

**IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato****Descrizione di funzione OSS – Allegato****Campo di competenza A *Professionalità e orientamento verso il cliente***

Competenza Operativa	Esempi di azioni
Operare come professionista e membro di un team	<ul style="list-style-type: none">• Conosce e rispetta le proprie competenze e mansioni• Manifesta rispetto per gli altri membri del suo gruppo e degli altri servizi con cui collabora• Manifesta: impegno, flessibilità• Partecipa attivamente alle consegne operative e alle riunioni• Conosce e valorizza operativamente le altre figure professionali presenti nel team• Pianifica il proprio operato, coordina il lavoro di un team e collabora con gli altri servizi• Effettua una verifica del proprio lavoro e pianifica le fasi successive• Verifica puntualmente le deleghe effettuate• A sua volta svolge le deleghe che vengono a lui affidate in modo completo (svolgimento, verifica, documentazione)• Utilizza un linguaggio professionale chiaro, comprensibile, adeguato alle situazioni
Strutturare in modo professionale il rapporto con i clienti e con il loro contesto	<ul style="list-style-type: none">• Adatta il linguaggio professionale a seconda dell'interlocutore• La relazione con i clienti è professionale e strutturata• Definisce la situazione con la quale è confrontato utilizzando le fonti d'informazione a lui disponibili• Sa creare un clima di fiducia• Conosce ed applica le norme di comportamento• Riflette sul proprio modo di comunicare e di agire• Considera i clienti con attenzione e stima
Operare in funzione della situazione e delle proprie osservazioni	<ul style="list-style-type: none">• Sa osservare, descrivere e documentare correttamente eventuali cambiamenti• Informa chi di dovere su quanto osservato in modo adeguato all'interlocutore, sia esso curante, sia esso cliente• Individua e attiva le risorse
Operare in funzione delle abitudini legate all'età, alla cultura e alla religione dei clienti	<ul style="list-style-type: none">• Sa instaurare una relazione di fiducia e professionale• Comunica in modo chiaro ed efficace• Partecipa alla raccolta delle informazioni relative alla biografia della persona assistita, ne conosce i momenti salienti così come ne conosce la situazione attuale ed i bisogni e li utilizza nella presa a carico• Promuove l'autonomia

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.

**IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato****Descrizione di funzione OSS – Allegato**

Competenza Operativa	Esempi di azioni
	<ul style="list-style-type: none">• Reperisce le informazioni necessarie dagli altri professionisti e le utilizza• Conosce il progetto terapeutico del cliente e ne documenta il processo
Collaborare alla garanzia della qualità	<ul style="list-style-type: none">• Partecipa alla formulazione degli obiettivi, alla stesura delle misure da applicare ed alla loro valutazione• Riflette costantemente sulla situazione attuale del cliente e la compara con gli obiettivi fissati• Attraverso una terminologia professionale, documenta e trasmette a chi di dovere ciò che ha rilevato• Effettua una autoanalisi del proprio operato• Conosce ed applica le direttive interne per la qualità (standard di cura, protocolli cadute ecc)• Osserva le disposizioni in merito al segreto professionale e la protezione dei dati• Applica il sistema aziendale di gestione degli errori

Campo di competenza B Cura e assistenza

Competenza Operativa	Esempi di azioni
Assistere i clienti nella cura del corpo	<ul style="list-style-type: none">• Utilizza il materiale necessario• Sa valutare il bisogno, conosce le abitudini e le risorse dei suoi clienti e quindi sa offrire cure personalizzate stimolando le risorse esistenti• Garantisce la sicurezza dei clienti• Esegue le tecniche per la cura del corpo impiegando un tocco professionale durante le cure stesse.• Conosce ed applica, se necessario, provvedimenti attivanti o calmanti e ne valuta l'efficacia• Osserva e sa valutare lo stato cutaneo e le mucose• Sa riconoscere eventuali alterazioni di vista e/o udito ed utilizzare correttamente i presidi specifici• Attraverso una terminologia professionale documenta, motivando, il suo operato con descrizioni ed osservazioni• Conosce ed applica il corretto iter per lo smaltimento dei rifiuti
Assistere i clienti nella mobilizzazione e nei posizionamenti	<ul style="list-style-type: none">• Conosce ed applica i principi di cinestetica• Conosce ed applica misure di profilassi per: contratture, lesioni da compressione, trombosi e anti caduta• Effettua posizionamenti e mobilizzazioni di clienti in maniera sicura, comoda e fisiologica• Attiva le risorse residue del cliente al fine di lavorare nel rispetto dei principi ergonomici

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.

**IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato****Descrizione di funzione OSS – Allegato**

Competenza Operativa	Esempi di azioni
	<ul style="list-style-type: none">• Svolge gli esercizi di movimento con i clienti secondo il piano previsto e, se necessario, richiede l'intervento di personale specializzato• Sa prendere in carico clienti con fratture trattate in maniera conservativa o chirurgica• Si pone come obiettivo il far mantenere o promuovere il maggior grado di autonomia possibile per il cliente• Conosce ed utilizza correttamente i presidi
Assistere i clienti nelle funzioni corporali	<ul style="list-style-type: none">• Assiste il cliente nel processo di evacuazione (toilette o mezzi ausiliari adeguati)• Applica misure per favorire la continenza• Conosce ed utilizza correttamente i presidi per l'incontinenza• Effettua esami dell'urina e delle feci• Posa e rimozione del catetere vescicale transuretrale• Conosce ed applica la profilassi per la stipsi• Eseguce correttamente l'igiene intima e la cura della cute con particolare attenzione alla prevenzione dalle infezioni• Ha un approccio al cliente rispettoso e sa riconoscere eventuali segni di disagio, proprie, del cliente ed eventualmente di terzi prendendoli a carico• Le misure d'igiene sono adeguate e personalizzate• Comunica le informazioni in maniera chiara e le documenta correttamente
Assistere i clienti nella respirazione	<ul style="list-style-type: none">• Riconosce la respirazione eupnoica da eventuali disturbi del respiro• Assiste i clienti in caso di tosse ed espettorazione e difficoltà respiratorie• Su delega applica misure di sostegno• Applica la profilassi per la polmonite• Somministra inalazioni e ossigeno su prescrizione medica• Attraverso una terminologia professionale descrive quanto osservato e lo comunica ai propri responsabili• Informa i clienti sulle misure che intende adottare• Conosce e rispetta i propri limiti, chiedendo aiuto quando necessario• Adotta un approccio rassicurante e calmante verso i clienti sotto stress e che manifestano ansia o in situazioni ad essa correlata
Assistere i clienti nell'assunzione dei pasti	<ul style="list-style-type: none">• Rispetta le abitudini alimentari e valuta lo stato nutrizionale ed i comportamenti alimentari dei clienti• Definisce un protocollo d'idratazione

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.

**IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato****Descrizione di funzione OSS – Allegato**

Competenza Operativa	Esempi di azioni
	<ul style="list-style-type: none">• Assiste il cliente di tutte le fasce di età, durante l'atto di mangiare e bere• Istruisce il cliente in materia di alimentazione e idratazione• Dopo un'attenta osservazione, conosce ed applica correttamente le misure di supporto dove necessario ed utilizza correttamente eventuali presidi. Presta attenzione alla consistenza degli alimenti preparati per clienti con disturbi di deglutizione e conosce le misure d'intervento in caso di soffocamento• Conosce la storia di vita del cliente e con un'adeguata preparazione dell'ambiente la sfrutta per stimolare l'appetito• Conosce e rispetta i propri limiti, chiedendo aiuto se necessario agli specialisti responsabili
Assiste i clienti durante il sonno e il riposo	<ul style="list-style-type: none">• Conosce ed applica misure di rilassamento e stimolazione del sonno• Valuta il sonno ed il riposo del cliente e le sue abitudini individuali• Sa osservare eventuali stati di alterazione del normale stato di coscienza• Prepara ed aiuta i clienti a coricarsi per la notte applicando i criteri di sicurezza

