

La formazione senza maturità professionale integrata segue un modello lievemente degressivo con il seguente schema:

- 1° anno di formazione 2 giorni di scuola settimanali
- 2° anno di formazione 2 giorni di scuola settimanali
- 3° anno di formazione 1 giorno di scuola settimanale

La formazione con maturità professionale integrata segue un modello degressivo analogo.

2 Piano e organizzazione delle attività didattiche

Settore di competenza	totale unità didattiche	primo anno di formazione	secondo anno di formazione	terzo anno di formazione
Settore di competenza 1 (4 situazioni) Orientamento dell'agire professionale verso i clienti e le persone nel loro contesto relazionale	80	10	50	20
Settore di competenza 2 (1 situazione) Igiene e sicurezza	40	30	10	0
Settore di competenza 3 (9 situazioni) Cura e assistenza	360	120	180	60
Settore di competenza 4 (8 situazioni) Atti medico-tecnici	100	0	70	30
Settore di competenza 5 (2 situazioni) Crisi ed emergenza	40	0	25	15
Settore di competenza 6 (2 situazioni) Mantenimento delle risorse e prevenzione	80	10	50	20

Piano di formazione operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario

Settore di competenza	totale unità didattiche	primo anno di formazione	secondo anno di formazione	terzo anno di formazione
Settore di competenza 7 (2 situazioni) Organizzazione della vita quotidiana	60	45	15	0
Settore di competenza 8 (1 situazione) Alimentazione	80	60	20	0
Settore di competenza 9 (1 situazione) Abbigliamento e biancheria	40	40	0	0
Settore di competenza 10 (2 situazioni) Economia domestica	40	40	0	0
Settore di competenza 11 (3 situazioni) Amministrazione	20	20	0	0
Settore di competenza 12 (3 situazioni) Logistica	40	30	10	0
Settore di competenza 13 (1 situazione) Organizzazione del lavoro	20	10	10	0
Settore di competenza 14 (2 situazioni) L'operatrice sociosanitaria nella formazione e nella professione	40	25	0	15
Totale Conoscenze professionali	1040	440	440	160
Insegnamento di cultura generale	360	120	120	120
Ginnastica e sport	200	80	80	40
Totale complessivo	1600	640	640	320

D Procedura di qualifica

1 Elementi della procedura di qualifica

Settore	Forma, durata, momento	Esaminatori
1.1 Nota Competenze (nota dei luoghi di formazione)	La nota relativa alle competenze corrisponde alla media delle note ponderate relative alla formazione pratica (conta doppio) e all'insegnamento delle conoscenze professionali (conta una sola volta).	
	Attribuzione della nota riguardante le competenze di pratica professionale. <ul style="list-style-type: none"> • Verifica delle competenze al termine del primo fino al quinto semestre nella formazione in azienda e al termine del secondo fino al sesto semestre nella formazione scolastica e di base organizzata dalla scuola. • La valutazione si orienta alle competenze acquisite secondo quanto previsto dal curriculum formativo. • Per i controlli delle competenze vengono messi a disposizione strumenti unitari. 	Professionista responsabile
	Attribuzione della nota riguardante le competenze riguardanti le conoscenze professionali <ul style="list-style-type: none"> • Note semestrali dei semestri da 1 a 6 	Periti
1.2 Lavoro pratico individuale	Lavoro pratico individuale durante il 6° semestre, durata di 4 a 6 ore, con colloquio professionale integrato della durata di 30 minuti. La persona in formazione deve mostrare nel quadro di un lavoro pratico individuale della durata di 4 a 6 ore, collocato nella vita professionale di tutti i giorni, che dispone delle competenze richieste per eseguire le proprie mansioni in modo corretto dal punto di vista professionale come pure adeguato alle esigenze e alle situazioni. Il lavoro pratico individuale si conclude con un colloquio professionale della durata di 30 minuti. È ammessa quale ausilio la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali.	Team di periti Professionista responsabile
1.3 Esame finale Conoscenze professionali	Esame scritto delle conoscenze professionali della durata di 3 ore. L'esame ha luogo nel corso del sesto semestre. L'esame scritto si riferisce a situazioni della quotidianità professionale e delle competenze professionali delle persone in formazione, ai sensi del profilo delle qualificazioni.	Periti

1.4	Cultura generale	<p>Il campo di qualificazione della cultura generale è composto dai seguenti campi parziali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la nota lavoro pratico • il lavoro di approfondimento • l'esame finale <p>Per quanto riguarda la forma, la durata e il momento della qualificazione fa stato la sezione 2 dell'Ordinanza dell'UFFT del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.</p>	Scuola professionale Periti
-----	------------------	---	-----------------------------

2 Norma di superamento e ponderazione

L'**esame finale** è superato se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» viene attribuito il 4 o una nota superiore; e
- b. la nota complessiva raggiunge o supera il 4.

