

Capitolo E

Piano di formazione Operatrice sociosanitaria / Operatore sociosanitario AFC

Introduzione

Il piano di formazione per la formazione professionale di base per operatrice sociosanitaria AFC e operatore sociosanitario AFC è un atto normativo in materia di formazione emanato da OdASanté e approvato dalla SEFRI.

In quanto strumento per la promozione della qualità, descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

A Profilo professionale e profilo di qualificazione

1 Denominazione della professione

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

2 Profilo professionale, campi di competenze operative, profilo di qualificazione e livello richiesto per la professione

2.1 Profilo professionale

Gli operatori sociosanitari di livello AFC svolgono, in particolare, le seguenti attività e si contraddistinguono per le seguenti conoscenze, capacità e comportamenti:

- a:** gli operatori sociosanitari prestano cure e assistenza ai clienti presso istituti del settore sociosanitario nei servizi di degenza o ambulatoriali. Essi svolgono in tale contesto anche atti medico-tecnici;
- b:** gli operatori sociosanitari contribuiscono al benessere fisico, sociale e psichico di persone di ogni età nel loro contesto, aiutandole a pianificare il quotidiano;
- c:** gli operatori sociosanitari forniscono servizi di tipo amministrativo e logistico, garantendo i collegamenti con i diversi settori di servizi;
- d:** nell'attività quotidiana, gli operatori sociosanitari si rapportano in modo professionale e rispettoso con i clienti, adattando il loro operato alle loro esigenze. Li rispettano in quanto individui aventi un personale sistema di valori;
- e:** gli operatori sociosanitari prestano servizio in modo autonomo nell'ambito delle competenze acquisite, delle condizioni quadro giuridiche e delle regolamentazioni aziendali.

2.2 Gli otto campi di competenze operative

A Professionalità e orientamento al cliente¹

Gli operatori sociosanitari lavorano in seno a un team interdisciplinare e collaborano con vari professionisti. Al contempo valutano il proprio operato in maniera critica e adattano i propri comportamenti e atteggiamenti in maniera conseguente.

Gli operatori sociosanitari sono in grado di pianificare, organizzare, svolgere e valutare gli obiettivi, le procedure e i mezzi relativi ai compiti loro delegati e di individuare delle priorità in caso di situazioni impreviste.

Gli operatori sociosanitari conoscono il proprio campo di competenza e svolgono il proprio lavoro in sintonia con il team interdisciplinare a cui appartengono. Sono in grado di decidere quando interpellare lo specialista responsabile.

Gli operatori sociosanitari osservano le situazioni, individuano i cambiamenti e agiscono in funzione della situazione. Trasmettono le informazioni in maniera adeguata e ai destinatari competenti.

Gli operatori sociosanitari orientano il proprio comportamento professionale alle necessità dei clienti e sostengono i loro congiunti. Si attengono a dei principi etici.

Gli operatori sociosanitari instaurano e curano nella propria quotidianità professionale una relazione professionale rispettosa dei clienti e delle persone del loro contesto relazionale. Instaurano relazioni in maniera consapevole e, al contempo, sono in grado di interromperle.

Gli operatori sociosanitari rispettano i clienti come individui con un proprio sistema di valori. Trattano le necessità individuali, sociali e culturali dei clienti con empatia, stima e rispetto e le integrano nello svolgimento della giornata.

B Cura e assistenza

Gli operatori sociosanitari forniscono una cura e un'assistenza adeguate alla situazione dei clienti. In particolare, assistono i clienti nella cura del corpo, nella mobilizzazione e nei posizionamenti, nelle funzioni corporali, nella respirazione, nella nutrizione, durante il sonno e il riposo.

Gli operatori sociosanitari svolgono funzioni di cura e assistenza basandosi sul processo di cura e documentano il proprio lavoro.

C Cura e assistenza in situazioni critiche

Gli operatori sociosanitari riconoscono le situazioni d'emergenza e prestano il primo soccorso.

Gli operatori sociosanitari collaborano all'assistenza dei clienti in fin di vita. Collaborano all'assistenza in situazioni esigenti.

Gli operatori sociosanitari assistono i clienti affetti da malattie croniche, polimorbilità e durante le cure palliative.

Gli operatori sociosanitari svolgono funzioni di cura e assistenza basandosi sul processo di cura e documentano il proprio lavoro.

¹ Il campo di competenze operative A include competenze trasversali, che confluiscono nelle azioni professionali. Queste competenze vengono approfondite e verificate periodicamente durante l'intero processo di apprendimento.

D Atti medico-tecnici

Gli operatori sociosanitari eseguono sui clienti gli atti medico-tecnici cui sono stati delegati.

Gli operatori sociosanitari eseguono gli atti medico-tecnici secondo gli standard aziendali e documentano il proprio lavoro.

E Promozione e mantenimento della salute e dell'igiene

Gli operatori sociosanitari attuano delle misure per la promozione della salute, per il mantenimento della qualità di vita e la prevenzione. A questo proposito tengono conto delle condizioni dei clienti e delle risorse di cui essi dispongono, le utilizzano per l'attività e le stimolano.

Gli operatori sociosanitari consigliano i clienti sull'alimentazione.

Gli operatori sociosanitari attuano delle misure d'igiene idonee al proprio luogo di lavoro, alla situazione e alle necessità dei clienti, favorendo l'igiene e la sicurezza del loro ambiente.

Gli operatori sociosanitari partecipano inoltre all'attuazione di misure per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

F Organizzazione della giornata

Gli operatori sociosanitari istruiscono e aiutano i clienti a organizzare la giornata coinvolgendo anche il contesto sociale. Assistono i clienti nel loro rapporto con la sessualità.

G Compiti di economia domestica

Gli operatori sociosanitari si assicurano che i clienti indossino un abbigliamento adeguato alla situazione, al clima e alle loro abitudini e si assicurano che dispongano di ricambi puliti.

Gli operatori sociosanitari assistono i clienti nei lavori domestici quotidiani e nella cura della biancheria e, se necessario, svolgono singole attività di economia domestica in ambito privato o collettivo.

H Compiti amministrativi e logistici

Gli operatori sociosanitari svolgono compiti amministrativi e logistici relativi al proprio ambito d'attività come previsto dagli standard aziendali.

Gli operatori sociosanitari collaborano in modo particolare all'accettazione e alla dimissione dei clienti e ne organizzano i trasporti.

Gli operatori sociosanitari gestiscono i materiali di consumo e i medicinali e mantengono in buono stato i mobili e le attrezzature. Impiegano le risorse in modo mirato, parsimonioso e nel rispetto dell'ambiente. Smaltiscono i materiali secondo i regolamenti di legge, organizzativi ed ecologici.

Gli operatori sociosanitari utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione specifiche della struttura.

2.3 Programma di formazione Operatrice sociosanitaria / Operatore sociosanitario AFC, versione dell'11 maggio 2016

Campi di competenze operative		Competenze operative						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Professionalità e orientamento al cliente	Operare come professionista e membro di un team	Strutturare in modo professionale il rapporto con i clienti e con il loro contesto	Operare in funzione della situazione e delle proprie osservazioni	Operare in funzione delle abitudini legate all'età, alla cultura e alla religione dei clienti	Collaborare alla garanzia della qualità		
B	Cura e assistenza	Assistere i clienti nella cura del corpo	Assistere i clienti nella mobilitazione e nei posizionamenti	Assistere i clienti nelle funzioni corporali	Assistere i clienti nella respirazione	Assistere i clienti nell'assunzione dei pasti	Assistere i clienti durante il sonno e il riposo	
C	Cura e assistenza in situazioni critiche	Reagire correttamente in situazioni d'emergenza	Collaborare nell'assistenza alle persone in fin di vita	Partecipare all'accompagnamento dei clienti in situazioni di crisi	Partecipare all'accompagnamento dei clienti affetti da malattie croniche, polimorbilità o in situazioni di cure palliative	Sostenere i clienti in stato confusionale		
D	Atti medico-tecnici	Controllare le funzioni vitali ed effettuare il bilancio dei liquidi	Effettuare prelievi di sangue da vene e capillari	Preparare e somministrare medicinali	Preparare infusioni senza medicinali aggiunti e somministrarle nel sistema venoso periferico, sostituire infusioni con medicinali già aggiunti	Preparare e somministrare l'alimentazione per sonda	Effettuare iniezioni sottocutanee e intramuscolari	Cambiare la medicazione delle ferite che guariscono per prima e seconda intenzione
E	Promozione e mantenimento della salute e dell'igiene	Rispettare la sicurezza sul lavoro, le misure igieniche e di protezione dell'ambiente	Attuare misure di prevenzione	Stimolare le risorse personali dei clienti	Informare e accompagnare i clienti nelle questioni di alimentazione			
F	Organizzazione della giornata	Organizzare in modo professionale la giornata delle diverse categorie di clienti	Aiutare i clienti ad avere e mantenere una giornata strutturata	Percepire le esigenze dei clienti in termini di sessualità e creare l'ambito adatto				
G	Compiti di economia domestica	Aiutare i clienti nella scelta di un abbigliamento adeguato e nella cura del guardaroba	Garantire un ambiente di vita pulito e sicuro tenendo conto delle esigenze personali					
H	Compiti amministrativi e logistici	Collaborare all'accettazione e alla dimissione dei clienti	Utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione specifiche della struttura	Organizzare i trasporti dei clienti	Gestire il materiale di consumo e i medicinali	Mantenere in buono stato i mobili e le attrezzature		

2.4 Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per l'esercizio della professione si deduce dalle competenze operative descritte nelle situazioni esemplificative del piano di formazione e nelle relative risorse.

B Catalogo delle descrizioni delle situazioni

1 Osservazione preliminare sul campo di competenze operative A

Le competenze operative del campo A sono competenze operative di carattere generale. Influenzano ogni atto professionale e devono essere richiamabili in tutte le situazioni. Per assicurare una visione d'insieme, le risorse del campo di competenze A non vengono ripetute per ogni situazione nei cataloghi delle risorse dei campi di competenze operative da B a H.

Campo di competenze operative	Professionalità e orientamento al cliente	A.1
Competenza operativa	Operare come professionista e membro di un team	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>In occasione del rapporto del mattino, l'operatore sociosanitario Marcello Guidotti riceve le disposizioni per la giornata e discute con il proprio superiore le questioni in sospeso. Organizza la propria giornata riflettendo su quali siano le attività legate a un determinato orario, su quelle che possono essere eseguite indipendentemente dall'orario e sui mezzi ausiliari di cui dispone. Con l'aiuto della cartella infermieristica individua le mansioni per le quali è necessario richiedere il supporto delle colleghe del team di cura e assistenza e concorda con loro il proprio piano di lavoro. Per svolgere la sua attività, preparare cioè l'accettazione del signor Wenger prevista per il mattino, ha bisogno dell'aiuto degli addetti di economia domestica. Per questo coordina la preparazione della stanza con la responsabile dell'economia domestica.</p> <p>Secondo il piano di lavoro elaborato dal signor Guidotti, al mattino e a mezzogiorno parteciperà alla distribuzione dei pasti, si occuperà della cura e dell'assistenza dei clienti e svolgerà inoltre alcune attività di tipo logistico.</p> <p>Alle 10 un allarme antincendio interrompe bruscamente il suo lavoro. Il falso allarme ha disorientato i clienti. Marcello Guidotti si assume quindi il compito di informarli e di tranquillizzarli, ottenendo buoni risultati. Quest'attività lo ha però tenuto occupato per circa un'ora.</p> <p>Marcello Guidotti riflette su come recuperare il tempo perso. Concorda quindi con i propri superiori di spostare al giorno dopo il controllo e la manutenzione dell'attrezzatura e degli apparecchi.</p> <p>Nel corso della giornata lavorativa verifica i risultati del proprio lavoro e li documenta periodicamente. Si annota le questioni in sospeso per poterle poi esporre in occasione del prossimo rapporto del team.</p>
Insieme di situazioni	Considerarsi come un professionista

Elemento	Testo
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Disposizioni aziendali ▶ Organizzazione della struttura e dello svolgimento dei processi nell'azienda ▶ Regole aziendali di attribuzione
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Servizi specializzati ▶ Principi per l'istruzione ▶ Modelli e metodi per la pianificazione ▶ Importanza di una pianificazione professionale (tempo, risorse, processi) ▶ Diritti e doveri dell'OSS ▶ Metodi per l'istruzione e la riflessione
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pianificano il proprio lavoro e stabiliscono delle priorità. ▶ Coordinano lo svolgimento del lavoro con i membri del team di cura e assistenza e con altri servizi e ci collaborano. ▶ Si attengono ai propri compiti, responsabilità e competenze. ▶ Rispettano gli accordi presi con il team. ▶ Si preparano alle riunioni e ai rapporti e vi partecipano. ▶ Verificano i risultati del proprio lavoro e predispongono le fasi successive. ▶ Assegnano i mandati fornendo le informazioni necessarie, ne controllano lo svolgimento e la documentazione. ▶ Accettano mandati, li verificano, li svolgono e li documentano. ▶ Comunicano in modo chiaro, comprensibile e adeguato alla situazione. ▶ Conoscono e sfruttano le risorse dei membri del team.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trattano con stima i membri del team e le persone degli altri servizi. ▶ Si dimostrano flessibili nella pianificazione e nello svolgimento dei propri compiti. ▶ Partecipano attivamente e con impegno alle attività del team.

Campo di competenze operative	Professionalità e orientamento al cliente	A.2
Competenza operativa	Strutturare in modo professionale il rapporto con i clienti e con il loro contesto	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Il signor Müller è stato ricoverato a seguito di comportamenti aggressivi legati allo sviluppo di una demenza. La moglie viene a fargli visita, vorrebbe passeggiare con lui e portarlo in caffetteria. La signora, però, è insicura poiché alcune volte è stata vittima di questi comportamenti aggressivi.</p> <p>Il team di cura decide quindi che l'operatrice sociosanitaria Gabriella Bianchi accompagnerà la coppia.</p> <p>Gabriella Bianchi informa la signora Müller sul tempo previsto e sul percorso della passeggiata e le elenca le varie possibilità offerte dai dintorni dell'istituto. Gabriella Bossi fornisce un sostegno nella fase di preparazione della passeggiata, nel corso della stessa e presso la caffetteria. Cura con discrezione l'interazione nel corso delle varie fasi dell'incontro.</p> <p>Al momento di lasciare la caffetteria, il signor Müller si mostra recalcitrante e manifesta il proprio malumore ad alta voce. La signora Müller è disorientata. Gabriella Bianchi fa notare alla signora Müller che in caffetteria questo tipo di comportamento non è un problema e tranquillizza il signor Müller.</p> <p>Al rientro presso la struttura Gabriella Bossi chiede alla signora Müller se è soddisfatta dell'accompagnamento e della passeggiata.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni di relazione, interazione e collaborazione con i clienti, con il loro contesto relazionale e professionale
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Linee guida ▶ Norme di comportamento ▶ Diritti del paziente (protezione di adulti e minori) ▶ Segreto professionale ▶ Linee guida per i servizi integrativi
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tensioni che possono emergere nel corso di situazioni di vita difficili per i clienti e il loro contesto relazionale ▶ Fondamenti per la collaborazione tra professionisti e l'ambito relazionale del cliente ▶ Proprio ruolo come professionista ▶ Situazione del cliente ▶ Fondamenti della comunicazione

Elemento	Testo
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Comunicano in modo chiaro, comprensibile e adeguato alla situazione. ▶ Instaurano delle relazioni professionali con i clienti e gestiscono il processo relazionale. ▶ Utilizzano le fonti d'informazione di cui dispongono per definire la situazione del cliente. ▶ Rilevano le necessità dei clienti e delle persone del loro contesto relazionale in modo adeguato alla situazione. ▶ Instaurano relazioni con persone appartenenti al contesto relazionale dei clienti, le curano e le interrompono. ▶ Utilizzano il contesto relazionale dei clienti e le sue risorse. ▶ Aiutano i clienti a conservare dei contatti sociali. ▶ Istruiscono le persone provenienti dal contesto relazionale dei clienti e sono responsabili della collaborazione con quest'ultime. ▶ Creano un clima di fiducia. ▶ Rispettano le norme di comportamento. ▶ Riflettono sul proprio modo di comunicare e di agire.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Considerano i clienti con attenzione e stima ▶ Rispettano i desideri e le necessità dei clienti e delle persone del loro contesto relazionale ▶ Rispettano culture, religioni e fasce d'età ▶ Si avvicinano ai clienti con empatia