Campo di competenza C Cura e assistenza in situazioni critiche

Competenza Operativa	Esempi di azioni
Reagire correttamente in situazioni d'emergenza	<ul style="list-style-type: none">• Riconosce e reagisce ad una situazione d'emergenza mantenendo la calma e la visione d'insieme• Avvia le prime misure in caso di necessità secondo il piano d'emergenza aziendale• Osserva e comunica tempestivamente a chi di dovere eventuali cambiamenti osservati• Attraverso una terminologia professionale documenta quanto osservato
Collaborare nell'assistenza alle persone in fin di vita	<ul style="list-style-type: none">• Riconosce i sintomi dello stress, i cambiamenti, le necessità e l'affaticamento nei clienti, nelle persone vicine coinvolte e nella propria persona, per prendere i giusti provvedimenti o chiedere aiuto in maniera tempestiva• Sa cogliere le necessità ed eventuali cambiamenti delle persone in fin di vita e si comporta adeguatamente• Assiste i clienti ed i loro congiunti nella fase terminale della vita ed applica le cure di confort assieme all'équipe• Conosce ed utilizza correttamente gli strumenti per la valutazione del dolore• Collabora alla preparazione delle persone decedute
Partecipare all'accompagnamento dei clienti in situazioni di crisi	<ul style="list-style-type: none">• Riconosce segni e sintomi di una crisi psichica• Riconosce eventuali comportamenti aggressivi e sa relazionarsi ed agire di conseguenza• Individua i pericoli per sé e per terzi per comportarsi in modo adeguato alla situazione

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.

**IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato****Descrizione di funzione OSS – Allegato**

Competenza Operativa	Esempi di azioni
	<ul style="list-style-type: none">• Garantisce la sicurezza del cliente• Sorveglia ed accompagna le situazioni con cui si trova confrontato• Comunica in maniera chiara e comprensibile a seconda dell'interlocutore• Conosce i propri limiti, li rispetta e chiede aiuto in caso di bisogno
Partecipare all'accompagnamento dei clienti affetti da malattie croniche, polimorbilità o in situazioni di cure palliative	<ul style="list-style-type: none">• Osserva gli elementi che hanno un'influenza sulla qualità di vita dei clienti e attua soluzioni alternative per la promozione del benessere• Monitorizza continuamente lo stato di salute e prende a carico anche i suoi desideri• Mostra empatia sia verso il cliente sia verso il suo care giver
Sostenere i clienti in stato confusionale	<ul style="list-style-type: none">• Crea e mantiene dei punti di riferimento nella loro vita quotidiana e li accompagna con professionalità rispondendo con pazienza ai loro bisogni• Conosce, classifica e documenta correttamente i comportamenti delle persone affette da demenza• Informa chi di dovere• Riconosce i propri limiti, li rispetta e chiede aiuto se necessario• Utilizza regole di comunicazione e di comportamento per relazionarsi con persone affette da demenza• Garantisce sicurezza e libertà di movimento

Campo di competenza D Atti medico-tecnici

Competenza Operativa	Esempi di azioni
Controllare le funzioni vitali ed effettuare il bilancio dei liquidi	<ul style="list-style-type: none">• Rilevamento e documentazione delle funzioni vitali<ul style="list-style-type: none">○ Pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiratoria, temperatura corporea, reattività delle pupille, stato di coscienza• Allestisce un bilancio dei liquidi (bilancio idrico)<ul style="list-style-type: none">○ Raccolta di informazioni○ Lo relaziona con i parametri vitali e con le eventuali patologie concomitanti dell'ospite• Cure pre-post operatorie<ul style="list-style-type: none">○ Nell'ambito dell'igiene corporea

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.

**IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato****Descrizione di funzione OSS – Allegato**

Competenza Operativa	Esempi di azioni
	<ul style="list-style-type: none">○ Dell'insegnamento e assistenza alla mobilitazione, respirazione, alimentazione○ Monitoraggio dei parametri vitali○ Alimentazione○ Diagnosi e terapia (preparazione, esecuzione, assunzione, trascrizione)○ Mobilitazione○ Riconosce l'irregolarità nei parametri vitali e informa la persona responsabile
Effettuare prelievi di sangue da vene e capillari	<ul style="list-style-type: none">● Esecuzione e documentazione del prelievo ematico<ul style="list-style-type: none">○ Nelle differenti modalità: venoso, capillare, per microbiologia○ Raccolta di informazioni○ Riconosce ed evita possibili fonti di errore○ Informazione all'ospite e alla famiglia○ Nel rispetto delle norme di prevenzione delle infezioni e la sicurezza sul lavoro
Preparare e somministrare medicinali	<ul style="list-style-type: none">● Preparazione e somministrazione della terapia enterale e topica, e allestisce correttamente la documentazione<ul style="list-style-type: none">○ Nelle differenti modalità e forme farmaceutiche○ Raccolta di informazioni○ Informazione all'ospite e alla famiglia○ Osserva e sorveglia l'assunzione dei medicinali○ Osserva e sorveglia l'azione e gli effetti collaterali dei medicinali○ Effettua correttamente lo stoccaggio dei farmaci● Nel rispetto delle norme di prevenzione delle infezioni, sicurezza, gestione dell'errore
Preparare infusioni isotoniche senza medicinali aggiunti e somministrazione nel sistema venoso periferico, somministrare infusioni commercializzate con medicinali già aggiunti	<ul style="list-style-type: none">● Preparazione e somministrazione delle infusioni isotoniche e infusioni commercializzate pronte con medicinali già aggiunti, con supervisione dell'infermiera in situazione di stabilità cardiocircolatorie e metaboliche<ul style="list-style-type: none">○ In modalità intravenosa:<ul style="list-style-type: none">▪ In ospiti con accesso venoso periferico precedentemente posizionato da un'infermiera▪ NON esegue il risciacquo della via venosa○ In modalità sottocutanea<ul style="list-style-type: none">▪ Potrà posizionare la via sottocutanea seguendo lo standard specifico (vedi competenza D.6)○ Raccolta di informazioni○ Informazione all'ospite e alla famiglia

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.

**IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato****Descrizione di funzione OSS – Allegato**

Competenza Operativa	Esempi di azioni
	<ul style="list-style-type: none">○ Calcola i tempi di infusione e regola eventualmente le pompe di infusione di conseguenza● Riconosce, informa e documenta l'infermiera responsabile circa complicazioni e pericoli dell'accesso venoso e sottocutaneo● Rimozione accesso venoso periferico e sottocutaneo● Valutazione e sostituzione della medicazione dell'accesso venoso periferico● Sorveglianza e documentazione● Nel rispetto delle norme di Prevenzione delle Infezioni, sicurezza, gestione dell'errore
Preparare e somministrare l'alimentazione per sonda	<ul style="list-style-type: none">● Preparazione e somministrazione della nutrizione enterale e documentazione<ul style="list-style-type: none">○ Nelle differenti modalità (SNG già posata da un'infermiera e PEG)○ Raccolta di informazioni○ Informazione all'ospite e alla famiglia○ Gestione della sonda e medicazione○ Conosce pericoli e complicazioni dei vari tipi di sonde per l'alimentazione e dei prodotti per l'alimentazione○ Conosce la modalità di somministrazione dell'alimentazione per sonda○ Conosce la modalità di conservazione e di stoccaggio dell'alimentazione per sonda● Nel rispetto delle norme di prevenzione delle infezioni, sicurezza, gestione dell'errore
Effettuare iniezioni sottocutanee e intramuscolari	<ul style="list-style-type: none">● Preparazione e somministrazione della terapia parenterale; documentazione (vedi anche D.4)<ul style="list-style-type: none">○ Nelle modalità intramuscolare, sottocutaneo e intradermico○ Calcola il dosaggio corrente○ Raccolta di informazioni○ Informazione all'ospite e alla famiglia● Gestione del paziente diabetico (diabete mellito tipo I e II)● Elementi terapeutici principali, principali prescrizioni<ul style="list-style-type: none">○ Insulina, ipo-iper glicemia, rischi concomitanti● Nel rispetto delle norme di prevenzione delle infezioni, sicurezza, gestione dell'errore
Cambiare la medicazione delle ferite che guariscono per prima e seconda intenzione	<ul style="list-style-type: none">● Valutazione ferita, preparazione ed esecuzione delle medicazioni di ferite<ul style="list-style-type: none">○ Di prima e seconda intenzione○ Raccolta di informazioni○ Informazione all'ospite e alla famiglia

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.



IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato

Descrizione di funzione OSS – Allegato

Competenza Operativa	Esempi di azioni
	<ul style="list-style-type: none">○ Gestione della medicazione dei drenaggi (l'accorciamento e l'asportazione del drenaggio sarà competenza infermieristica)○ asportazione punti di sutura / agrafes● Prevenzione delle lesioni da pressione● Gestione delle stomie (urologiche e viscerali)● Nel rispetto delle norme di prevenzione delle infezioni, sicurezza, gestione dell'errore

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.

**IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato****Descrizione di funzione OSS – Allegato****Campo di competenza E *Promozione e mantenimento della salute e dell'igiene***

Competenza Operativa	Esempi di azioni
Rispettare la sicurezza sul lavoro, le misure igieniche e di protezione dell'ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Valuta e mette in atto tutte le misure necessarie per assicurare:<ul style="list-style-type: none">○ L'idoneità dei flussi di lavoro dal punto di vista, dell'Igiene Ambientale e smaltimento rifiuti○ L'informazione sull'applicazione corretta delle Misure Addizionali, con coerenza alla situazione, ai visitatori e persone terze○ L'utilizzo coerente di prodotti e attrezzature○ L'utilizzo dei supporti tecnici che favoriscono l'ergonomia e la sicurezza
Attuare misure di prevenzione	<ul style="list-style-type: none">• Valuta e mette in atto tutte le misure necessarie per assicurare:<ul style="list-style-type: none">○ L'idoneità dei flussi di lavoro dal punto di vista della Prevenzione delle Infezioni Associate ad Atti di Cura○ L'utilizzo degli ausili per la prevenzione delle Infezioni Associate ad Atti di Cura○ L'applicazione corretta delle Misure Addizionali con coerenza alla situazione, nel rispetto della sicurezza per se e per gli altri ospiti○ Il contenimento della propagazione di epidemie
Stimolare le risorse personali dei clienti	<ul style="list-style-type: none">• Individua e stimola le risorse del cliente, considerando la fascia d'età e il contesto culturale, attraverso misure specifiche ed individualizzate• Orienta il loro comportamento nel sostegno delle risorse del cliente• Comunica il proprio operato e le osservazioni utilizzando la terminologia professionale
Informare e accompagnare i clienti nelle questioni di alimentazione	<ul style="list-style-type: none">• Rispetta i desideri del cliente considerando lo stato di salute, la cultura, la spiritualità e l'appartenenza generazionale• Osserva e valuta il comportamento alimentare del cliente• Elabora strategie alimentari semplici per fronteggiare le necessità del cliente• Consiglia i clienti nella scelta del menu• Modula la dieta in funzione delle patologie concomitanti• Integra l'apporto di professionisti

Campo di competenza F *Organizzazione della giornata*

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.

**IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato****Descrizione di funzione OSS – Allegato**

Competenza Operativa	Esempi di azioni
Organizzare in modo professionale la giornata delle diverse categorie di clienti	<ul style="list-style-type: none">• Organizza le attività di vita quotidiana rispettando le differenze culturali, spirituali, di appartenenza generazionale e al genere dei clienti• Valuta le risorse personali di ogni cliente, le risorse del contesto di cura e/o del domicilio• Considera le risorse e le necessità del cliente• Rivela e considera le capacità fisiche e intellettuali del cliente• Rispetta le necessità e i desideri dei clienti e dei loro congiunti• Sviluppa atteggiamenti empatici e sensibilità verso i clienti e i loro congiunti• Sfrutta le offerte presenti in ambito sociale e culturale e valuta eventuali collaborazioni con i servizi esterni
Aiutare i clienti ad avere e mantenere una giornata strutturata	<ul style="list-style-type: none">• Aiuta il cliente nella strutturazione della propria giornata e a rispettare gli impegni previsti• Pianifica insieme al cliente lo svolgimento delle giornate considerando risorse e esigenze del cliente• Considera lo stato di salute /malattia dell'utenza coinvolta• Pianifica una possibile organizzazione della giornata considerando eventuali limiti nei clienti con malattie psichiatriche
Percepire le esigenze dei clienti in termini di sessualità e creare l'ambito adatto	<ul style="list-style-type: none">• Considera la fascia d'età, la cultura, la religione, l'orientamento sessuale dei clienti• Riconosce il bisogno dei clienti di ritirarsi o di parlare con qualcuno• Trasmette all'équipe le informazioni con il consenso del cliente• Si astiene dal dare giudizi di valore• Si rivolge agli appositi uffici di consulenza e organizza il contatto con i medesimi• Riconosce le ripercussioni delle malattie e dei cambiamenti del corpo dei clienti e sulla loro sessualità

Campo di competenza G *Compiti di economia domestica*

Competenza Operativa	Esempi di attività
Aiutare i clienti nella scelta di un abbigliamento adeguato e nella cura del guardaroba	<ul style="list-style-type: none">• Consiglia i clienti nella scelta dell'abbigliamento nel rispetto delle loro abitudini e necessità• Cura la pulizia degli indumenti del cliente• Individua e sfrutta le risorse del cliente, rispettando i principi di sicurezza e economia• Aiuta il cliente a vestirsi e svestirsi• Istruisce i familiari su come vestire e svestire il proprio congiunto• Si assicura che il cliente abbia un aspetto curato

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.