La **nota complessiva** è data dalla media, arrotondata a un decimale, delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota dei luoghi di formazione.

Vale la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 30%
La nota del lavoro pratico è pari alla media arrotondata a una cifra decimale ottenuta dalla somma delle note del lavoro pratico ponderate (ponderazione doppia) e della presentazione con colloquio professionale (ponderazione singola);
- b. conoscenze professionali: 20%
- c. cultura generale: 20%
- d. competenze (nota dei luoghi di formazione): 30%

Per nota **competenze** (nota dei luoghi di formazione) si intende la media arrotondata a un decimale delle note sotto elencate con la seguente ponderazione:

- a. formazione pratica professionale: conta doppio
- b. insegnamento conoscenze professionali: conta una volta sola.

La nota **formazione pratica professionale** corrisponde alla media, arrotondata al punto o al mezzo punto, delle note relative ai controlli delle competenze come da Ordinanza sulla formazione (art. 12 per la formazione in azienda, art. 13 per la formazione scolastica e di base organizzata dalla scuola).

Per nota relativa all'**insegnamento conoscenze professionali** si intende la media, arrotondata al punto o al mezzo punto, di tutte le note semestrali relative all'insegnamento professionale.

3 Valutazione delle prestazioni

- Le prestazioni nella procedura di qualificazione finale vengono valutate con le note da 1 a 6. Sono ammessi i mezzi punti.
- La nota complessiva di ogni campo di qualificazione è data dalla media, arrotondata a un decimale, delle note dei singoli campi di qualificazione.
- Nel certificato delle note figurano la nota complessiva e le note di ogni campo di qualificazione comprese le note scolastiche.
La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale delle note ponderata dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale come pure delle note scolastiche.
- La scala delle note è valutata come segue:

nota 6	molto buono
nota 5	buono
nota 4	sufficiente
nota 3	insufficiente

nota 2 debole gravemente insufficiente
nota 1 nullo

4 Ripetizioni

- La ripetizione delle procedure di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr. Qualora debba essere ripetuto un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.
- Qualora l'esame finale venga ripetuto senza frequentare nuovamente la formazione professionale pratica, resta valida la nota dei luoghi di formazione conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di formazione professionale pratica, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione valgono solamente le nuove note.
- Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente la scuola professionale, resta valida la nota relativa ai luoghi di formazione conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento professionale, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione valgono solamente le nuove note.
- Le ripetizioni nel campo di qualificazione Cultura generale hanno luogo secondo l'Ordinanza dell'UFFT del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.
- Le ripetizioni del lavoro pratico hanno luogo secondo le norme della direttiva sulla procedura di qualificazione.

5 Caso particolare

Per le persone che hanno assolto la formazione diversamente da quanto disciplinato dalla presente ordinanza e la procedura di qualificazione secondo la presente ordinanza, viene meno la nota dei luoghi di formazione.

Per il calcolo della nota complessiva valgono le note sotto elencate con la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 50%
- b. conoscenze professionali: 30%
- c. cultura generale: 20%.

E Organizzazione, suddivisione e durata dei corsi interaziendali

1 Enti responsabili

Enti responsabili dei corsi interaziendali sono le organizzazioni del mondo del lavoro.

2 Organi e organizzazione

2.1 Organi

Gli organi dei corsi sono

- la Commissione di vigilanza dell'OdASanté (responsabili dei contenuti dei programmi dei corsi interaziendali e della guida metodica pratica)
- la commissione dei corsi
- gli operatori dei corsi

Le commissioni si autocostruiscono e si danno un regolamento delle commissioni.