Campo di competenze operative	Professionalità e orientamento al cliente	A.3
Competenza operativa	Operare in funzione della situazione e delle proprie osservazioni	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<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 è l'operatore sociosanitario del team di assistenza attualmente responsabile delle cure della signora Sassi. Bruno Rusca sa che è molto importante osservare con attenzione la cute della cliente. Oggi effettua le cure del corpo e scorge un arrossamento sulle natiche. Esamina attentamente il punto in questione e cerca altri punti di pressione o difetti della pelle. Propone quindi alla cliente di rimanere per un'ora in posizione di decubito laterale per poter verificare l'arrossamento.</p> <p>Bruno Rusca documenta le sue osservazioni e discute con il team di assistenza le modifiche da effettuare nella pianificazione delle cure.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni in cui trovano applicazione l'osservazione e la percezione dei cambiamenti
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Regole e metodi per la documentazione ▶ Regole per la trasmissione delle informazioni
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Modelli per la percezione e l'osservazione ▶ Principi di documentazione
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Osservano e percepiscono i cambiamenti. ▶ Descrivono e documentano i cambiamenti basandosi sulle disposizioni aziendali. ▶ Individuano e sfruttano le risorse. ▶ Inoltrano le proprie osservazioni e le informazioni agli uffici o alle persone competenti. ▶ Informano i clienti circa le osservazioni e i provvedimenti in modo adeguato alla situazione.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano la sfera intima

Campo di competenze operative	Professionalità e orientamento al cliente	A.4
Competenza operativa	Operare in funzione delle abitudini legate all'età, alla cultura e alla religione dei clienti	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Silvia Vecchi cura la signora Tropovic. Prima di entrare nell'appartamento, Silvia si toglie le scarpe. Poiché nella famiglia Tropovic le pantofole non sono ammesse, indossa delle calze per ridurre il pericolo di scivolamento.</p> <p>Silvia Vecchi assiste la signora Tropovic nella cura del corpo. La cliente non vuole utilizzare il guanto di spugna per la cura del viso, ma preferisce detergersi il volto con dell'acqua corrente. In seguito procede alle pulizie dell'appartamento.</p> <p>La signora Tropovic non parla italiano, ma sua sorella è presente e fa da interprete. Silvia Vecchi informa la sorella che la signora Tropovic sta meglio e che, dalla settimana seguente, sarà possibile ridurre i giorni d'impiego. A questo proposito Silvia Vecchi ha ricevuto l'incarico di concordare con la signora Tropovic i nuovi orari.</p> <p>La sorella spiega a Silvia Vecchi che né lei né la signora Tropovic possono prendere questa decisione e la prega di contattare il marito.</p> <p>Silvia Vecchi chiede il numero di telefono del signor Tropovic, lo chiama e concorda con lui i nuovi orari di visita.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni per le quali è necessario considerare le risorse, la personalità, l'età, e il contesto culturale e religioso
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi etici ▶ Linee guida
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Culture e religioni e principali norme e valori ▶ Principi di cura transculturale ▶ Motivi legati alle migrazioni ▶ Caratteristiche fondamentali della psicologia dello sviluppo e del lavoro biografico ▶ Servizi specializzati ▶ Principi di documentazione
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Instaurano e strutturano relazioni professionali con i clienti. ▶ Adattano il proprio comportamento alla biografia del paziente, alla cura e alla situazione di vita attuale, alla necessità di sostegno e alle risorse dei clienti. ▶ Integrano le abitudini culturali e religiose nel proprio comportamento nei confronti dei clienti. ▶ Promuovono l'autonomia dei clienti. ▶ Comunicano in modo chiaro, comprensibile e adeguato alla situazione. ▶ Sono flessibili. ▶ Si procurano informazioni presso specialisti e servizi specializzati e le utilizzano. ▶ Si orientano alla pianificazione delle cure e documentano il proprio lavoro.

Elemento	Testo
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="432 320 1417 383">▶ Osservano un atteggiamento aperto e rispettoso con persone di culture e stili di vita differenti.<li data-bbox="432 394 767 427">▶ Rispettano la sfera intima.<li data-bbox="432 439 979 472">▶ Rispettano i desideri e le necessità dei clienti.<li data-bbox="432 483 938 517">▶ Rispettano culture, religioni e fasce d'età.

Campo di competenze operative	Professionalità e orientamento al cliente	A.5
Competenza operativa	Collaborare alla garanzia della qualità	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatore sociosanitario Leo Savi legge il piano di cura del signor Wenger, 68 anni, per informarsi sulle diagnosi infermieristiche che lo riguardano. Da diverso tempo il signor Wenger ha una capacità di deambulazione molto limitata. Accetta questa situazione con fatica e a volte cerca di superare i propri limiti.</p> <p>Grazie a un intenso allenamento di deambulazione e al protocollo per la cadute adottato dal personale curante, nelle ultime due settimane ha ottenuto dei progressi evidenti. Il signor Wenger è contento di poter trascorrere il fine settimana a casa. Fa ancora fatica a salire le scale, ma soprattutto ha paura di cadere durante la discesa. Leo Savi segnala nel rapporto i dubbi del signor Wenger. Gli obiettivi delle cure concordati qualche giorno prima sono stati parzialmente raggiunti. Leo Savi è contento quanto il signor Wenger di questo successo. Discute con lui dei nuovi obiettivi possibili e si congeda. In seguito riferisce al team le proposte discusse con il cliente. L'infermiera stabilisce obiettivi e provvedimenti.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni in cui vengono esaminate la pianificazione e l'esecuzione di misure, eseguita una valutazione ed elaborato l'adeguamento delle misure
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Garanzia della qualità aziendale ▶ Standard e direttive aziendali
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Processo di cura ▶ Standard di cura ▶ Criteri di qualità aziendali ▶ Importanza delle principali diagnosi di cura (vedi lista al termine del catalogo delle descrizioni delle situazioni) ▶ Strumenti per la registrazione delle necessità ▶ Gestione degli errori
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Considerano la situazione dei clienti e la comparano con gli obiettivi formulati e le misure previste. ▶ Partecipano alla formulazione degli obiettivi, alla pianificazione delle misure e alla valutazione della cure effettuate. ▶ Trasmettono le informazioni, le proprie osservazioni e le proposte allo specialista responsabile e le documentano utilizzando la terminologia professionale. ▶ Riflettono sulle cure e l'assistenza effettuate. ▶ Applicano le direttive per la qualità (p.es. standard di cura, protocollo per le cadute). ▶ Osservano le disposizioni concernenti l'obbligo del segreto professionale e la protezione dei dati. ▶ Applicano il sistema aziendale di gestione degli errori.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Osservano un atteggiamento empatico con i clienti. ▶ Rispettano l'osservazione e l'applicazione delle direttive sulla qualità.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza	B.1
Competenza operativa	Assistere i clienti nella cura del corpo	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Il signor Gianini, 87 anni, è attualmente obbligato a rimanere a letto e ha bisogno di assistenza per la cura del corpo. L'operatrice sociosanitaria Sabina Ongaro ha il compito di occuparsi della cura del corpo del signor Gianini quando è a letto, di aiutarlo a coricarsi 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. Poiché il signor Gianini è ipovedente, Sabina Ongaro dispone il necessario secondo le abitudini del cliente. Controlla e regola inoltre il suo apparecchio acustico. Mentre il cliente si lava i denti, prepara il necessario per la cura del corpo a letto. Gli chiede a quale temperatura deve essere l'acqua e qual è il suo prodotto preferito per la cura del corpo. L'uomo si lava da solo il volto e il torace, mentre spetta a Sabina Ongaro il compito di terminare il resto delle cure. Per la schiena e i glutei del cliente, lo posiziona sul fianco con l'aiuto di una collega. Nello spostare il cliente, Sabina Ongaro osserva lo stato della cute sulla schiena, sui glutei e sui talloni. Infine cambia il lenzuolo. Le due operatrici sociosanitarie girano nuovamente il signor Gianini sulla schiena e Sabina Ongaro si occupa della cura delle gambe e delle parti intime. Infine dispone il signor Gianini in una posizione comoda e smuove il cuscino. Quando il signor Gianini si sarà ripreso dalla fatica, si raderà con il rasoio elettrico.</p> <p>Sabina Ongaro pulisce, riordina o elimina il materiale utilizzato e arieggia la stanza. Prima di uscire, controlla che il campanello d'allarme, il telefono e le bibite siano raggiungibili. Infine aggiorna la cartella infermieristica con l'attività effettuata, le attività svolte dal cliente e le proprie osservazioni circa lo stato della cute.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni relative la cura del corpo dei clienti (doccia, bagno, cura del corpo al lavandino, rasatura, igiene orale, capelli, unghie, orecchie, occhi e naso, pediluvio, cura delle parti intime)
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive per l'igiene ▶ Standard delle cure per il corpo
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi per l'osservazione e la cura della cute ▶ Anatomia/ fisiologia della cute, degli organi sensoriali, della bocca e dei denti ▶ Cambiamenti dovuti all'età ▶ Quadri clinici della psoriasi, delle micosi, delle candidosi e delle allergie ▶ Prodotti rinnovabili per la cura del corpo e la cosmesi e loro impiego

Elemento	Testo
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Utilizzano il materiale necessario. ▶ Valutano l'esigenza di assistenza dei clienti in modo adeguato alla situazione. ▶ Riconoscono, sfruttano e stimolano le risorse esistenti. ▶ Incoraggiano i clienti a conservare la maggiore autonomia possibile e li istruiscono in merito. ▶ Garantiscono la sicurezza dei clienti. ▶ Eseguono le tecniche per la cura del corpo e toccano il corpo del cliente in modo professionale. ▶ All'occorrenza impiegano provvedimenti attivanti o calmanti e ne osservano l'efficacia. ▶ Osservano la cute, riconoscono e descrivono la cute normale e la cute alterata. ▶ Individuano difetti della vista e dell'udito e utilizzano strumenti d'ausilio e materiali idonei per i clienti. ▶ Descrivono le osservazioni e le documentano usando la terminologia professionale. ▶ Puliscono e smaltiscono i materiali.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano i desideri e le necessità dei clienti. ▶ Osservano un atteggiamento di stima nei confronti dei clienti. ▶ Rispettano la sfera intima.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza	B.2
Competenza operativa	Assistere i clienti nella mobilizzazione e nei posizionamenti	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Da molti anni il signor Soldati, 65 anni, soffre di poliartrite cronica e ha una mobilità limitata. È inciampato su un bordo ed è caduto, fratturandosi l'articolazione tibio-tarsica destra, due costole, l'avambraccio destro e si è procurato delle escoriazioni al volto. Tre giorni fa la frattura tibio-tarsica è stata operata e, nel frattempo, è stata anche riposta la frattura dell'avambraccio. A entrambe le estremità è stato applicato il gesso.</p> <p>Dopo pranzo, l'operatrice sociosanitaria Sandra Frei chiede al signor Soldati come è andato il riposo pomeridiano e se la sua posizione è ancora comoda. Il signor Soldati le risponde di aver riposato bene, ma che ora è contento di potersi alzare. Sandra Frei lo aiuta a vestirsi, poi mette la scarpa sinistra accanto al letto e la sedia a rotelle nella posizione giusta e, per sicurezza, la blocca. Sandra Frei mobilizza e trasferisce il signor Soldati sulla sedia a rotelle, secondo i principi della cinestetica. Per quanto gli è possibile il cliente collabora seguendo le istruzioni fornite da Sandra Frei.</p> <p>Dopo il trasferimento Sandra Frei controlla la posizione del signor Soldati e s'informa sul suo stato. Il cliente desidera spostare la gamba destra in una posizione più comoda. Dopo aver accontentato il cliente, Sandra Frei lo accompagna nella sala comune, mette il campanello d'emergenza alla sua portata e gli offre una bibita.</p>
Insieme di situazioni	Mantenere e promuovere la motricità dei clienti di tutte le fasce d'età mediante posizionamenti, mobilizzazioni e trasferimenti
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi della cinestetica ▶ Standard della mobilizzazione ▶ Standard dei posizionamenti ▶ Standard delle profilassi
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anatomia e fisiologia dell'apparato motorio ▶ Possibili limitazioni al movimento e misure infermieristiche ▶ Fratture, relative terapie e misure di cura ▶ Cause, rischi e conseguenze legate alla limitazione del movimento (p.es. trombosi, contrazione, pericolo di caduta) e relative profilassi ▶ Quadro clinico dell'artrite e dell'osteoporosi e relativi provvedimenti di cura ▶ Conseguenze dell'immobilità e relativi provvedimenti di cura

Elemento	Testo
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Applicano i principi della cinestetica. ▶ Applicano le misure di profilassi delle contratture. ▶ Applicano le misure di profilassi per il decubito. ▶ Applicano le misure di profilassi per le trombosi. ▶ Posizionano, mobilizzano e trasferiscono i clienti in modo sicuro, comodo e fisiologico. ▶ Lavorano in modo orientato alle risorse e con riguardo per la propria schiena. ▶ Riconoscono i potenziali rischi di caduta ed effettuano provvedimenti di profilassi. ▶ Applicano le misure di sicurezza. ▶ Svolgono gli esercizi di movimento con i clienti secondo il piano previsto e, se necessario, richiedono l'intervento di personale specializzato. ▶ Eseguono provvedimenti di cura su clienti con fratture trattate in maniera conservativa o chirurgica. ▶ Orientano il proprio comportamento alle necessità di assistenza e alle risorse. ▶ Istruiscono i clienti per permettere loro di mantenere o riacquistare un grado possibilmente elevato di autonomia. ▶ Descrivono le osservazioni e le documentano utilizzando la terminologia professionale. ▶ Utilizzano i mezzi ausiliari in modo adeguato alla situazione. ▶ Riconoscono i propri limiti e, se necessario, chiedono aiuto.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano le necessità di sicurezza e autonomia dei clienti.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza	B.3
Competenza operativa	Assistere i clienti nelle funzioni corporali	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Quattro giorni fa il signor Peter, 78 anni, è stato ricoverato in ospedale a seguito di una caduta sull'anca destra, dove gli è stata diagnosticata una frattura del collo del femore, poi curata chirurgicamente. Il signor Peter è un uomo tranquillo, riservato.</p> <p>L'operatrice sociosanitaria Annina De Neri assiste il signor Peter. Nei primi tre giorni il cliente non aveva avuto alcun problema d'incontinenza: chiamava per tempo, consentendo al personale curante di dargli il pappagallo o di accompagnarlo al gabinetto. Inoltre si scusava per il disagio causato. Il terzo giorno, mentre Annina De Neri lo aiuta ad andare a letto, si accorge che il cliente ha avuto alcune perdite di urina. L'evento si ripete anche il giorno seguente.</p> <p>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 gestire l'incontinenza. Il signor Peter deve essere a suo agio con i mezzi ausiliari e non sentirsi limitato nei movimenti.</p> <p>L'obiettivo principale delle cure è fare in modo che il signor Peter di giorno possa rimanere continente il più a lungo possibile. La misura adottata prevede che signor Peter sia accompagnato alla toilette ogni due ore anche se non ne avverte la necessità, mentre la notte deve essere svegliato alle quattro del mattino e accompagnato alla toilette.</p> <p>Il signor Peter viene informato delle misure previste. Il cliente beve a sufficienza e Annina De Neri pianifica una ripartizione regolare della quantità di liquidi su tutto l'arco della giornata.</p>
Insieme di situazioni	<p>Assistenza e accompagnamento di clienti di tutte le fasce d'età e di culture differenti affetti da vari problemi d'evacuazione</p> <p>Igiene intima dei clienti con catetere vescicale a dimora</p>
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Standard di cura ▶ Direttive per l'igiene ▶ Principi etici ▶ Diritti del paziente
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anatomia e fisiologia degli organi di escrezione ▶ Quadri clinici: stipsi, diarrea, infezione delle vie urinarie e insufficienza renale e misure di cura ▶ Principi sull'inserimento del catetere vescicale ▶ Forme d'incontinenza e relative misure di cura ▶ Pudore e disagio ▶ Esame dell'urina e delle feci