FORMAS

Associazione per la formazione nelle strutture sanitarie e negli istituti sociali del Cantone Ticino

Pag. 11 di 12

04/08/2021

V2

IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato

Descrizione di funzione OSS – Allegato

Competenza Operativa	Esempi di attività
	<ul style="list-style-type: none">○ Consiglia e utilizza eventuali mezzi ausiliari per vestire svestire il cliente
Garantire un ambiente di vita pulito e sicuro tenendo conto delle esigenze personali	<ul style="list-style-type: none">• Esegue autonomamente i lavori di cura dell'ambiente nel rispetto delle prescrizioni d'igiene• Consiglia i clienti riguardo lo svolgimento dei lavori di cura dell'ambiente e degli alimenti• Lavora in maniera ergonomica ed evita i pericoli (cadute, scivolamenti, ferimenti)• Sviluppa il senso dell'ordine e della pulizia• Utilizza sia materiali che risorse in modo ecologico• Tratta con rispetto gli oggetti del cliente

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.

Ultima modifica 06.08.2024

**IL 05.005 – Descrizione di funzione OSS - Allegato****Descrizione di funzione OSS – Allegato****Campo di competenza H *Compiti amministrativi e logistici***

Competenza Operativa	Esempi di azioni
Collaborare all'accettazione e alla dimissione dei clienti	<ul style="list-style-type: none">• Funge da punto di riferimento per i clienti ed i colleghi in relazione alle pratiche burocratiche/amministrative nei momenti di ammissione, dimissione e trasferimento dall'istituto• Gestisce la compilazione dei moduli richiesti in caso di trasferimento del cliente in collaborazione con l'infermiera, utilizzando una terminologia professionale• Coordina e collabora con gli altri servizi• Istruisce i clienti riguardo l'utilizzo e funzionamento di mezzi di chiamata, radio e televisione
Utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione specifiche della struttura	<ul style="list-style-type: none">• Comprende l'importanza e utilizza i sistemi informatici in uso nelle aziende• Utilizza i mezzi di comunicazione elettronica per pianificare e coordinare lavori nel rispetto delle regole della comunicazione elettronica (protezioni dati)• Rispetta il segreto professionale
Organizzare i trasporti dei clienti	<ul style="list-style-type: none">• Organizza trasporti vari:<ul style="list-style-type: none">○ con la giusta tempistica (definizione delle priorità)○ del mezzo adeguato alla situazione e meta○ scegliendo, in collaborazione con il cliente, il mezzo finanziariamente più opportuno○ informando adeguatamente tutte le persone/enti coinvolti
Gestire il materiale di consumo e i medicinali	<ul style="list-style-type: none">• Effettua lo stoccaggio di materiali, medicinali e generi alimentari<ul style="list-style-type: none">○ Nel rispetto delle norme di Prevenzione delle Infezioni, del principio FIFO e dell'igiene alimentare• Gestisce, in collaborazione con l'infermiera, le scorte gli ordini e allestiscono gli inventari• Smaltisce materiali, medicinali e generi alimentari secondo la normativa federale in vigore e le direttive aziendali• Ordina le riparazioni e controlla le restituzioni
Mantenere in buono stato mobili e le attrezzature	<ul style="list-style-type: none">• Gestisce in maniera efficiente il materiale garantendone la pulizia e la manutenzione• Richiede se necessario le riparazioni di presidi e materiale• Con i superiori allestisce e cura gli elenchi di controllo per le pulizie e gli apparecchi• Conosce la disponibilità di materiale e presidi in uso nella struttura• Conosce e fa rispettare le misure di protezione dell'elettricità

Nella stesura del documento ci si è attenuti all'Ordinanza e al Piano di formazione, tutto ciò che esula da quanto descritto è responsabilità dell'azienda e della persona.