2.2 Ordinamento delle assenze e disciplinare

Gli operatori dei corsi emanano un ordinamento delle assenze e disciplinare che sancisce almeno i seguenti punti:

- obbligo di frequenza e responsabilità delle persone in formazione e delle aziende formatrici
- assenze e congedo giovanile extrascolastico
- ordinamento disciplinare
- procedura disciplinare
- riserva di provvedimenti da parte della vigilanza sul tirocinio

3 Convocazione, partecipazione, sorveglianza

- Gli operatori dei corsi emanano convocazioni personali. Le convocazioni sono trasmesse alle persone in formazione e alle aziende formatrici.
- Gli operatori dei corsi concordano le giornate dei corsi con le scuole professionali.
- La frequentazione dei corsi interaziendali è obbligatoria.
- Gli uffici cantonali competenti si assumono la vigilanza. Essi hanno accesso ai corsi in ogni momento.

4 Periodo, durata e temi principali

4.1 Periodo e durata

I corsi interaziendali durano

- 15 giorni di 8 ore ciascuno durante il 1° anno di formazione
- 15 giorni di 8 ore ciascuno durante il 2° anno di formazione
- 4 giorni di 8 ore ciascuno durante il 3° anno di formazione

Di questi 34 giorni complessivi, 5 giorni di CI vengono impiegati per le esigenze specifiche dei diversi tipi di istituzioni.

Questi giorni specifici possono essere utilizzate per rispondere a delle esigenze particolari delle singole aziende formatrici.

I corsi possono essere proposti a mezza giornate, giornate intere o a blocchi. Durante il sesto semestre non si tengono corsi interaziendali.

4.2 Tematiche principali

primo anno di formazione

- Introduzione nella pratica e nella formazione
- Cura e assistenza comprese le conoscenze di base di cinestetica
- Alimentazione
- Abbigliamento
- Professionista e persona in formazione
- Tematiche specifiche per settori

secondo anno di formazione

- Cura e assistenza comprese le conoscenze di base di cinestetica
- Atti medico-tecnici
- Tematiche specifiche per settori

terzo anno di formazione

- Atti medico-tecnici
- Professionista e persona in formazione
- Informazione relativa alla procedura di qualificazione

F Formazione di base abbreviata per adulti²

1 Campo d'applicazione

Le disposizioni seguenti si riferiscono alle classi separate per persone in formazione ai sensi dell'articolo 2 capoverso 3 dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base Operatrice sociosanitaria / Operatore sociosanitario AFC.

I riconoscimenti individuali ai sensi dell'articolo 4 dell'Ordinanza sulla formazione professionale sono possibili come finora e soggiacciono alla competenza dei Cantoni.

2 Condizioni

Alle persone in formazione può essere riconosciuto un anno di formazione professionale di base, se queste:

- a) hanno compiuto i 22 anni di età; e
- b) hanno almeno due anni di esperienza professionale acquisita mediante un impiego almeno al 60 per cento nel campo professionale delle cure e dell'assistenza sociale.

(articolo 2 capoverso 3 dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base Operatrice sociosanitaria / Operatore sociosanitario AFC)

3 Profilo delle competenze e delle qualifiche

Le parti A (Profilo professionale e delle competenze) e B (Catalogo delle situazioni) del Piano di formazione Operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario AFC valgono pure per la formazione di base abbreviata per adulti.

4 Procedura di qualificazione

La procedura di qualificazione per la formazione di base abbreviata si orienta alla Sezione 8, articoli 14 a 18 dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base Operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario AFC del 1° gennaio 2009.

Le disposizioni concernenti la procedura di qualificazione nella parte D del Piano di formazione rimangono invariate. Data la durata ridotta, lo scadenziario viene abbreviato come segue:

- la nota di pratica professionale relativa ai luoghi di formazione è determinata dalle verifiche effettuate al termine del primo semestre fino al terzo semestre per la formazione in apprendistato e al termine del secondo semestre fino al quarto semestre per la formazione a tempo pieno.
- La nota di conoscenze professionali si compone dalle note semestrali dal primo al quarto semestre.
- il lavoro pratico individuale viene svolto durante il quarto semestre della formazione di base abbreviata per adulti.
- l'esame finale scritto di conoscenze professionali ha luogo nel corso del quarto semestre.

² Modifica dell'1.10.2009

5 Riduzioni temporali

Le riduzioni riguardano tutt'e tre i luoghi di apprendimento.

5.1 Riduzione della formazione di pratica professionale

La formazione di pratica professionale nella formazione di base abbreviata per adulti Operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario AFC ha luogo durante almeno 3 giorni alla settimana.