Elemento	Testo
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Assistono i clienti nell'impiego autonomo della toilette. ▶ Utilizzano i mezzi ausiliari per l'evacuazione adeguati alla situazione. ▶ Eseguono esami dell'urina e delle feci. ▶ Selezionano i prodotti per la continenza adeguati. ▶ Applicano in modo corretto i prodotti per la continenza. ▶ Posano e rimuovono il catetere vescicale transuretrale. ▶ Osservano le regole relative al sistema di eliminazione urinario. ▶ Attuano misure per favorire la continenza. ▶ Eseguono la profilassi per la stipsi. ▶ Eseguono, quando necessario, la cura dell'igiene intima e della pelle e assicurano la protezione dalle infezioni. ▶ Percepiscono le eventuali sensazioni di pudore e di disagio proprie, dei clienti e di terzi e agiscono in modo adeguato alla situazione. ▶ Applicano le misure d'igiene in maniera adeguata e adatta alla situazione. ▶ Comunicano in modo chiaro, comprensibile e adeguato alla situazione. ▶ Descrivono le osservazioni e le documentano usando la terminologia professionale.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano la sfera intima. ▶ Rispettano le particolarità dovute alla biografia e alla cultura del cliente per ciò che concerne i loro comportamenti di evacuazione.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza	B.4
Competenza operativa	Assistere i clienti nella respirazione	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Seraina Lardi cura oggi la signora Menghi, 69 anni. Dalla lettura della cartella infermieristica apprende che la cliente soffre di bronchite cronica.</p> <p>Seraina Lardi si reca dalla signora Menghi per somministrarle l'inalazione e si accorge che respira faticosamente e in modo molto superficiale.</p> <p>Seraina Lardi s'informa sullo stato della donna. Quest'ultima si lamenta, dice di non sentirsi affatto bene e che non è in grado di muoversi perché rimane subito senza fiato. Seraina Lardi nota che la cliente è molto ansiosa e che per questo respira con maggiore difficoltà. Chiede alla signora Menghi di sedersi diritta sul letto, l'aiuta e nel contempo fa in modo che sia sempre posizionata in modo da sostenere il respiro. In seguito prepara l'inalazione secondo lo schema prestabilito e istruisce la signora Menghi su come respirare. La situazione migliora e la signora respira più tranquillamente.</p> <p>Dopo l'inalazione le due donne iniziano a conversare. Seraina Lardi apprende che la signora Menghi per anni è stata una fumatrice accanita. Da poco però, a causa della malattia, ha smesso di fumare. L'astinenza le pesa parecchio e spesso ha una gran voglia di una sigaretta.</p> <p>Seraina Lardi sostiene la signora Menghi, dicendole che la rinuncia al fumo è stata una buona decisione, ma che comunque comprende 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 e in seguito riporta il tutto nella cartella infermieristica.</p>
Insieme di situazioni	Cura e assistenza di clienti di tutte le fasce d'età con problemi di respirazione
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Regole e metodi della documentazione ▶ Standard della profilassi della polmonite
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anatomia e fisiologia dell'apparato respiratorio ▶ Quadri clinici e misure di cura della broncopneumopatia cronica ostruttiva (BPCO), dell'asma bronchiale, dell'embolia polmonare e della polmonite ▶ Principi, pericoli e complicanze relative alla somministrazione di ossigeno ▶ Diverse forme di espressione e i livelli di ansia e relative misure di contrasto

Elemento	Testo
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Osservano la respirazione e distinguono la respirazione normale da quella alterata. ▶ Riconoscono i sintomi specifici e non delle difficoltà respiratorie. ▶ Assistono i clienti in caso di tosse ed espettorazione. ▶ Eseguono provvedimenti delegati volti a sostenere la respirazione. ▶ Effettuano la profilassi per la polmonite. ▶ Somministrano le inalazioni e l'ossigeno su prescrizione medica. ▶ Riconoscono e sfruttano le risorse. ▶ Descrivono le osservazioni e le documentano utilizzando la terminologia professionale. ▶ Comunicano quanto osservato agli specialisti responsabili. ▶ Comunicano ai clienti le proprie osservazioni e le misure che intendono adottare. ▶ Riconoscono i propri limiti e se necessario chiedono aiuto. ▶ Adottano un comportamento rassicurante in presenza di clienti ansiosi o in situazioni che generano ansia.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Osservano un atteggiamento empatico. ▶ Dimostrano attenzione.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza	B.5
Competenza operativa	Assistere i clienti nell'assunzione dei pasti	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>A causa delle limitazioni della motricità 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 farne, inoltre raramente dice di avere fame o sete.</p> <p>L'operatrice sociosanitaria Sabina De Vittori è diventata per la signora Rusconi un riferimento importante. Da quando l'assiste regolarmente nell'assunzione dei pasti, la signora Rusconi raramente rifiuta l'aiuto e apre la bocca quando sente il cucchiaino. Poiché la signora Rusconi soffre di un lieve disturbo nella deglutizione, Sabina De Vittori verifica il suo stato facendole bere un sorso d'acqua prima di farle assumere il cibo. In questo modo riesce a valutare il pericolo di aspirazione.</p> <p>Una settimana fa Sabina De Vittori, di comune accordo con il team, ha deciso di inserire la signora Rusconi all'interno di un piccolo gruppo che si ritrova assieme per mangiare. Ha inoltre ottenuto il permesso di modificare l'allestimento della sala da pranzo. La domenica apparecchia e decora la tavola in modo discreto, come era solita fare la signora Rusconi a casa propria. Sabina De Vittori osserva che la modifica dell'ambiente ha un effetto positivo sul comportamento alimentare.</p>
Insieme di situazioni	Assistenza ai clienti di tutte le fasce d'età nell'assunzione di cibi e bevande
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Standard concernenti l'alimentazione (Società svizzera di nutrizione)
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anatomia/fisiologia del sistema digestivo ▶ Problemi e disturbi nell'assunzione dei pasti ▶ Limitazioni e alterazioni legate all'età nell'ambito dell'assunzione dei pasti e della nutrizione ▶ Segni clinici di una disidratazione e misure di contrasto
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano le abitudini dei clienti relativi alla nutrizione e alle bevande. ▶ Valutano il comportamento alimentare e lo stato nutrizionale dei clienti. ▶ Definiscono un protocollo d'idratazione. ▶ Istruiscono e assistono i clienti a mangiare e a bere. ▶ Osservano la masticazione e la deglutizione e attuano le misure di supporto necessarie. ▶ Utilizzano degli strumenti ausiliari per bere e mangiare. ▶ Prestano attenzione alla consistenza dei cibi nei clienti con disturbi di deglutizione e conoscono le misure d'intervento in caso di soffocamento. ▶ Dispongono l'ambiente in modo che stimoli l'appetito. ▶ Considerano la biografia dei clienti nello svolgimento delle proprie attività. ▶ Se necessario richiedono l'intervento degli specialisti responsabili. ▶ Eseguono la profilassi per la deidratazione. ▶ Informano i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio modo di procedere.

Elemento	Testo
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="432 320 1241 353">▶ Rispettano i desideri e le necessità dei clienti in materia di nutrizione.<li data-bbox="432 360 855 394">▶ Trattano i clienti con stima e tatto.<li data-bbox="432 400 1378 472">▶ Rispettano gli atteggiamenti dei clienti in materia di nutrizione e li consigliano nei limiti delle proprie competenze.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza	B.6
Competenza operativa	Assistere i clienti durante il sonno e il riposo	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Due mesi fa la signora Alder, 82 anni, si è trasferita in una casa di cura. Si è ambientata bene ed è contenta dell'assistenza. Le piace il contatto con i giovani che si occupano di lei e s'interessa alla loro professione. L'operatrice sociosanitaria Bettina Seiler fa parte del team delle cure ed è la sua persona di riferimento.</p> <p>Da quando è arrivata nella casa di cura, la signora Alder ha problemi d'insonnia. Si sveglia in piena notte, non riesce più a dormire e riesce a riaddormentarsi solo verso le 3. Durante il giorno spesso è stanca e spesso 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 hanno analizzato le cause e le misure da adottare. La signora Alder riconduce i suoi problemi d'insonnia al nuovo ambiente, per lei insolito. Non voleva assumere sonniferi e al personale curante in servizio notturno chiedeva del latte caldo con miele, sostituito poi da una tisana calmante e che concilia il sonno.</p> <p>Poiché dopo tre settimane l'andamento delle fasi di sonno è rimasto inalterato, Bettina Seiler raccoglie informazioni sul comportamento della signora per mezzo di una check-list per cercare altre soluzioni che possano migliorare la situazione. Pertanto, discute con la cliente l'intera organizzazione della giornata, prestando particolare attenzione alle offerte di attivazione. Una sera Bettina Seiler prepara un bagno rilassante per la signora Alder. Il mattino seguente la cliente afferma di aver trascorso una notte tranquilla. La signora Alder è dell'opinione che nella casa di cura si vada a dormire troppo presto, perciò chiede informazioni sugli orari d'apertura del bar notturno situato al primo piano.</p>
Insieme di situazioni	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
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Standard per il riposo e il sonno
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi del sonno, della fisiologia del sonno, dello stato di veglia e dello stato di coscienza ▶ Cause dei disturbi del sonno e regole comportamentali per l'igiene del sonno ▶ Disturbi dello stato di coscienza ▶ Misure di stimolazione del sonno (p. es. sostanze attive di natura vegetale)
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Valutano il comportamento durante il riposo e il sonno, ovvero le abitudini individuali dei clienti. ▶ Applicano misure di rilassamento e di stimolazione del sonno. ▶ Osservano lo stato di veglia e percepiscono le variazioni rispetto a uno stato di coscienza normale. ▶ Preparano i clienti al riposo notturno e adottano tutte le misure di sicurezza.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano le richieste e le necessità dei clienti. ▶ Rispettano le percezioni soggettive dei clienti e le descrivono senza pregiudizi e senza giudicarle.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza in situazioni critiche	C.1
Competenza operativa	Reagire correttamente in situazioni d'emergenza	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Gina Petrelli sta distribuendo la cena. La signora Widmer, 30 anni, suona il campanello dalla stanza accanto. Gina Petrelli interrompe l'attività e si reca da lei per chiederle cosa desidera. Entrando nella stanza, Gina Petrelli è sconcertata. La signora Widmer non è a letto e non è neanche seduta in poltrona. Realizza rapidamente che deve essere 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. Attiva l'allarme mediante il campanello della cliente e controlla lo stato di coscienza, il polso, la respirazione e il colore del viso della donna. Le colleghe del team di reparto irrompono nella stanza e si informano su quanto è successo. Gina Petrelli spiega loro la situazione e chiede aiuto per mettere la signora Widmer nella posizione corretta.</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 le misura la pressione, poi aiuta due colleghe del team a sdraiare la signora Widmer sul letto.</p> <p>Quando la situazione si è stabilizzata, Gina Petrelli e l'infermiera 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>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni di emergenza e le relative misure
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive per le situazioni d'emergenza ▶ Schema per la rianimazione
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segni clinici di complicazioni/disturbi che costituiscono un pericolo di vita ▶ Situazioni di emergenza tipiche e relative misure ▶ Piano di emergenza aziendale
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Osservano e riconoscono le situazioni d'emergenza e reagiscono in funzione della situazione. ▶ Mantengono la calma e la visione d'insieme. ▶ Comunicano tempestivamente e correttamente agli specialisti i cambiamenti osservati nei clienti. ▶ Descrivono e documentano le situazioni usando la terminologia professionale. ▶ Avviano le prime misure di emergenza secondo il piano di emergenza aziendale.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Resistono allo stress.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza in situazioni critiche	C.2
Competenza operativa	Collaborare nell'assistenza alle persone in fin di vita	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Sandra Kunz assiste la signora Romerio, 49 anni, a cui otto mesi fa è stato diagnosticato un carcinoma mammario. Al momento della diagnosi si è inoltre scoperto che il tumore aveva formato delle metastasi nei polmoni e nel fegato.</p> <p>La donna si era sottoposta a un trattamento di chemioterapia di più settimane ed era molto fiduciosa. Era consapevole che una guarigione sarebbe stata impossibile, ma sperava comunque in un prolungamento del periodo di sopravvivenza associato a un buon livello di vita.</p> <p>Il trattamento si era svolto ambulatorialmente e la signora Romerio era riuscita a rimanere attiva professionalmente. Spesso si sentiva stanca e inappetente. Due mesi dopo il trattamento il suo stato non aveva subito cambiamenti sostanziali e l'esame di controllo aveva evidenziato che le metastasi si erano leggermente ingrandite. Questo referto pesava molto alla signora Romerio, che giudicava negativamente la propria situazione. Era stanca, perdeva peso e ogni minimo sforzo le tagliava il fiato. La paura maggiore le derivava dai dolori alla schiena, alla nuca e al torace.</p> <p>A causa di questi disturbi e della sua visione negativa della situazione, la signora Romerio perde le speranze e cade in depressione. La figlia e il figlio si occupano molto di lei, le fanno visita quotidianamente e chiedono sostegno al team di cura.</p> <p>Sandra Kunz assiste la signora Romerio e adegua l'assistenza in base alle sue condizioni. Desidera coinvolgere la figlia e il figlio nell'assistenza e si accorge che questa situazione per loro è molto pesante.</p> <p>Durante i colloqui nel team vengono definite delle misure 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>
Insieme di situazioni	<p>Partecipazione all'accompagnamento durante crisi generate da situazioni transitorie, malattia, dolore o perdita</p> <p>Partecipazione all'assistenza, all'accompagnamento e alla cura in fin di vita</p>
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive etiche relative a persone in fin di vita o che intendono porre fine ai propri giorni ▶ Programmi e modelli aziendali ▶ Standard di accompagnamento in situazioni di crisi e comportamento nei confronti di persone in fin di vita
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Programmi e modelli per l'accompagnamento di persone in fin di vita e delle persone nel loro contesto relazionale ▶ Misure di cura nel processo di fine vita e per persone decedute ▶ Malattie tumorali maligne (carcinoma mammario) e misure di cura ▶ Fisiologia del dolore, valutazione e gestione del dolore