5.2 Riduzione della formazione scolastica

- Conoscenze professionali: l'insegnamento delle conoscenze professionali nella formazione di base abbreviata per adulti Operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario AFC comprende 700 lezione.
- Cultura generale: quest'ultima si orienta alle disposizioni dell'Ordinanza dell'UFFT del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base e comprende 240 lezioni.
- Le persone in formazione che hanno un diploma riconosciuto di cultura generale sono dispensate dall'insegnamento di cultura generale.
- Sport: gli adulti sono esonerati dall'insegnamento dello sport.

Per la formazione di base abbreviata per adulti Operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario AFC fa stato il seguente piano delle unità didattiche:

Settore di competenza	totale unità didattiche
Settore di competenza 1 (4 situazioni) Orientamento dell'agire professionale verso i clienti e le persone nel loro contesto relazionale	50
Settore di competenza 2 (1 situazione) Igiene e sicurezza	20
Settore di competenza 3 (9 situazioni) Cura e assistenza	230
Settore di competenza 4 (8 situazioni) Atti medico-tecnici	100
Settore di competenza 5 (2 situazioni) Crisi ed emergenza	30
Settore di competenza 6 (2 situazioni) Mantenimento delle risorse e prevenzione	50
Settore di competenza 7 (2 situazioni) Organizzazione della vita quotidiana	50
Settore di competenza 8 (2 situazioni) Alimentazione	40
Settore di competenza 9 (1 situazione) Abbigliamento e biancheria	20
Settore di competenza 10 (2 situazioni) Economia domestica	20

Settore di competenza	totale unità didattiche
Settore di competenza 11 (1 situazione) Amministrazione	20
Settore di competenza 12 (3 situazioni) Logistica	20
Settore di competenza 13 (1 situazione) Organizzazione del lavoro	20
Settore di competenza 14 (2 situazioni) L'operatrice sociosanitaria nella formazione e nella professione	30
Totale Conoscenze professionali	700
Insegnamento di cultura generale ai sensi dell'Ordinanza dell'UFFT sulla cultura generale	240
<i>Le persone in formazione che dispongono di un diploma di cultura generale riconosciuto sono dispensate dall'insegnamento di cultura generale.</i>	0
Ginnastica e sport	0
Totale complessivo	940
<i>Per le persone in formazione con un diploma di cultura generale riconosciuto</i>	700

5.3 Riduzione dei corsi interaziendali

Per i corsi interaziendali per la formazione di base abbreviata per adulti Operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario AFC valgono le seguenti deroghe rispetto alla formazione di base ordinaria:

Periodo e durata

I corsi interaziendali hanno una durata di 20 giorni. Due di questi sono riservati a bisogni specifici delle diverse istituzioni. Nel corso del quarto semestre non hanno luogo corsi interaziendali.

Tematiche

- Orientamento dell'agire professionale ai clienti, alle persone nel loro contesto relazionale, sociale e culturale
- Cura e assistenza
- Atti medico-tecnici
- Crisi ed emergenza
- Organizzazione della vita quotidiana
- Alimentazione
- L'operatrice / l'operatore nella formazione e nella professione
- Tematiche specifiche per settori

5.4 Maturità professionale integrata

La formazione di base abbreviata per adulti Operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario AFC non permette di ottenere la maturità professionale integrata.

G Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione per l'operatrice sociosanitaria AFC entra in vigore in data 01.01.2009.

Per l'organizzazione del mondo del lavoro:

Berna, 6 novembre 2008

OdASanté
Bernhard Wegmüller, presidente

Il presente piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia ai sensi dell'articolo 8 capoverso 1, mediante l'Ordinanza sulla formazione professionale di base per l'operatrice/l'operatore sociosanitaria/-o AFC del 01.01.2009:

Berna, 13 novembre 2008

Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia
Ursula Renold, direttrice

Modificazione nel piano di formazione

Parte F: Formazione di base abbreviata per adulti

Il presente piano di formazione modificato entrerà in vigore in data 30° ottobre 2009.

Per l'organizzazione del mondo del lavoro:

Berna, 1° ottobre 2009

OdASanté

Bernhard Wegmüller, presidente

La modifica del piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia.

Berna, 30° ottobre 2009

Ufficio federale della formazione professionale e della
tecnologia

Ursula Renold, direttrice

Modificazione nel piano di formazione

Parte D: Procedura di qualificazione

Parte H: Allegato al piano di formazione

Il presente piano di formazione modificato entrerà in vigore in data 1° luglio 2011.

Per l'organizzazione del mondo del lavoro:

Berna, 30° giugno 2011

OdASanté

Bernhard Wegmüller, presidente

La modifica del piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia.

Berna, 1° luglio 2011

Ufficio federale della formazione professionale e della
tecnologia

Ursula Renold, direttrice

H Allegato al piano di formazione

Direttiva specifica alla professione di operatrice sociosanitaria/operatore sociosanitario relativa al lavoro pratico individuale (LPI) nella procedura di qualificazione

1 Condizioni quadro

<p>Basi legali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinanza sulla formazione operatrice sociosanitaria AFC/operatore sociosanitario AFC del 01.01.2009, articolo 15, capoverso 2, lettera a). • Piano di formazione operatrice sociosanitaria AFC / operatore sociosanitario AFC del 01.01.2009, paragrafo D Procedura di qualificazione, cifra 1.2. • Guida dell'UFFT del 22 ottobre 2007 sul lavoro pratico individuale (LPI) nel quadro dell'esame finale della procedura di qualificazione prevista dalla formazione professionale di base.
<p>Statuto della direttiva specifica alla professione</p>	<p>La direttiva costituisce un allegato al Piano di formazione ed è dunque vincolante per tutte le autorità d'esame in tutti i Cantoni.</p>
<p>Compiti dell'autorità cantonale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'autorità cantonale designa l'autorità d'esame. • Garantisce che gli organi d'esame competenti, gli operatori della formazione professionale pratica e le stesse persone in formazione siano debitamente e tempestivamente informate in merito alle modalità e alle scadenze relative allo svolgimento del LPI. • Sostiene inoltre la formazione dei professionisti responsabili per il tramite delle organizzazioni del mondo del lavoro competenti e nomina periti d'esame con un'adeguata formazione. • Disciplina gli ulteriori dettagli della procedura di qualificazione non regolamentati nelle basi legali e nella presente direttiva. • Osserva le disposizioni del diritto cantonale in materia di archiviazione dei documenti relativi agli esami.
<p>Definizione del lavoro pratico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il lavoro pratico nell'ambito della procedura di qualificazione di operatrice sociosanitaria/operatore sociosanitario è organizzato sottoforma di lavoro individuale. Attraverso l'attuazione di un lavoro pratico, inserito nel contesto lavorativo quotidiano, la /il candidata/o dimostra di possedere le competenze richieste per lo svolgimento della professione in autonomia. La presa a carico dei clienti e l'erogazione di prestazioni di qualità devono riferirsi allo stato dell'arte, al quadro giuridico e ai regolamenti aziendali.

Persone coinvolte	<p>Le seguenti persone sono coinvolte nella preparazione, nell'attuazione e nella valutazione del lavoro pratico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La/il candidata/o • La/il professionista responsabile • Il team di periti • Il capo-perito
Periodo e svolgimento	<p>Di regola il lavoro pratico viene effettuato durante l'ultimo semestre della formazione professionale di base. L'autorità d'esame stabilisce per tempo il periodo dello svolgimento.</p>

2 Preparazione

Responsabilità	<p>Alla/al professionista responsabile spetta l'incarico di preparare il lavoro pratico; può avvalersi della collaborazione del team di periti. Entro il termine stabilito dall'autorità d'esame inoltra tempestivamente a quest'ultima le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il compito d'esame, • la durata, la data e l'orario proposti per lo svolgimento dell'esame, • i previsti criteri di apprezzamento e di valutazione da adottare, preventivamente discussi con la/il candidata/o. • tutte le altre indicazioni supplementari. <p>Il compito d'esame e le informazioni complementari devono essere firmati dalla/dal candidata/o. La firma attesta la comprensione del compito e dei criteri di valutazione da parte della/del candidata/o.</p>
Requisiti del compito d'esame	<p>L'esame chiede che la/il candidata/o superi almeno 4 situazioni professionali descritte nel piano di formazione. Le situazioni vengono scelte in modo da coprire complessivamente tutti e 5 i livelli descritti nel profilo professionale dell'operatrice sociosanitaria/dell'operatore sociosanitario.</p> <p>Il compito d'esame, la definizione degli obiettivi e i risultati da conseguire sono descritti e verificabili in maniera univoca.</p>
Durata, data e orario dell'esame	<ul style="list-style-type: none"> • Il lavoro pratico ha una durata di almeno 4 ore (senza le pause) e un massimo di 6 ore compreso il colloquio professionale e la presentazione. • Il membro del team di periti nominato dall'autorità d'esame competente concorda con la/il professionista responsabile la data e l'orario dell'esame. • La data e l'orario dell'esame non interferiscono con la pianificazione delle lezioni.