Elemento	Testo
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Riconoscono le necessità e i desideri delle persone del contesto relazionale dei clienti e le associano alla gestione della situazione. ▶ Riconoscono i sintomi dello stress o dell'affaticamento nei clienti e nelle persone del loro contesto relazionale e si comportano in maniera adeguata. ▶ Riconoscono i sintomi dello stress e dell'affaticamento nella propria persona e chiedono aiuto in maniera tempestiva. ▶ Percepiscono le necessità, lo stato e i cambiamenti delle persone in fin di vita e si comportano in maniera adeguata. ▶ Collaborano all'assistenza, all'accompagnamento e alla cura in fin di vita. ▶ Applicano le misure per la valutazione e il trattamento del dolore. ▶ Collaborano alla preparazione delle persone decedute.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano i desideri e le necessità dei clienti e delle persone nel loro contesto relazionale. ▶ Osservano un atteggiamento empatico, in modo particolare di fronte alle situazioni di persone in fin di vita e del loro contesto relazionale. ▶ Rispettano le differenze culturali nella cura di persone gravemente malate, in fin di vita o decedute. ▶ Accompagnano i clienti e i loro congiunti con attenzione e rispetto durante il processo di separazione e del lutto.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza in situazioni critiche	C.3
Competenza operativa	Partecipare all'accompagnamento dei clienti in situazioni di crisi	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>La signora Micheletti, 30 anni, è una madre single di un bambino di 7 anni. È disoccupata da parecchio tempo ed è alla ricerca di un lavoro come impiegata di commercio. Nel corso dell'ultimo anno era riuscita a ottenere un posto, ma ha dovuto abbandonare l'impiego durante il periodo di prova. La responsabilità del bambino – che alleva da sola – unita alle difficoltà finanziarie e alle reazioni critiche del suo ambito relazionale, costituiscono per lei un forte stress. Per fronteggiare lo scoraggiamento sempre più incalzante e le difficoltà del sonno, si è rifugiata nell'alcool.</p> <p>Ieri sera era in stato di ebbrezza ed è caduta per le scale del suo condominio. È stata trasportata in ospedale con fratture alle costole e contusioni. Al suo arrivo ha raccontato di aver voluto festeggiare la convocazione a un colloquio di lavoro bevendo qualcosa in via eccezionale.</p> <p>Questa mattina, l'operatrice sociosanitaria Yvonne Zeller l'assiste nella cura del corpo e si occupa della sua alimentazione. A prima vista la signora è molto scoraggiata, è dubbiosa sul suo futuro e lascia intendere che nulla ha più senso per lei.</p> <p>Yvonne Zeller l'ascolta attentamente e sposta la conversazione sul bambino e sul ruolo di madre della signora Micheletti. Yvonne Zeller lascia che la donna consumi il suo pasto da sola e, nella sala infermieri, riferisce allo specialista responsabile le proprie impressioni in merito alla cliente e il contenuto del loro colloquio. Stabiliscono così di coinvolgere il servizio di consulenza psichiatrica e di rimanere a stretto contatto con la signora Micheletti.</p> <p>Quando Yvonne Zeller rientra nella stanza della signora Micheletti, nota che la donna è molto agitata e che le tremano le mani. Ritiene inoltre che lo stato di coscienza della cliente sia turbato. Durante il breve colloquio che segue, sembra che la signora Micheletti voglia togliere qualcosa dalla coperta, ma Yvonne Zeller non vede nulla. Basandosi su queste osservazioni e sul fatto che la sera precedente la signora Micheletti era arrivata in stato d'ebrezza, conclude possa trattarsi di un inizio di delirium tremens e allerta immediatamente il personale responsabile.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni relative a crisi psichiche
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive per la gestione delle crisi ▶ Direttive aziendali per il comportamento con clienti affetti da dipendenze ▶ Direttive per la gestione di atteggiamenti aggressivi
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dipendenze come p.es. abuso di medicinali o di alcool, disturbi dell'alimentazione ▶ Eventi della vita che possono essere causa di crisi psichiche ▶ Riconoscimento tempestivo di una crisi psichica ▶ Distinzione tra crisi psichica ed emergenza psichiatrica ▶ Modelli di sviluppo delle crisi e intervento nella gestione delle crisi ▶ Gestione del comportamento aggressivo e dell'allentamento della tensione ▶ Riconoscimento tempestivo e comportamento in presenza di sintomi da astinenza ▶ Stati confusionali acuti e misure d'intervento

Elemento	Testo
Capacità	<ul style="list-style-type: none">▶ Riconoscono i segni di una crisi psichica.▶ Percepiscono i comportamenti aggressivi e si comportano in modo adeguato alla situazione.▶ Individuano i pericoli per sé e per terzi e si comportano in modo adeguato alla situazione.▶ Partecipano alle misure per l'allentamento della tensione.▶ Contribuiscono a garantire la sicurezza delle persone interessate e del loro ambito relazionale.▶ Collaborano all'accompagnamento e alla sorveglianza.▶ Comunicano in maniera trasparente ed esauriente.▶ Riconoscono i propri limiti e chiedono aiuto in caso di necessità.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none">▶ Accettano le crisi psichiche come parte della vita delle persone.▶ Accompagnano i clienti senza giudicarne i valori.▶ Rispettano i desideri e le necessità dei clienti.▶ Proteggono la sfera intima.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza in situazioni critiche	C.4
Competenza operativa	Partecipare all'accompagnamento dei clienti affetti da malattie croniche, polimorbidity o in situazioni di cure palliative	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Da diversi anni la signora Bernasconi, 83 anni, soffre di diabete mellito di tipo II e di un'insufficienza cardiaca globale. Due anni fa è stata colpita da ictus e da allora è affetta da un'emiparesi destra. A causa della sua artrosi, inoltre, la sua mobilità è fortemente limitata e ha bisogno di essere accompagnata.</p> <p>Assente per diverse settimane per un periodo di ferie, l'operatore sociosanitario Tommaso Franzoni non ha potuto prendersi cura della signora Bernasconi. Nel rapporto viene a sapere che durante la sua assenza lo stato generale della cliente ha subito un costante peggioramento. La donna inoltre accusa forti dolori, ma rifiuta i medicinali perché ritiene siano poco efficaci.</p> <p>Al mattino, Tommaso Franzoni saluta la signora Bernasconi e le propone di immergere le mani nell'acqua calda per lenire i dolori come preliminare per la cura del corpo. Durante il bagno chiede alla signora Bernasconi cosa pensa dell'effetto dei medicinali e se riesce a tollerarli. Tommaso Franzoni si esprime con frasi brevi e chiare, perché la capacità di comprensione della donna si è affievolita.</p> <p>Mentre la signora Bernasconi apprezza i benefici del bagno caldo delle mani e muove le dita, riferisce che durante la notte i dolori sono stati meno intensi rispetto alla notte precedente, che molti medicinali le provocano nausea o vomito e che non ha più appetito. La signora Bernasconi vorrebbe parlare di questo con il medico.</p> <p>Tommaso Franzoni rassicura la signora Bernasconi, dicendole che provvederà a informare la responsabile del servizio di cura. In occasione dell'incontro con la responsabile del servizio di cura chiederà inoltre che abbia luogo un colloquio interdisciplinare.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni legate a malattie croniche, polimorbidity e cure palliative
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Diritto di protezione dei minori e degli adulti ▶ Direttive anticipate del paziente ▶ Mandati precauzionali ▶ Direttive nazionali sulle cure palliative
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aspetti psicosociali delle malattie croniche ▶ Malattie croniche ▶ Compliance / aderenza terapeutica ▶ Congiunti che assistono i propri familiari e collaborazione con i congiunti ▶ Definizione e significato delle malattie croniche per gli interessati ▶ Sintomi nel decorso delle malattie croniche e misure di cura ▶ Polimorbidity in geriatria e conseguenze per la cura ▶ Linee guida e sensibilità per le cure palliative ▶ Sintomi e misure per alleviare il dolore ▶ Soluzioni alternative per la promozione del benessere e della qualità della vita ▶ Principi etici a cui riferirsi nel prendere delle decisioni

Elemento	Testo
Capacità	<ul style="list-style-type: none">▶ Attuano soluzioni alternative per la promozione del benessere e della qualità di vita.▶ Osservano sistematicamente lo stato di salute dei clienti.▶ Considerano i desideri attuali dei clienti.▶ Osservano gli elementi che influiscono sulla qualità di vita dei clienti.▶ Mostrano empatia per la particolare situazione delle persone che necessitano di cure palliative e per il loro contesto relazionale.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none">▶ Rispettano le richieste e le necessità dei clienti e del loro contesto relazionale.▶ Rispettano le differenze culturali.▶ Trattano le persone con stima e rispetto.▶ Sono aperti alle novità e agli elementi di arricchimento.▶ Accettano l'impossibilità di risolvere dei problemi, l'assenza di dialogo e l'impotenza di fronte a una situazione.▶ Tollerano le situazioni di conflitto.▶ Riconoscono e rispettano i propri limiti.▶ Utilizzano il team come risorsa e a loro volta si considerano una risorsa del team.

Campo di competenze operative	Cura e assistenza in situazioni critiche	C.5
Competenza operativa	Sostenere i clienti in stato confusionale	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Da alcuni giorni la signora Lurati, 74 anni, è inserita nel gruppo dell'istituto di cura delle persone affette da demenza. La donna soffre di una forma avanzata della malattia. Trascorre quasi tutta la giornata passeggiando nel reparto, instancabilmente. Durante queste passeggiate la signora Lurati infila tutti gli oggetti che vede nelle tasche del proprio grembiule, raccogliendo così pane, burro, tovaglioli, cucchiari e altri oggetti che incontra sul suo cammino.</p> <p>Raramente la signora Lurati restituisce volontariamente gli oggetti raccolti e reagisce con irritazione fino a diventare aggressiva. Solo quando le sue tasche sono piene, la donna diviene un po' più calma, si siede sul divano e guarda e tocca insistentemente il suo «bottino». Trascorso un certo lasso di tempo, abbandona gli oggetti sul divano e riprende a passeggiare, ricominciando a raccogliere tutto quello che vede e mantenendo un atteggiamento possessivo.</p> <p>L'operatrice sociosanitaria Daniela Gerosa si occupa oggi degli ospiti presenti nella sala comune e serve loro la colazione. Il comportamento della signora Lurati richiede molto impegno e le fa quasi perdere la pazienza. Più volte tenta di coinvolgerla in una conversazione o di suscitare il suo interesse per altre attività, come per esempio bagnare i fiori. La cliente reagisce a queste esortazioni limitandosi a borbottare mentre passeggia, senza reagire agli interventi di Daniela Gerosa.</p> <p>Daniela Gerosa si accorge di aver raggiunto il proprio limite di sopportazione. In occasione del successivo rapporto delle cure, informa il team sulle sue difficoltà con questa cliente. Gli altri membri comprendono la situazione e cercano insieme a Daniela una soluzione che possa apportare dei miglioramenti.</p>
Insieme di situazioni	Cura e assistenza di persone in stato confusionale cronico
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi etici per relazionarsi con persone in stato confusionale ▶ Diritto per la protezione dei minori e degli adulti ▶ Direttive aziendali per garantire la sicurezza dei clienti
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi per l'accompagnamento di persone in stato confusionale ▶ Forme di demenza e misure di cura ▶ Comunicazione nel rapporto con persone in stato confusionale
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Offrono punti di riferimento nella vita quotidiana. ▶ Accompagnano con professionalità le persone affette da demenza e rispondono con pazienza alle loro richieste. ▶ Classificano il comportamento delle persone affette da malattie demenziali. ▶ Utilizzano regole di comunicazione e comportamentali per relazionarsi con persone affette da demenza. ▶ Garantiscono sicurezza e adeguata libertà di movimento. ▶ Documentano il comportamento dei clienti. ▶ Inoltrano quanto osservato allo specialista competente. ▶ Riconoscono i propri limiti e se necessario chiedono aiuto.

Elemento	Testo
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="432 320 1254 349">▶ Rispettano le esigenze di sicurezza, continuità e autonomia dei clienti.<li data-bbox="432 360 751 389">▶ Rispettano i propri limiti.

Campo di competenze operative	Atti medico-tecnici	D.1
Competenza operativa	Controllare le funzioni vitali ed effettuare il bilancio dei liquidi	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Rachele Nasi assiste la signora Valli, 75 anni, affetta da un'insufficienza cardiaca cronica e da ipertensione arteriosa. Rileva la pressione arteriosa, la frequenza cardiaca, la respirazione e allestisce il bilancio dei liquidi.</p> <p>La signora Valli chiede qual è il recipiente per la raccolta dell'urina. Rachele Nasi le mostra il recipiente, le spiega come si effettua la raccolta e le ragioni per le quali deve essere effettuata in maniera corretta.</p> <p>Durante la misurazione della pressione, Rachele Nasi si accorge che il manicotto è troppo piccolo. Si chiede dunque se i valori elevati della pressione sanguigna siano da collegarsi al manicotto troppo piccolo. Informa quindi la signora Valli e misura nuovamente la pressione con un manicotto più grande. Rachele Nasi informa la signora Valli del valore misurato e lo annota. Trasmette poi le proprie osservazioni all'infermiera competente.</p>
Insieme di situazioni	Allestimento di un bilancio idrico, controllo delle funzioni vitali
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive per l'igiene ▶ Standard per il controllo delle funzioni vitali
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Valori di riferimento e irregolarità delle funzioni vitali ▶ Anatomia e fisiologia del sistema cardiovascolare ▶ Quadri clinici dell'ipertensione arteriosa, dell'insufficienza cardiaca, dell'infarto e della malattia cardiaca coronarica e relativi provvedimenti di cura ▶ Misure di cura per l'assistenza pre- e postoperatoria ▶ Bilancio dei liquidi
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Padroneggiano le tecniche di misura dei parametri vitali. ▶ Riconoscono ed evitano errori nella misurazione. ▶ Calcolano il bilancio dei liquidi, lo documentano e agiscono in conformità alle prescrizioni. ▶ Eseguono misure pre- e postoperatorie. ▶ Informano l'infermiera diplomata competente. ▶ Comunicano in modo chiaro, comprensibile e adeguato alla situazione. ▶ Riconoscono le irregolarità nei parametri vitali e informano la persona responsabile.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Usano con cura gli apparecchi di misura.

Campo di competenze operative	Atti medico-tecnici	D.2
Competenza operativa	Effettuare prelievi di sangue da vene e capillari	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>All'operatore sociosanitario Andrea Milesi viene chiesto di effettuare un prelievo venoso di sangue alla signora Nevi, 50 anni. Prepara quindi il materiale necessario per il prelievo e, dopo averla salutata, si assicura che abbia dato il suo consenso e le spiega lo svolgimento.</p> <p>Durante il prelievo spiega progressivamente alla signora Nevi ciò che sta succedendo. La signora è preoccupata per i suoi valori troppo alti dei lipidi nel sangue e chiede ad Andrea Milesi quali sono i possibili effetti. Andrea Milesi riporta la domanda al medico.</p> <p>Al termine del prelievo etichetta le provette di laboratorio secondo le prescrizioni, smaltisce il materiale, documenta la propria attività e assicura il trasporto delle provette al laboratorio.</p> <p>Nel pomeriggio prende in consegna i risultati delle analisi e li inoltra all'infermiera responsabile e al medico curante.</p>
Insieme di situazioni	Prelievo di sangue venoso e capillare
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Diritti del paziente ▶ Prescrizioni di legge e raccomandazioni per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente ▶ Standard per il prelievo di sangue ▶ Direttive per l'igiene
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pericoli e complicazioni del prelievo di sangue venoso e capillare ▶ Quadri clinici di affezioni del sistema vascolare venoso e arterioso (p. es. varici, trombosi e occlusioni periferiche arteriose) ▶ Valori ematici di riferimento, variazioni e cause ▶ Anatomia e fisiologia del sangue e della coagulazione sanguigna
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Si disinfettano la cute e le mani. ▶ Padroneggiano il procedimento e le tecniche del prelievo venoso e capillare di sangue e le applicano. ▶ Riconoscono ed evitano possibili fonti di errore. ▶ Informano i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio modo di procedere. ▶ Si attengono alle prescrizioni e alle raccomandazioni per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente. ▶ Prendono in consegna i risultati delle analisi e li inoltrano tempestivamente alle persone competenti. ▶ Riconoscono i propri limiti e se necessario chiedono aiuto.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano i desideri e le necessità dei clienti. ▶ Curano costantemente la propria protezione. ▶ Si attengono scrupolosamente alle prescrizioni per l'igiene.

Campo di competenze operative	Atti medico-tecnici	D.3
Competenza operativa	Preparare e somministrare medicinali	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<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, dopo averne controllato accuratamente i nomi.</p> <p>Si assicura che tutti i clienti possano effettivamente assumere i medicinali. Durante la distribuzione riceve diverse richieste d'informazione sull'azione dei medicinali e sugli eventuali effetti collaterali. I clienti vogliono inoltre sapere se devono assumere i medicinali prima, durante o dopo il pasto.</p> <p>Alcuni clienti dubitano della reale azione dei medicinali. Isabella Campana risponde alle domande e alle insicurezze dei clienti, li informa nell'ambito delle proprie possibilità e inoltra le domande a cui non ha potuto rispondere all'infermiera 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. Trasmette le proprie osservazioni all'infermiera competente e osserva l'azione dei medicinali.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni legate alla preparazione e alla somministrazione di medicinali
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Standard per la preparazione e la somministrazione di medicinali ▶ Standard per l'uso di stupefacenti ▶ Direttive per l'igiene
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Modalità di assunzione, d'azione e di eliminazione dei medicinali nell'organismo ▶ Forme di applicazione, azione ed effetti collaterali dei gruppi di medicinali
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Preparano e somministrano i medicinali in base alla forma di applicazione. ▶ Osservano e sorvegliano in caso di necessità l'assunzione dei medicinali. ▶ Si informano sull'azione effetti e sugli effetti collaterali dei medicinali che somministrano. ▶ Osservano l'azione e gli effetti collaterali dei medicinali. ▶ Osservano i clienti in modo responsabile per individuare eventuali cambiamenti legati alla somministrazione di medicinali. ▶ Effettuano correttamente lo stoccaggio dei materiali. ▶ Comunicano in modo chiaro, comprensibile e adeguato alla situazione. ▶ Si disinfettano le mani. ▶ Riconoscono i propri limiti e, se necessario, chiedono aiuto.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Somministrano i medicinali in maniera coscienziosa. ▶ Rispettano gli standard. ▶ Riflettono sulle proprie azioni. ▶ Rispettano le richieste e le necessità dei clienti.