Criteri di apprezzamento e di valutazione	I criteri di apprezzamento e di valutazione devono essere coerenti col compito d'esame. Permettono di valutare la gestione competente delle situazioni proposte come pure l'impiego efficace delle risorse necessarie.
Validazione del compito d'esame	Almeno un membro del team di periti controlla se quanto inoltrato dalla/dal professionista responsabile sia formalmente completo e conforme alle competenze richieste nel piano di formazione. Se non si raggiunge l'intesa, la decisione spetta capo-perito.

3 Svolgimento

Svolgimento sul posto di lavoro	<p>La/il candidata/o svolge il compito assegnatole/li al proprio posto di lavoro in azienda, avvalendosi degli strumenti e dei metodi a lui familiari.</p> <p>Il compito d'esame viene effettuato individualmente e in modo pressoché autonomo utilizzando metodi e mezzi usuali.</p> <p>È ammissibile il lavoro di gruppo quanto serve a verificare la capacità dell'operatrice sociosanitaria/dell'operatore sociosanitario di collaborare in équipe.</p>
Aggiornamento della documentazione infermieristica aziendale	<p>La/il candidata/o annota le informazioni nella documentazione infermieristica aziendale. L'aggiornamento della stessa è parte integrante dell'attività prevista. Non è richiesta una documentazione più estesa.</p> <p>La/il professionista responsabile valuta l'utilizzo della documentazione autorizzando la visione al team di periti.</p>
Comunicazione	Al fine di migliorare la comprensione reciproca i membri del team di periti, la/il professionista responsabile come pure la/il candidata/o, possono porre domande o dare spiegazioni.
Accompagnamento e documentazione	<p>La/il professionista responsabile segue lo svolgimento del compito, almeno un membro del team di periti segue lo svolgimento del compito a campione.</p> <p>Entrambe le figure annotano le proprie osservazioni in merito all'attività svolta dalla/dal candidata/a, alla tenuta della documentazione, come pure alla presentazione e al colloquio professionale.</p> <p>L'autorità cantonale ne disciplina i dettagli.</p>
Presentazione e colloquio professionale	La/il candidata/o illustra al team di periti lo svolgimento del lavoro pratico individuale e nell'ambito di un colloquio professionale risponde alle domande sul lavoro pratico svolto. La presentazione e il colloquio professionale durano complessivamente mezz'ora. La/il professionista responsabile partecipa alla presentazione e al colloquio professionale se la candidata/il candidato ha dato il suo consenso.

Durata e interruzione	<p>Nel caso in cui la tempistica prevista non può essere rispettata per imprevisti legati all'azienda oppure ad un'errata valutazione del tempo necessario, almeno un membro del team di periti e la/il professionista responsabile concordano il momento in cui far terminare l'esame.</p> <p>Il tempo massimo di 6 ore previsto dall'Ordinanza sulla formazione professionale non deve essere superato.</p>
------------------------------	---

4 Fine dell'esame e procedura di valutazione

Valutazione	<p>La/il professionista responsabile della/del candidata/o al momento dell'esame valuta lo svolgimento del compito e il risultato del lavoro; al termine, propone una nota sulla base dei criteri di apprezzamento e di valutazione precedentemente fissati.</p> <p>Almeno un membro del team di periti verifica la valutazione effettuata dalla/dal professionista responsabile e la plausibilità delle note proposte.</p> <p>Il team di periti valuta la presentazione e il colloquio professionale.</p>
Note	<p>Sulla base della valutazione proposta per tutte le parti dell'esame, il team di periti e la/il professionista responsabile si accordano sulla nota definitiva da attribuire. L'attribuzione della nota avviene conformemente all'Ordinanza sulla formazione.</p> <p>In caso di divergenze decide l'autorità d'esame designata dall'autorità cantonale.</p>
Verifica	<p>Il capo perito verifica la valutazione effettuata dai periti d'esame oltre alla plausibilità delle note attribuite.</p>