Campo di competenze operative	Atti medico-tecnici	D.4
Competenza operativa	Preparare infusioni senza medicinali aggiunti e somministrarle nel sistema venoso periferico, sostituire infusioni con medicinali già aggiunti	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Sengül Yldiz assiste il signor Taschi, 25 anni, a cui è stata prescritta un'infusione a seguito di un piccolo intervento.</p> <p>Sengül Yldiz prepara l'infusione e poi va dal signor Taschi per sostituirla. Controlla poi se nel punto di entrata dell'infusione sono presenti rigonfiamenti e arrossamenti. Poiché non vede edemi o arrossamenti lungo la vena, collega l'infusione, regola il tempo di scorrimento e si assicura che la l'infusione scorra correttamente nella vena.</p> <p>Prega il signor Taschi di chiamarla se dovesse accusare disturbi.</p>
Insieme di situazioni	Infusioni in caso di accesso venoso periferico e infusioni sottocutanee
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive per l'igiene
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Varie soluzioni d'infusione ▶ Pericoli e complicazioni della terapia per infusione ▶ Bilancio dei liquidi
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Preparano e somministrano infusioni. ▶ Osservano i clienti in modo responsabile per individuare eventuali cambiamenti legati alla terapia per infusioni. ▶ Calcolano i tempi d'infusione e regolano le pompe d'infusione in maniera conseguente. ▶ Riconoscono un'infezione venosa (flebite), la documentano e informano l'infermiera responsabile su quanto osservato. ▶ Informano i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio modo di procedere. ▶ Documentano il proprio comportamento e le quantità di liquidi somministrate.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano gli standard. ▶ Riflettono sulle proprie azioni. ▶ Rispettano le richieste e le necessità dei clienti.

Campo di competenze operative	Atti medico-tecnici	D.5
Competenza operativa	Preparare e somministrare l'alimentazione per sonda	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>La signora Vencato, 45 anni, non riesce più a mangiare a seguito di radioterapia effettuata nella regione della testa e due settimane fa le è stata applicata una sonda PEG. L'operatore sociosanitario Istvan Cvetkovic prepara l'alimentazione per sonda. Si reca nella stanza della signora Vencato, dove sono appena entrati alcuni familiari.</p> <p>Istvan Cvetkovic chiede se la famiglia della signora Vencato desidera rimanere nella stanza durante la somministrazione dell'alimentazione per sonda. La signora Vencato però preferisce non essere disturbata e prega i familiari di lasciare brevemente la stanza.</p> <p>Istvan Cvetkovic s'informa sullo stato della signora Vencato. La donna dice di sentirsi molto stanca e che i dolori in bocca sono nuovamente aumentati. Istvan Cvetkovic le chiede poi come ha sopportato finora l'alimentazione per sonda. La signora Vencato dice che a questo riguardo non ha disturbi.</p> <p>L'operatore sociosanitario 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 immisione.</p> <p>Dice alla signora Vencato che sarà sua premura farle avere un antidolorifico. Uscendo avvisa la famiglia che può rientrare nella stanza.</p>
Insieme di situazioni	Vari tipi sonde per alimentazione
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive per l'igiene
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pericoli e complicazioni dei vari tipi di sonde per l'alimentazione e di alimentazione per sonda ▶ Schema della gestione dell'alimentazione per sonda ▶ Informazioni per la conservazione e lo stoccaggio dell'alimentazione per sonda
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Somministrano l'alimentazione per sonda rispettando le direttive per l'igiene. ▶ Si prendono cura della sonda per l'alimentazione e della sonda PEG. ▶ Informano i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio modo di procedere.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano le richieste e le necessità dei clienti.

Campo di competenze operative	Atti medico-tecnici	D.6
Competenza operativa	Effettuare iniezioni sottocutanee e intramuscolari	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Lena, dieci anni, da qualche tempo soffre di diabete mellito tipo I, ma non è ancora in grado di iniettarsi l'insulina da sola.</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 s'informa sul suo stato e le chiede di indicarle il punto previsto per l'iniezione. Lena le mostra orgogliosa un foglio che indica il punto previsto per l'iniezione d'insulina odierna.</p> <p>Per prima cosa Sabrina Seiler misura la glicemia: il valore è nella norma. In seguito prepara la siringa con la dose di insulina prescritta. Lena ha 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. Accompagna poi Lena al tavolo per la colazione e le spiega che deve mangiare qualcosa dopo l'iniezione d'insulina. Infine Sabrina Seiler ripone l'insulina e riordina ed elimina il materiale usato.</p>
Insieme di situazioni	Iniezioni intramuscolari; iniezioni sottocutanee
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive per l'igiene ▶ Diritti del paziente ▶ Standard per la preparazione e la somministrazione dei medicinali ▶ Disposizioni giuridiche e raccomandazioni per la sicurezza sul lavoro, per la protezione della salute e dell'ambiente
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pericoli e complicazioni delle iniezioni sottocutanee e intramuscolari ▶ Anatomia e fisiologia del pancreas e metabolismo glicidico ▶ Quadro clinico e relative misure di cura per il diabete mellito di tipo I e II ▶ Forme di applicazione, azione ed effetti collaterali dell'insulina e degli antidiabetici orali
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Si disinfettano la cute e la pelle. ▶ Informano i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio modo di procedere. ▶ Padroneggiano e applicano le diverse tecniche di iniezione. ▶ Calcolano il dosaggio corrente. ▶ Osservano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente. ▶ Conoscono gli elementi terapeutici principali e le prescrizioni per clienti con diabete mellito; osservano e riconoscono le ipo- e iperglicemie e agiscono in modo adeguato.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano gli standard. ▶ Riflettono sulle proprie azioni. ▶ Rispettano le richieste e le necessità dei clienti.

Campo di competenze operative	Atti medico-tecnici	D.7
Competenza operativa	Cambiare la medicazione delle ferite che guariscono per prima e seconda intenzione	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Da qualche settimana il signor Germani, 79 anni, è costretto a trascorre a letto buona parte del tempo a causa di un'influenza. Questa permanenza ha favorito la formazione di una lesione da compressione di secondo grado del diametro di circa 4 centimetri sull'osso sacro.</p> <p>L'operatrice sociosanitaria Daniela Stucchi ha l'incarico di assistere il signor Germani nella cura del corpo e di medicare il decubito. Il signor Germani si rammarica di non avere più la mobilità di un tempo e di essere costretto a letto per molto. Daniela Stucchi lo incoraggia a muoversi il più possibile, perché questo influisce positivamente 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. Cambia la medicazione secondo le direttive e documenta lo stato della ferita.</p> <p>Aiuta il signor Germani ad alzarsi e lo accompagna in salotto, gli porge le bibite e il telecomando della TV e si congeda.</p>
Insieme di situazioni	Medicazione di ferite che guariscono per prima e seconda intenzione
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive per l'igiene ▶ Standard per il trattamento delle lesioni da decubito
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tipi di ferite, loro evoluzione e guarigione ▶ Insorgenza di lesioni croniche, p.es. decubito e misure di cura e assistenza ▶ Proprietà dei microorganismi e trasmissione delle malattie legate alla guarigione delle ferite ▶ Materiale per la medicazione
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Osservano il decorso della ferita e lo descrivono usando la terminologia professionale. ▶ Padroneggiano e applicano i principi della medicazione delle ferite che guariscono per prima e seconda intenzione. ▶ Trattano la ferita secondo le prescrizioni. ▶ Si disinfettano le mani. ▶ Informano i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio modo di procedere. ▶ Se necessario richiedono l'intervento degli specialisti responsabili. ▶ Riconoscono i sintomi e il pericolo di decubito e attuano le misure profilattiche.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Curano la protezione personale durante la cura e il trattamento delle ferite. ▶ Rispettano le insicurezze e l'impazienza dei clienti legate al trattamento delle ferite. ▶ Rispettano la sfera intima.

Campo di competenze operative	Promozione e mantenimento della salute e dell'igiene	E.1
Competenza operativa	Rispettare la sicurezza sul lavoro, le misure igieniche e di protezione dell'ambiente	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Anna Lepori assiste la signora Giger, 75 anni, che due giorni fa ha subito 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 alla propria igiene personale. Anna Lepori consulta la cartella infermieristica per informarsi sulle misure da adottare a questo proposito. In seguito si reca dalla signora Giger e le chiede se può occuparsi della sua igiene intima. La signora Giger acconsente.</p> <p>Anna Lepori prepara il materiale necessario. Per la preparazione e l'esecuzione delle cure applica le direttive aziendali per l'igiene. Dispone il luogo di lavoro in modo tale da poter lavorare senza gravare sulla propria schiena. Si lava e si disinfetta le mani, indossa dei guanti per la cura dell'igiene intima e usa salviette monouso. Durante la cura protegge la sfera intima della cliente e s'informa sul suo stato.</p> <p>Al termine della cura, pulisce il lavandino e smaltisce il materiale utilizzato secondo le direttive per l'igiene.</p>
Insieme di situazioni	<p>Tutte le situazioni che prevedono l'igiene delle mani, del materiale e dell'ambiente e l'uso di abiti e calzature per la prevenzione di malattie professionali</p> <p>Interruzione della catena delle infezioni</p> <p>Sicurezza e organizzazione del lavoro</p>
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Disposizioni giuridiche e raccomandazioni per l'igiene ambientale, la sicurezza sul lavoro e l'igiene sociale ▶ Direttive per l'igiene ▶ Direttive per lo smaltimento
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proprietà dei microorganismi e trasmissione delle malattie ▶ Principi dell'igiene ospedaliera e individuale ▶ Vie d'infezione ▶ Differenze tra pulizia, disinfezione e sterilizzazione ▶ Malattie infettive più frequenti e relative misure di cura ▶ Principi dell'igiene ambientale ▶ Principi della sicurezza sul lavoro e dell'igiene sociale ▶ Importanza dell'isolamento per i clienti, per il loro ambito relazionale e per sé stessi ▶ Circuito del materiale sterile e tipi di sterilizzazione

Elemento	Testo
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano le direttive per l'igiene. ▶ Utilizzano i prodotti e gli apparecchi per la disinfezione in modo adeguato alla situazione. ▶ Percepiscono particolari esigenze di sicurezza dei clienti e agiscono in modo adeguato alla situazione. ▶ Partecipano alle misure d'isolamento. ▶ Riconoscono e prevengono i pericoli della trasmissione di germi. ▶ Si procurano le informazioni e le conoscenze necessarie per evitare errori nelle cure. ▶ Smaltiscono i rifiuti secondo le prescrizioni per l'igiene. ▶ Riconoscono gli errori e li comunicano tempestivamente e in modo comprensibile. ▶ Rispettano le disposizioni e le raccomandazioni per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente. ▶ Controllano l'imballaggio del materiale sterilizzato, verificano che sia integro, controllano la data di scadenza e gli indicatori.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Adottano un atteggiamento di stima e rispettano la sfera intima. ▶ Sono consapevoli dell'importanza delle misure d'igiene. ▶ Riflettono, riconoscono gli errori, li comunicano e ne traggono insegnamento. ▶ Trattano con attenzione i prodotti sterili, gli apparecchi e gli strumenti disinfettati e sterilizzati. ▶ Sono consapevoli delle proprie responsabilità.

Campo di competenze operative	Promozione e mantenimento della salute e dell'igiene	E.2
Competenza operativa	Attuare misure di prevenzione	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Da alcune settimane l'operatore sociosanitario Bruno Moll lavora nel settore delle cure di lungodegenza. Ama il proprio lavoro ed è stimato dal team. Come ogni anno, alla fine dell'autunno, ritorna d'attualità la vaccinazione antinfluenzale. Il medico dell'istituto desidera che tutto il personale a diretto contatto con gli ospiti si sottoponga alla vaccinazione. Il medico si esprime a favore della vaccinazione degli ospiti e del personale curante a diretto contatto. Alcuni membri del team però non vogliono sottomettersi a quest'obbligo, mentre altri dubitano dell'utilità della vaccinazione.</p> <p>La proposta viene discussa durante una riunione del team. Bruno Moll chiede quale sia il pericolo d'infezione che le persone in visita rappresentano per gli ospiti e quali potrebbero essere le altre misure di prevenzione idonee. Anche in questo caso l'opinione del team non è unanime ed emerge un problema di natura etica.</p> <p>Per poter decidere, Bruno Moll svolge delle ricerche in Internet sul tema dell'influenza e delle vaccinazioni e cerca informazioni su altre misure preventive contro l'influenza. Le discussioni e le ricerche svolte lo convincono infine a contattare il proprio medico personale.</p>
Insieme di situazioni	<p>Situazioni che richiedono misure di prevenzione per il personale e i clienti</p> <p>Promozione della salute in azienda</p>
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Regolamento del personale ▶ Diritti del paziente ▶ Disposizioni giuridiche e raccomandazioni per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente ▶ Standard aziendali per la prevenzione delle infezioni nosocomiali
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi per la promozione della salute e della prevenzione ▶ Principali infezioni nosocomiali ▶ Quadro clinico dell'influenza e misure di cura per la prevenzione e il trattamento dell'influenza ▶ Conoscono le varie misure d'isolamento ▶ Conoscono l'importanza dell'isolamento per i clienti, per il loro ambito relazionale e per sé stessi ▶ Conoscono il piano di vaccinazione dell'Ufficio federale della sanità pubblica ▶ Misure di cura in caso di febbre
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S'informano in caso di dubbio. ▶ Rispettano le disposizioni e le raccomandazioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. ▶ Riconoscono e prevengono i rischi d'infezione. ▶ Informano i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio modo di procedere.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Si attengono scrupolosamente alle prescrizioni per l'igiene. ▶ Sono consapevoli della propria responsabilità nei confronti dei clienti, del team e di terzi.

Campo di competenze operative	Promozione e mantenimento della salute e dell'igiene	E.3
Competenza operativa	Stimolare le risorse personali dei clienti	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Da tre settimane l'operatrice sociosanitaria Renata Meili assiste la signora Micheli, 65 anni, affetta da anni dal morbo di Parkinson. La sua postura è tipica delle persone affette da questa malattia: testa e torace chinati in avanti, braccia piegate, sguardo rivolto verso il basso. Cammina a piccoli passi, trascinando i piedi, senza il movimento dal tallone alla punta. Il blocco all'avvio della marcia fa sì che la signora Micheli si fermi sulle soglie e quando il passaggio si restringe. Non riesce a eseguire il movimento in avanti senza aiuto. Capita inoltre che camminando acceleri sempre più, fino a cadere. La voce della signora Micheli è cambiata, è diventata più silenziosa, l'eloquio è vago e di difficile comprensione.</p> <p>L'obiettivo della signora Micheli e del team delle cure è il mantenimento dell'autonomia. L'ambiente circostante viene adeguato alle sue necessità e alle sue risorse. A questo scopo il team collabora a stretto contatto con diversi specialisti.</p> <p>La fisioterapista allestisce il piano terapeutico e istruisce la signora Micheli sugli esercizi da eseguire. Nel corso della giornata Renata Meili esegue regolarmente questi esercizi con la signora Micheli, ne documenta lo svolgimento e i cambiamenti e annota anche le situazioni che rappresentano una difficoltà o un pericolo per la signora. Si preoccupa inoltre che il passaggio sia sgombro da mobili o altri oggetti.</p> <p>La signora Micheli e Renata Meili discutono delle misure a lungo termine, quali maniglie in bagno e accanto al gabinetto.</p>
Insieme di situazioni	Individuare le risorse dei clienti e stimolarle in diverse situazioni di cura e di assistenza, con persone di tutte le età e con un differente contesto culturale.
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Linee guida ▶ Standard delle cure e delle terapie
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Strumenti per l'individuazione delle risorse ▶ Misure per la stimolazione delle risorse ▶ Anatomia e fisiologia del sistema nervoso ▶ Quadri clinici sclerosi multipla, Parkinson, apoplezia e conseguenze per la cura
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Impiegano i mezzi ausiliari in modo mirato. ▶ Orientano il proprio comportamento alla necessità di sostegno e alle risorse dei clienti. ▶ Descrivono e documentano le proprie osservazioni e utilizzano la terminologia professionale. ▶ Attuano le misure delegate dal team interdisciplinare. ▶ Utilizzano gli strumenti per l'individuazione delle risorse. ▶ Attuano le misure per stimolare le risorse.

Elemento	Testo
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none">▶ Adottano un atteggiamento di stima con i clienti.▶ Sono attenti alle necessità e alle richieste dei clienti.▶ Rispettano le richieste e le necessità dei clienti.▶ Sono pazienti con le persone che, a causa della loro malattia, eseguono lentamente le attività quotidiane.

Campo di competenze operative	Promozione e mantenimento della salute e dell'igiene	E.4
Competenza operativa	Informare e accompagnare i clienti nelle questioni di alimentazione	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Da alcune settimane al signor Süleyman, 74 anni, è stato diagnostico un diabete mellito di tipo II ed è stato segnalato ai servizi per l'assistenza a domicilio per ricevere assistenza in materia di nutrizione. Il servizio pasti è già stato impostato sulla base di una dieta per diabetici.</p> <p>L'operatore sociosanitario Marco Bazzi incontra il signor Süleyman per la terza volta. Nota che il signor Süleyman non assume i pasti intermedi e lascia nel piatto gran parte del cibo.</p> <p>Spiega quindi al signor Süleyman l'importanza della sua malattia in relazione all'alimentazione e il significato che un'alimentazione equilibrata riveste per il suo benessere generale. Nel corso del colloquio il signor Süleyman spiega che molti cibi non sono di suo gradimento e che vi sono alimenti che non riesce a digerire. Marco Bazzi propone al signor Süleyman di rivolgersi alla dietista.</p> <p>Dopo il colloquio con l'infermiera diplomata, Marco Bazzi telefona alla dietista, la informa sulla situazione e fissa un appuntamento. Aggiorna la cartella infermieristica con le ultime informazioni e le misure adottate. Informa i membri del team che il signor Süleyman ha ancora bisogno di consulenza e sostegno per applicare i consigli relativi all'alimentazione.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni in cui clienti di tutte le culture, religioni e fasce d'età ottengono informazioni e consigli riguardanti l'alimentazione
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Standard dell'alimentazione ▶ Raccomandazioni della Società svizzera di nutrizione ▶ Ipnutrizione
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi della dietetica ▶ Alimentazione sana nella varie fasi della vita ▶ Aiuto in questioni nutrizionali ▶ Condizioni nutrizionali e comportamento alimentare
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Osservano il comportamento alimentare dei clienti. ▶ Sostengono i clienti nelle domande relative all'alimentazione. ▶ Consigliano i clienti nella scelta del menu. ▶ Osservano le abitudini alimentari e le prescrizioni o le raccomandazioni. ▶ Cercano un supporto integrativo presso altri gruppi professionali nel settore sanitario.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano le necessità e i desideri dei clienti. ▶ Adottano un atteggiamento di stima nei confronti dei clienti. ▶ Rispettano le differenze legate alla cultura, alla spiritualità, all'appartenenza generazionale e al genere dei clienti.

Campo di competenze operative	Organizzazione della giornata	F.1
Competenza operativa	Organizzare in modo professionale la giornata delle diverse categorie di clienti	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Enrica Merlini assiste il signor Balli, 86 anni, un tempo lettore appassionato. Ora, però, a causa del suo handicap visivo non è più in grado di coltivare il suo hobby. In occasione di una visita la moglie del signor Balli s'informa sulle attività che il marito potrebbe svolgere, perché negli ultimi tempi è spesso triste e annoiato.</p> <p>Enrica Merlini chiede al signor Balli come vive questa situazione. Poi informa i coniugi Balli sulle possibilità di cui è a conoscenza, parlando loro delle librerie di audiolibri per persone ipovedenti, che dispongono di una vasta scelta di letteratura letta molto bene. Li informa inoltre su un gruppo di lettura che si riunisce due volte alla settimana a cui, di norma, partecipano diverse persone.</p> <p>Quest'ultima idea entusiasma entrambi i coniugi. Poiché il gruppo di lettura si riunisce il pomeriggio, sovrapponendosi all'orario di visita della moglie, i due decidono che in futuro la signora Balli farà visita al marito il martedì dopo le 16, eliminando la visita del giovedì. Enrica Merlini incita i coniugi Balli a riflettere su ulteriori possibilità di occupazione.</p>
Insieme di situazioni	Organizzazione della vita quotidiana con clienti di diverse fasce d'età, culture e religioni aventi limiti fisici e psichici
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive dell'azienda sull'organizzazione della vita quotidiana
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Biografia, abitudini di vita e preferenze del cliente ▶ Varie offerte sociali e culturali a disposizione ▶ Principi dell'attivazione ▶ Organizzazione del tempo libero e della vita quotidiana in diverse fasi della vita
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Formulano proposte per l'organizzazione della vita quotidiana e contribuiscono alla loro realizzazione. ▶ Considerano le risorse e le necessità dei clienti. ▶ Sfruttano le offerte presenti in ambito sociale e culturale. ▶ Rilevano e considerano le capacità fisiche e intellettuali dei clienti. ▶ Informano i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio modo di procedere.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Si orientano alle necessità e ai desideri dei clienti e dei loro congiunti. ▶ Si rivolgono ai clienti e ai loro congiunti con empatia e sensibilità. ▶ Rispettano le differenze legate alla cultura, alla spiritualità, all'appartenenza generazionale e al genere dei clienti.

Campo di competenze operative	Organizzazione della giornata	F.2
Competenza operativa	Aiutare i clienti ad avere e mantenere una giornata strutturata	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>La signora Benci, 32 anni, vive da sola e soffre di depressione. Da tempo non mangia più con regolarità, pile di quotidiani abbandonati dappertutto e sul pavimento giace della biancheria sporca. La signora Benci non ha più la forza di tenere in ordine. Prima, invece, considerava importante tenere in ordine il proprio appartamento. L'operatore sociosanitario che assiste la signora Benci, Sandro Bernasconi, nota l'assenza di stimoli nella donna. Sandro Bernasconi aiuta la signora Benci a strutturare la sua giornata e le propone un possibile piano giornaliero con diverse attività da svolgere. Sandro Bernasconi sa che la signora Benci deve essere ricondotta gradatamente a una nuova organizzazione della giornata.</p> <p>Per fare in modo che la signora Benci ricominci a mangiare regolarmente, pianificano assieme i pasti. La signora Benci preparerà e farà colazione in compagnia di Sandro Bernasconi. Per il pasto di mezzogiorno, Sandro Bernasconi le consiglia di andare al pranzo comune organizzato nel quartiere. Infine, per la cena, le propone di prepararla al mattino e di conservarla poi in frigorifero.</p>
Insieme di situazioni	Istruzione e assistenza dei clienti di diverse fasce d'età, culture e religioni nella strutturazione della giornata
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive dell'azienda sull'organizzazione della vita quotidiana
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi di cura e assistenza psichiatrici ▶ Principi per l'organizzazione e l'organizzazione della giornata ▶ Disturbi affettivi e relative misure di cura ▶ Quadro clinico e misure di cura della schizofrenia ▶ Quadro clinico e misure di cura della sindrome borderline
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aiutano i clienti a strutturare la propria giornata e a rispettare gli impegni previsti. ▶ Pianificano e organizzano insieme ai clienti lo svolgimento delle giornate. ▶ Considerano le risorse e le esigenze dei clienti. ▶ Se necessario organizzano prestazioni di servizio da parte di terzi. ▶ Informano i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio modo di procedere.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Si rivolgono ai clienti con empatia e stima. ▶ Rispettano le differenze legate alla cultura, alla spiritualità, all'appartenenza generazionale e al genere dei clienti.

Campo di competenze operative	Organizzazione della giornata	F.3
Competenza operativa	Percepire le esigenze dei clienti in termini di sessualità e creare l'ambito adatto	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Il signor Ruggeri, 46 anni, vive in una casa di cura poiché, a causa della sua malattia, non è in grado di badare a sé stesso. Da alcune settimane l'operatore sociosanitario Francesco Galli si occupa di assisterlo. I due uomini hanno un rapporto aperto e di stima reciproca. Parlano molto, soprattutto del motociclismo, un tema molto caro al signor Ruggeri, che da tempo però ha dovuto rinunciare a questo sport.</p> <p>Francesco Galli è responsabile della cura del corpo e della mobilizzazione del signor Ruggeri. Una mattina lo trova in stanza, straordinariamente silenzioso e scostante. Gliene parla, e in un primo momento il signor Ruggeri non risponde. Francesco Galli decide di lasciarlo 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 l'uomo è molto triste perché la sua compagna lo ha lasciato poco tempo fa. Lei gli manca molto e gli mancano anche le tenerezze. Attualmente dice di sentirsi addirittura invaso dal desiderio di tenerezza e di sesso, persino nei sogni, e di non sapere più come gestire la situazione. La cosa che più desidera è vivere la propria sessualità.</p> <p>Francesco Galli lo ascolta attentamente e ammette che al momento anche lui non sa come aiutarlo. Il signor Ruggeri chiede a Francesco Galli se è possibile avere rapporti sessuali all'interno della casa di cura. Francesco Galli non riesce a rispondergli, conviene però con il signor Ruggeri che s'informerà in merito in occasione del rapporto di team.</p> <p>Durante la successiva riunione del team Francesco Galli espone i problemi e i desideri del cliente. Alcuni membri del team reagiscono con sconcerto a tali desideri, mentre altri comprendono appieno la situazione. I membri del team discutono quindi come comportarsi quando gli ospiti esprimono il desiderio di vivere la propria sessualità. Appare quindi evidente che il signor Ruggeri non è l'unico ospite ad avere questo genere di problema.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni di cura e di assistenza in cui i clienti di tutte le fasce d'età, culture e religioni non riescono a soddisfare le proprie necessità fondamentali
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi etici ▶ Linee guida
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Importanza della sessualità per il benessere delle persone nelle varie fasi della vita ▶ Anatomia e fisiologia degli organi sessuali ▶ Basi del sistema ormonale ▶ Manifestazione della sessualità nelle persone di ogni fascia d'età, religione e cultura ▶ Malattie trasmissibili sessualmente (p. es. clamidia, HIV, sifilide, gonorrea)

Elemento	Testo
Capacità	<ul style="list-style-type: none">▶ Riconoscono le necessità dei clienti in materia di solitudine e di contatti sociali.▶ Riconoscono le proprie necessità di limitazione.▶ Trasmettono al team le informazioni in maniera obiettiva dopo aver avuto l'autorizzazione del cliente.▶ Comunicano in modo chiaro, comprensibile e adeguato alla situazione.▶ Si rivolgono ai relativi uffici di consulenza e fungono da intermediari tra quest'ultimi e i clienti.▶ Riconoscono le ripercussioni delle malattie o dei cambiamenti nel corpo sulla sessualità dei clienti.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none">▶ Rispettano l'orientamento sessuale dei clienti.▶ Rispettano i punti di vista di persone provenienti da culture, religioni e fasce d'età diverse.

Campo di competenze operative	Compiti di economia domestica	G.1
Competenza operativa	Aiutare i clienti nella scelta di un abbigliamento adeguato e nella cura del guardaroba	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Rita Stalder durante l'inverno lavora in casa della signora Messi, 60 anni. A seguito di un ictus la donna ha il braccio destro paralizzato e ha bisogno di aiuto a vestirsi. Poiché è costretta a usare la sinistra per vestirsi, capita che la signora si sporchi mangiando.</p> <p>Rita Stalder sceglie con la signora Messi i capi di vestiario che può indossare da sola nella situazione attuale e le spiega a cosa dovrebbe prestare attenzione nella scelta degli abiti: i vestiti devono essere ampi, elastici e senza bottoni. Sottolinea inoltre che per lei sarebbe più comodo indossare una maglia con cerniera.</p> <p>Scelgono poi alcuni capi da portare in sartoria per le modifiche. Rita Stalder coglie inoltre l'occasione per controllare lo stato di pulizia degli abiti. Mostra alla signora Messi gli abiti sporchi, separa i capi in base al grado di sporco e alla temperatura di lavaggio e li prepara per la pulizia.</p> <p>Poiché la signora Messi possiede solo scarpe aperte o con lacci, Rita Stalder organizza un'uscita con la vicina per acquistare delle scarpe invernali con chiusura a strappo o invernale.</p> <p>Rita Stalder ripete insieme alla signora Messi i punti principali da osservare per vestirsi.</p>
Insieme di situazioni	Assistenza ai clienti con limitazioni fisiche o psichiche nella scelta dell'abbigliamento e per vestirsi e svestirsi
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive per l'igiene ▶ Direttive per la manutenzione della biancheria
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi per la cura della biancheria ▶ Importanza degli abiti per le persone ▶ Principi per aiutare i clienti a vestirsi e svestirsi ▶ Strumenti ausiliari per aiutare i clienti a vestirsi e svestirsi
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Individuano e sfrutta le risorse. ▶ Considerano le abitudini e le necessità dei clienti. ▶ Consigliano i clienti nella scelta dell'abbigliamento. ▶ Curano la pulizia dell'abbigliamento dei clienti. ▶ Osservano i principi di sicurezza e di economia. ▶ Aiutano i clienti a vestirsi e a svestirsi. ▶ Istruiscono i congiunti su come aiutare i clienti a vestirsi e svestirsi.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano le richieste e le necessità dei clienti. ▶ Si assicurano che i clienti abbiano un aspetto curato. ▶ Trattano con cura gli abiti dei clienti.

Campo di competenze operative	Compiti di economia domestica	G.2
Competenza operativa	Garantire un ambiente di vita pulito e sicuro tenendo conto delle esigenze personali	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Linda Martinelli ha l'incarico di fare la doccia alla signora Steiner, una donna di 73 anni che vive da sola, e di assisterla nelle attività di economia domestica. La signora Steiner è molto distratta. Dopo la doccia Linda Martinelli e la signora Steiner puliscono il bagno, riordinano l'appartamento e lavano le stoviglie.</p> <p>Quando Linda Martinelli apre il frigorifero per riporre il contenitore pulito del burro, si accorge che all'interno del frigo ci sono alcuni alimenti avariati che emanano un odore sgradevole. Lo svuota e, insieme alla signora Steiner, elimina gli alimenti avariati. Coinvolge la signora Steiner nella pulizia di 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, riordina e rimette le sedie al loro solito posto.</p>
Insieme di situazioni	Pulizia della stanza dei clienti e degli ambienti di soggiorno presso istituzioni e presso le abitazioni di clienti assistiti a domicilio
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive aziendali per la pulizia e la disinfezione ▶ Regole di comunicazione ▶ Disposizioni giuridiche e raccomandazioni per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e dell'ambiente
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi di gestione domestica ▶ Metodi di pulizia ▶ Strumenti e apparecchi per la pulizia di uso corrente ▶ Principi per la consulenza e l'istruzione ▶ Prodotti rinnovabili per la pulizia
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Individuano e sfruttano le risorse. ▶ Consigliano e istruiscono i clienti nello svolgimento dei lavori di pulizia e nel rispetto delle prescrizioni per l'igiene. ▶ Eseguono autonomamente i lavori di pulizia e rispettano le prescrizioni per l'igiene. ▶ Curano l'ordine. ▶ Consigliano e assistono i clienti nella gestione degli alimenti. ▶ Utilizzano gli strumenti e gli apparecchi per la pulizia di uso corrente. ▶ Evitano i rischi di cadute, scivolamenti e di ferimenti. ▶ Lavorano in maniera ergonomica. ▶ Utilizzano i materiali e le risorse in maniera ecologica.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trattano con rispetto gli oggetti di proprietà dei clienti. ▶ Hanno il senso dell'ordine e della pulizia. ▶ Considerano le abitudini dei clienti.

Campo di competenze operative	Compiti amministrativi e logistici	H.1
Competenza operativa	Collaborare all'accettazione e alla dimissione dei clienti	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Renata Delmenico accoglie in reparto il signor Zucchetti, 55 anni, appena ammesso e s'informa sulle sue condizioni. Gli mostra la stanza, il letto, l'armadio e gli presenta il suo compagno di stanza. Se necessario lo aiuta a riporre i suoi vestiti e gli articoli da bagno. Gli mostra i locali e lo informa sullo svolgimento della giornata e, in particolare, su quella di ammissione. Il signor Zucchetti chiede informazioni sulla funzione religiosa in ospedale e Renata Delmenico gli consegna un promemoria con gli orari delle funzioni religiose e gli indica 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 cartelletta. Ha inoltre ordinato il pranzo sulla base dei dati di cui disponeva.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni relative alle ammissioni e alle dimissioni, compresa la documentazione necessaria
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive per le ammissioni, le dimissioni e i trasferimenti ▶ Direttive per gli interventi e le analisi ▶ Orari fissi dell'azienda ▶ Linee guida aziendali
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principi di documentazione ▶ Organizzazione e processi aziendali ▶ Significato dell'ammissione per la persona interessata
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Preparano i documenti per le ammissioni, le dimissioni e i trasferimenti. ▶ Ricevono e congedano i clienti. ▶ Mostrano ai clienti il funzionamento del campanello d'allarme, del telefono, della radio e della televisione. ▶ Coordinano e collaborano con gli altri servizi. ▶ Descrivono le osservazioni e le documentano utilizzando la terminologia professionale. ▶ Stabiliscono e curano le relazioni professionali con i clienti.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Osservano un atteggiamento improntato alla stima e alla cordialità nei confronti dei clienti. ▶ Sono consapevoli delle situazioni personali dei clienti. ▶ Sono consapevoli del proprio ruolo di rappresentanza. ▶ Trasmettono calma e sicurezza. ▶ Rispettano le differenze derivanti da culture, religioni e fasce d'età dei clienti.

Campo di competenze operative	Compiti amministrativi e logistici	H.2
Competenza operativa	Utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione specifiche della struttura	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Il signor Ferracini, 75 anni, sarà dimesso domani dall'ospedale. La frattura del femore, sottoposta a intervento chirurgico, è ormai guarita. In seguito a un'infezione superficiale nella parte superiore destra della ferita, fuoriesce ancora del secreto. Ora è sufficiente cambiare la medicazione una volta al giorno e sottoporsi poi a un successivo controllo da parte del medico curante.</p> <p>Né il signor Ferracini né sua moglie sono in grado di cambiare la medicazione. L'operatore sociosanitario Ugo Simonini, preparando la dimissione, organizza il servizio di assistenza domiciliare per il cambio della medicazione. Invia elettronicamente la conferma del mandato e la cartella del paziente. Fissa poi sull'agenda elettronica un appuntamento di controllo con il medico curante della clinica. Il giorno della dimissione aggiorna il rilevamento delle prestazioni e chiude la cartella infermieristica.</p> <p>L'infermiera incaricata dal servizio di assistenza e cura a domicilio consulta la cartella e si reca sul posto per farsi un'idea della diagnosi medica e di cura e della situazione sociale del signor Ferracini. Basandosi su queste informazioni definisce un piano delle cure e assegna l'incarico all'operatrice sociosanitaria Sarah Kündig, a cui invia per mail le varie disposizioni. La mattina seguente Sarah Kündig consulta il suo Handheld per organizzare lo svolgimento dei compiti quotidiani, prepara il materiale necessario basandosi sulle informazioni ricevute e si mette in marcia, contenta di poter incontrare un nuovo cliente.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni che prevedono dei sistemi elettronici di comunicazione, di registrazione delle prestazioni e di documentazione
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Segreto professionale e protezione dei dati ▶ Terminologia professionale ▶ Regole aziendali per l'impiego dei sistemi elettronici di comunicazione ▶ Strategia nazionale eHealth
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Senso e importanza della collaborazione supportata da mezzi di comunicazione elettronici ▶ Senso e significato dei sistemi di documentazione ▶ Senso e significato del rilevamento delle prestazioni ▶ Possibilità d'impiego della comunicazione elettronica
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Utilizzano i sistemi informatici aziendali. ▶ Sfruttano le possibilità d'impiego della comunicazione elettronica. ▶ Rispettano le regole della comunicazione elettronica. ▶ Pianificano i lavori, coordinano gli appuntamenti con gli altri servizi con l'aiuto della comunicazione elettronica. ▶ Rispettano la protezione dei dati nella comunicazione elettronica. ▶ Comunicano in maniera chiara e comprensibile per iscritto anche in via elettronica. ▶ Se necessario richiedono l'intervento di specialisti.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Utilizzano i sistemi di comunicazione in modo accurato. ▶ Documentano in maniera neutrale astenendosi dal formulare giudizi.

Campo di competenze operative	Compiti amministrativi e logistici	H.3
Competenza operativa	Organizzare i trasporti dei clienti	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>La signora Andreoli, 82 anni, vive in una casa per anziani. Il medico curante le ha fissato un appuntamento per un'estrazione dentaria presso un dentista distante 10 chilometri dalla sua residenza. La signora Andreoli però non riesce più a muoversi senza la sedia a rotelle.</p> <p>La casa per anziani non dispone di un mezzo di trasporto idoneo e quindi l'operatrice sociosanitaria Bettina Zuber organizza un trasporto, prepara la signora Andreoli per andare dal dentista, la accompagna e l'informa sull'operazione.</p>
Insieme di situazioni	<p>Organizzazione e coordinazione di trasporti pianificabili di clienti</p> <p>Accompagnamento di clienti in caso di trasporti pianificabili</p>
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive aziendali per il trasporto di clienti
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Servizi di trasporto specializzati ▶ Servizi di trasporto gestiti da volontari ▶ Risorse del contesto sociale dei clienti
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Scelgono il mezzo di trasporto più adeguato. ▶ Definiscono preventivamente i costi e il finanziamento. ▶ Organizzano il trasporto e il rientro a seconda dell'appuntamento fissato. ▶ Preparano il cliente al trasporto e lo accompagnano se necessario. ▶ Informano i clienti in modo chiaro e comprensibile sul proprio modo di procedere. ▶ Stabiliscono delle priorità.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispettano i desideri e le necessità dei clienti. ▶ Sono consapevoli dei costi legati alle risorse e ai servizi esterni.

Campo di competenze operative	Compiti amministrativi e logistici	H.4
Competenza operativa	Gestire il materiale di consumo e i medicinali	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>L'operatrice sociosanitaria Roberta Fiori controlla le scorte di medicinali e nota che uno è scaduto e un altro ha il blister strappato.</p> <p>Rispedisce i due medicinali alla farmacia per lo smaltimento e ne ordina la sostituzione. Nel frattempo il servizio di trasporti interno ha riportato l'ossimetro inviato in riparazione alcuni giorni fa.</p> <p>Roberta Fiori lo controlla, lo inserisce nell'inventario e lo ripone nel magazzino per gli apparecchi.</p> <p>Nel pomeriggio il magazzino centrale invia il materiale per le cure. Roberta Fiori controlla la fornitura con l'aiuto del bollettino di ordinazione. Rifornisce le scorte nel locale del reparto e nel magazzino degli apparecchi ordinandole secondo la data di scadenza.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni relative alla gestione e allo stoccaggio di materiali e medicinali
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive aziendali per lo stoccaggio ▶ Programma aziendale di smaltimento
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ciclo delle merci ▶ Sistema di stoccaggio
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Effettuano lo stoccaggio di materiali, medicinali e generi alimentari. ▶ Gestiscono le scorte e gli ordini. ▶ Curano gli inventari. ▶ Smaltiscono materiali, medicinali e generi alimentari secondo le direttive aziendali. ▶ Ordinano le riparazioni e controllano le restituzioni.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestiscono in modo accurato i materiali di consumo e i medicinali. ▶ Rispettano le prescrizioni aziendali. ▶ Utilizzano i materiali e gli apparecchi in maniera economica.

Campo di competenze operative	Compiti amministrativi e logistici	H.5
Competenza operativa	Mantenere in buono stato i mobili e le attrezzature	

Elemento	Testo
Situazione esemplificativa	<p>Mentre effettua un giro di controllo nel magazzino dove sono conservati gli apparecchi e il mobilio di riserva, l'operatore sociosanitario Luigi Bernasconi si accorge che tre pompe per l'infusione non sono allacciate alla rete elettrica. Le collega quindi alla rete per ricaricare le batterie. In questo modo le pompe saranno pronte all'uso in qualsiasi momento. Si accorge inoltre che un comodino di riserva è sporco e lo pulisce.</p> <p>Consulta l'elenco per sapere chi è responsabile per il magazzino in quel mese e nota che l'elenco non è più aggiornato e che quindi non è stato indicato un responsabile per quest'attività.</p> <p>Luigi Bernasconi riflette su come si potrebbe migliorare la gestione del magazzino e si chiede inoltre quali sono le attività collegate. In ogni caso è certo che occorre agire, visto che gli apparecchi e il mobilio di riserva devono essere sempre pronti all'uso, cosa che attualmente non si verifica. Luigi Bernasconi concorda con il proprio superiore che per la prossima riunione del team elaborerà una proposta in cui indicherà con esattezza il responsabile del magazzino e le relative attività da svolgere.</p>
Insieme di situazioni	Tutte le situazioni relative alla conservazione e alla pulizia di mobili e apparecchi di pronto impiego
Norme e regole di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Direttive aziendali
Conoscenze di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Metodi per la pulizia ▶ Disposizioni per la manutenzione e la cura ▶ Prodotti rinnovabili per la cura e la manutenzione degli apparecchi e dei mobili
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Controllano il funzionamento dei mobili e dei mezzi ausiliari e si occupano della manutenzione e della riparazione. ▶ Puliscono ed effettuano la manutenzione degli apparecchi e degli apparecchi di misura secondo le prescrizioni. ▶ Rispettano le misure di protezione dall'elettricità. ▶ Riconoscono apparecchi, mobilio e mezzi ausiliari difettati. ▶ D'intesa con i propri superiori allestiscono e curano degli elenchi di controllo per le pulizie e gli apparecchi. ▶ Informano i membri del team in merito alla disponibilità all'uso degli apparecchi e, se necessario, forniscono informazioni sul loro uso.
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Usano e gestiscono il materiale con cura. ▶ Osservano un atteggiamento creativo nella ricerca di soluzioni e sono attivi all'interno del team. ▶ Usano materiali e apparecchi in modo economico.

Lista delle possibili diagnosi infermieristiche che possono essere selezionate in base alla situazione

Le diagnosi infermieristiche elencate possono essere attribuite a diverse situazioni e per tale motivo sono riportate in questo allegato. Esse possono essere trasmesse a scelta in appropriate situazioni.

L'operatrice sociosanitaria / l'operatore sociosanitario conosce le seguenti diagnosi infermieristiche:

- ▶ Compromissione dell'integrità cutanea
- ▶ Comunicazione verbale, compromissione
- ▶ Confusione mentale acuta
- ▶ Confusione mentale cronica
- ▶ Deambulazione, limitazione della
- ▶ Deficit della cura di sé uso del gabinetto
- ▶ Deficit della cura di sé: alimentazione
- ▶ Deficit della cura di sé: cura del corpo
- ▶ Deficit della cura di sé: vestirsi/curare il proprio aspetto
- ▶ Disperazione
- ▶ Disturbi del sonno
- ▶ Dolori acuti
- ▶ Dolori cronici
- ▶ Eliminazione urinaria compromessa
- ▶ Gestione della casa compromessa
- ▶ Gittata cardiaca, riduzione
- ▶ Incontinenza fecale, diarrea, stipsi
- ▶ Ipertermia
- ▶ Mobilità corporale limitata
- ▶ Modello di respirazione inefficace
- ▶ Nausea
- ▶ Negligenza spaziale unilaterale
- ▶ Nutrizione squilibrata
- ▶ Nutrizione squilibrata: superiore al fabbisogno
- ▶ Paura
- ▶ Pericolo d'infezione
- ▶ Processi di pensiero, disturbo
- ▶ Rapporti sessuali, assenza
- ▶ Rischio di cadute
- ▶ Sindrome di stress da trasloco
- ▶ Temperatura corporea, rischio di squilibrio

Lista dei quadri clinici

I quadri clinici riportati possono essere associati alle diverse fasi della vita in base alla situazione e possono essere tematizzati riferendosi alla polimorbilità.

Situazione Quadro clinico

B.1	Psoriasi, micosi, candidosi, allergie
B.2	Artrosi, artrite e osteoporosi
B.3	Stipsi, diarrea, infezioni delle vie urinarie, insufficienza renale
B.4	Broncopneumopatia cronica ostruttiva (BPCO, inglese COPD), asma bronchiale, embolia polmonare e polmonite
C.2	Carcinoma mammario
C.3	Malattie da dipendenza p.es. abuso di medicinali o di alcool
C.3	Disturbi dell'alimentazione
C.5	Forme di demenza
D.1	Ipertensione, insufficienza cardiaca, infarto del miocardio e coronaropatia
D.2	Quadro clinico delle affezioni venose e arteriose (varicosi, trombosi e malattia arteriosa ostruttiva e arteriopatia AOP)
D.6	Diabete mellito di tipi I e II
E.2	Influenza
E.3	Sclerosi multipla, Parkinson, apoplezia
F.2	Disturbi affettivi
F.2	Schizofrenia
F.2	Sindrome borderline
F.3	Infezioni sessualmente trasmissibili (p. es. clamidia, HIV, sifilide, gonorrea)

C Fondamenti pedagogico-professionali e struttura curriculare

1 Concetto pedagogico-professionale, struttura della formazione, cooperazione tra i luoghi di formazione

Il presente piano di formazione descrive i contenuti e la struttura curriculare per la formazione professionale di base per operatrice sociosanitaria AFC / operatore sociosanitario AFC.

L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e risorse (conoscenze, capacità/abilità e atteggiamenti) necessarie per gestire una data situazione.

L'acquisizione delle competenze operative si basa su un concetto pedagogico-professionale, descritto nel registro C del manuale di formazione OSS «Formare seguendo il metodo CoRE», che costituisce un allegato al piano di formazione.

La formazione professionale di base è un compito comune ai tre luoghi di formazione (azienda, scuola professionale e corsi interaziendali) che contribuiscono congiuntamente alla realizzazione delle competenze operative e delle risorse necessarie per affrontare le situazioni professionali. I tre luoghi di formazione sono tenuti a offrire una formazione orientata alle competenze operative.

I tre luoghi di formazione collaborano alla trasmissione delle competenze operative. Il programma di formazione (registro F) e la guida metodica (registro G) del manuale di formazione OSS costituiscono la base per un'attività di formazione armonizzata e orientata alle competenze nei tre luoghi di formazione. Il programma di formazione indica la suddivisione temporale per lo sviluppo delle competenze nei tre luoghi di formazione, mentre la guida metodica tipo indica i contenuti dei tre luoghi e i collegamenti tematici.

Nella scuola professionale l'insegnamento linguistico deve promuovere con particolare attenzione la terminologia professionale. L'apprendimento di una seconda lingua non fa parte delle materie obbligatorie, ma viene fortemente raccomandato. Gli operatori della formazione sono invitati a proporla a titolo facoltativo.

La formazione presso la scuola professionale senza maturità professionale integrata segue un modello regressivo:

- ▶ 1° anno di formazione: 2 giorni di scuola per settimana scolastica
- ▶ 2° anno di formazione: 2 giorni di scuola per settimana scolastica
- ▶ 3° anno di formazione: 1 giorno di scuola per settimana scolastica

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

L'articolo 8 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base regola l'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale, mentre l'articolo 9 disciplina i corsi interaziendali.

2 Programma di formazione Operatrice sociosanitaria / Operatore sociosanitario AFC, versione dell'11 maggio 2016

Fase d'acquisizione delle competenze

N.	Campo di competenze operative	Primo anno di formazione		Secondo anno di formazione			Terzo anno di formazione	
		1° sem.	2° sem.	3° sem.	4° sem.	5° sem.	6° sem.	
A	Professionalità e orientamento al cliente							
A.1	Operare come professionista e membro di un team	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola Giornate CI	20 1		25 1			1
A.2	Strutturare in modo professionale il rapporto con i clienti e con il loro contesto	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola Giornate CI	5 1	5 1	10			
A.3	Operare in funzione della situazione e delle proprie osservazioni	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola Giornate CI		10				
A.4	Operare in funzione delle abitudini legate all'età, alla cultura e alla religione dei clienti	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola Giornate CI	10		20	20		
A.5	Collaborare alla garanzia della qualità	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola Giornate CI				10	5	
Totale delle lezioni a scuola per il campo di competenze operative A		35	15	55	30	5	20	160
Totale giornate CI per il campo di competenze operative A		1	1	1	0	1	0	4

Il campo di competenze operative A prevede 20 lezioni, che possono ugualmente essere integrate negli altri campi di competenze operative in base alla necessità.

Il sesto semestre a scuola e nella pratica deve servire a consolidare le competenze, alla costituzione di approcci pratici fondati e alla riflessione. Non sono previsti CI.

N.	Campo di competenze operative		Primo anno di formazione		Secondo anno di formazione			Terzo anno di formazione	
			1° sem.	2° sem.	3° sem.	4° sem.	5° sem.	6° sem.	
B	Cura e assistenza								
B.1	Assistere i clienti nella cura del corpo	Pratica							
		Numero di lezioni a scuola	25	25					
		Giornate CI	1	1	0,5				
B.2	Assistere i clienti nella mobilizzazione e nei posizionamenti	Pratica							
		Numero di lezioni a scuola	30	20					
		Giornate CI	1	3	1				
B.3	Assistere i clienti nelle funzioni corporali	Pratica							
		Numero di lezioni a scuola		10	30				
		Giornate CI		1		1			
B.4	Assistere i clienti nella respirazione	Pratica							
		Numero di lezioni a scuola			20	20			
		Giornate CI				1			
B.5	Assistere i clienti nell'assunzione dei pasti	Pratica							
		Numero di lezioni a scuola	40						
		Giornate CI	1						
B.6	Assistere i clienti durante il sonno e il riposo	Pratica							
		Numero di lezioni a scuola			10	10			
		Giornate CI							
Totale delle lezioni a scuola per il campo di competenze operative B			95	55	60	30	0	20	260
Totale giornate CI per il campo di competenze operative B			3	5	1,5	2	0	0	11,5

Il campo di competenze operative B prevede 20 lezioni, che possono ugualmente essere integrate negli altri campi di competenze operative in base alla necessità.

Il sesto semestre a scuola e nella pratica deve servire a consolidare le competenze, alla costituzione di approcci pratici fondati e alla riflessione. Non sono previsti CI.

N.	Campo di competenze operative	Primo anno di formazione		Secondo anno di formazione			Terzo anno di formazione		
		1° sem.	2° sem.	3° sem.	4° sem.	5° sem.	6° sem.		
C	Cura e assistenza in situazioni critiche								
C.1	Pratica								
	Numero di lezioni a scuola					10			
	Giornate CI					1			
C.2	Pratica								
	Numero di lezioni a scuola				10	10			
	Giornate CI								
C.3	Pratica								
	Numero di lezioni a scuola				15	15			
	Giornate CI				1	1			
C.4	Pratica								
	Numero di lezioni a scuola				30	30			
	Giornate CI					1			
C.5	Pratica								
	Numero di lezioni a scuola				20				
	Giornate CI				1				
Totale delle lezioni a scuola per il campo di competenze operative C		0	0	0	75	65	20	160	
Totale giornate CI per il campo di competenze operative C		0	0	0	2	3	0	5	

Il campo di competenze operative C prevede 20 lezioni, che possono ugualmente essere integrate negli altri campi di competenze operative in base alla necessità.

Il sesto semestre a scuola e nella pratica deve servire a consolidare le competenze, alla costituzione di approcci pratici fondati e alla riflessione. Non sono previsti CI.

N.	Campo di competenze operative	Primo anno di formazione		Secondo anno di formazione		Terzo anno di formazione	
		1° sem.	2° sem.	3° sem.	4° sem.	5° sem.	6° sem.
D	Atti medico-tecnici						
D.1	Controllare le funzioni vitali ed effettuare il bilancio dei liquidi	Pratica					
		Numero di lezioni a scuola	35				
		Giornate CI	0,5	1			
D.2	Effettuare prelievi di sangue da vene e capillari	Pratica					
		Numero di lezioni a scuola		15			
		Giornate CI		1			
D.3	Preparare e somministrare medicinali	Pratica					
		Numero di lezioni a scuola		20			
		Giornate CI		0,5			
D.4	Preparare infusioni senza medicinali aggiunti e somministrarle nel sistema venoso periferico venoso, somministrare infusioni con medicinali già aggiunti	Pratica					
		Numero di lezioni a scuola			10		
		Giornate CI			0,5		
D.5	Preparare e somministrare l'alimentazione per sonda	Pratica					
		Numero di lezioni a scuola			10		
		Giornate CI			0,5		
D.6	Effettuare iniezioni sottocutanee e intramuscolari	Pratica					
		Numero di lezioni a scuola		15			
		Giornate CI		1			
D.7	Cambiare la medicazione delle ferite che guariscono per prima e seconda intenzione	Pratica					
		Numero di lezioni a scuola			20		
		Giornate CI			1		
Totale delle lezioni a scuola per il campo di competenze operative D		0	35	50	40	0	20
Totale giornate CI per il campo di competenze operative D		0	0,5	3,5	2	0	0
							145
							6

Il campo di competenze operative D prevede 20 lezioni, che possono ugualmente essere integrate negli altri campi di competenze operative in base alla necessità.

Il sesto semestre a scuola e nella pratica deve servire a consolidare le competenze, alla costituzione di approcci pratici e alla riflessione. Non sono previsti CI.

N.	Campo di competenze operative		Primo anno di formazione		Secondo anno di formazione		Terzo anno di formazione	
			1° sem.	2° sem.	3° sem.	4° sem.	5° sem.	6° sem.
E	Promozione e mantenimento della salute e dell'igiene							
E.1	Rispettare la sicurezza sul lavoro, le misure igieniche e di protezione dell'ambiente	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola	20	10	10			
		Giornate CI	0,5					
E.2	Attuare misure di prevenzione	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola			25	15		
		Giornate CI						
E.3	Stimolare le risorse personali dei clienti	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola		20	10			
		Giornate CI			0,5			
E.4	Informare e accompagnare i clienti nelle questioni di alimentazione	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola		20		10		
		Giornate CI						
Totale delle lezioni a scuola per il campo di competenze operative E			20	50	45	25	0	140
Totale giornate CI per il campo di competenze operative E			0,5	0	0,5	0	0	1

Il campo di competenze operative E non prevede alcuna lezione, ma è possibile integrare delle lezioni previste per gli altri campi di competenze operative in base alle necessità.

Il sesto semestre a scuola e nella pratica deve servire a consolidare le competenze, alla costituzione di approcci pratici fondati e alla riflessione. Non sono previsti CI.

N.	Campo di competenze operative	Primo anno di formazione		Secondo anno di formazione		Terzo anno di formazione	
		1° sem.	2° sem.	3° sem.	4° sem.	5° sem.	6° sem.
F	Organizzazione della giornata						
F.1	Organizzare in modo professionale la giornata delle diverse categorie di clienti	Pratica					Come previsto per il campo di competenze operative F
		Numero di lezioni a scuola Giornate CI	25	5			
F.2	Aiutare i clienti ad avere e mantenere una giornata strutturata	Pratica					Come previsto per il campo di competenze operative F
		Numero di lezioni a scuola Giornate CI	30				
F.3	Percepire le esigenze dei clienti in termini di sessualità e creare l'ambito adatto	Pratica					Come previsto per il campo di competenze operative F
		Numero di lezioni a scuola Giornate CI	0,5		20	10	
Totale delle lezioni a scuola per il campo di competenze operative F		0	55	5	20	10	90
Totale giornate CI per il campo di competenze operative F		0	0,5	0	0	0	0,5

N.	Campo di competenze operative	Primo anno di formazione		Secondo anno di formazione		Terzo anno di formazione	
		1° sem.	2° sem.	3° sem.	4° sem.	5° sem.	6° sem.
G	Compiti di economia domestica						
G.1	Aiutare i clienti nella scelta di un abbigliamento adeguato e nella cura del guardaroba	Pratica					Come previsto per il campo di competenze operative F
		Numero di lezioni a scuola Giornate CI	20				
G.2	Garantire un ambiente di vita pulito e sicuro tenendo conto delle esigenze personali	Pratica					Come previsto per il campo di competenze operative F
		Numero di lezioni a scuola Giornate CI	20				
Totale delle lezioni a scuola per il campo di competenze operative G		40	0	0	0	0	40
Totale giornate CI per il campo di competenze operative G		0,5	0	0	0	0	0,5

N.	Campo di competenze operative	Primo anno di formazione		Secondo anno di formazione			Terzo anno di formazione	
		1° sem.	2° sem.	3° sem.	4° sem.	5° sem.	6° sem.	
H	Compiti amministrativi e logistici							
H.1	Collaborare all'accettazione e alla dimissione dei clienti	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola	10					
		Giornate CI						
H.2	Utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione specifiche della struttura	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola	10					
		Giornate CI						
H.3	Organizzare i trasporti dei clienti	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola		5				
		Giornate CI		0,5				
H.4	Gestire il materiale di consumo e i medicinali	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola	15					
		Giornate CI						
H.5	Mantenere in buono stato i mobili e le attrezzature	Pratica						
		Numero di lezioni a scuola	5					
		Giornate CI						
Totale delle lezioni a scuola per il campo di competenze operative H		30	10	5	0	0	0	45
Totale giornate CI per il campo di competenze operative H		0	0	0,5	0	0	0	0,5
CI specifici per competenza		2	1	1	1			5
Totale delle lezioni a scuola previste dall'intero programma di formazione		220	220	220	220	80	80	1040
Totale delle giornate CI previste dall'intero programma di formazione		7	8	8	7	4	0	34

Il campo di competenze operative H non prevede alcuna lezione, ma è possibile integrare delle lezioni previste per gli altri campi di competenze operative in base alle necessità.

Il sesto semestre a scuola e nella pratica deve servire a consolidare le competenze, alla costituzione di approcci pratici fondati e alla riflessione. Non sono previsti CI.

D Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione per operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario AFC entra in vigore il 1° gennaio 2017.

Per l'organizzazione del mondo del lavoro:

OdASanté

Bernhard Wegmüller, Presidente

Urs Sieber, Direttore

Il piano di formazione viene approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) ai sensi dell'articolo 9 capoverso 1 dell'ordinanza del (data) sulla formazione professionale di base di operatrice sociosanitaria AFC / operatore sociosanitario AFC.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione

Jean-Pascal Lüthi,

Capodivisione Formazione professionale di base e maturità

Allegato 1 Elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario AFC	<p><i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (www.sbf.admin.ch/bvz/berufe)</p> <p><i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.bundespublikationen.admin.ch)</p>
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base di operatrice sociosanitaria / operatore sociosanitario AFC	OdASanté www.odasante.ch
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione e documentazione delle prestazioni nella formazione professionale pratica)	OdASanté www.odasante.ch
Documentazione dell'apprendimento	OdASanté www.odasante.ch
Rapporto di formazione	OdASanté www.odasante.ch
Guida metodica con programma di formazione armonizzato per i tre luoghi di formazione: scuola professionale, corsi interaziendali e azienda	OdASanté www.odasante.ch
Formare seguendo il metodo CoRe (concetto pedagogico)	OdASanté www.odasante.ch
Guida e griglia di valutazione per i controlli delle competenze	OdASanté www.odasante.ch

Allegato 2 Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza del 28 settembre 2007 sulla protezione dei giovani lavoratori (OLL 5; RS 822.115) proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, l'educazione, la formazione e la sicurezza dei giovani come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione a partire dai 15 anni possono essere impiegate in conformità con il loro stato di formazione per i lavori pericolosi definiti nell'articolo 5 capoverso 4 dell'ordinanza in materia di formazione Operatrice sociosanitaria AFC / Operatore sociosanitario con attestato federale di capacità (AFC) e nell'allegato I della Direttiva CFSL 6508, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento.

A 2.1 Deroghe al divieto di lavori pericolosi

Numerazione secondo la lista di controllo «Lavori pericolosi nella formazione professionale di base» (Seco) del 10.12.2014

- 2 Lavori che superano le capacità psichiche dei giovani
 - 2a Lavori che superano obiettivamente le capacità psichiche dei giovani:
 1. a livello cognitivo: stress (pressione, attenzione costante, responsabilità eccessive, qualifiche insufficienti)
 2. a livello emotivo: traumi (sorveglianza, cura o assistenza di persone in condizioni fisiche o psicologiche precarie)
 - 2b Lavori che espongono i giovani a sevizie fisiche, psicologiche, morali o sessuali, segnatamente la prostituzione o la partecipazione alla produzione di materiale o di spettacoli pornografici.
 - 2c Lavori nell'ambito di sistemi di organizzazione del tempo di lavoro che, per esperienza, portano a un forte aggravio, segnatamente il lavoro a cottimo
- 3 Lavori che superano le capacità fisiche dei giovani
 - 3a Lavori che superano obiettivamente le capacità fisiche dei giovani. Movimentazione manuale di pesi, posizioni e movimenti del corpo sfavorevoli:
 1. movimentazione manuale di grossi pesi o di pesi da spostare spesso
 - 3b Lavori nell'ambito di sistemi di organizzazione del tempo di lavoro che, per esperienza, portano a un forte aggravio, segnatamente il lavoro a cottimo
- 4 Lavori con effetti fisici pericolosi per la salute
 - 4e Lavori con pericolo di elettrizzazione, come i lavori su installazioni a forte corrente sotto tensione
 - 4h Lavori con agenti sotto pressione (gas, vapori, oli, accumulatori)
- 5 Lavori che comportano un notevole pericolo d'incendio o di esplosione
 - 5a Lavori che comportano un notevole pericolo d'incendio o di esplosione

- 6 Lavori con prodotti chimici pericolosi per la salute
 - 6a Lavori che espongono i giovani ad agenti chimici pericolosi per la salute contrassegnati con una delle seguenti frasi R secondo l'OPChim²:
 - 2. può provocare sensibilizzazione per inalazione (designazione «S» secondo la lista «Valori limite d'esposizione sui posti di lavoro»; R42 / H334),
 - 3. può provocare sensibilizzazione per contatto con la pelle (designazione «S» secondo la lista «Valori limite d'esposizione sui posti di lavoro»; R43 / H317),
- 7 Lavori con agenti biologici pericolosi per la salute
 - 7a Cernita di materiale vecchio, come carte e cartoni, e di biancheria sporca e non disinfettata, di crini, di setole e di pelli.
 - 7b Lavori con microrganismi dei seguenti gruppi ai sensi dell'OPLM³ (virus, batteri, parassiti, funghi, colture cellulari, sostanze tossiche o sensibilizzanti dei microrganismi, microrganismi geneticamente modificati):
 - 1. gruppo 2: microrganismi che presentano un rischio esiguo;
 - 2. gruppo 3: microrganismi che presentano un rischio moderato;
 - 3. gruppo 4: microrganismi che presentano un rischio elevato.
- 8 Lavori con attrezzi/strumenti pericolosi o con animali
 - 8d Lavori con parti che presentano superfici pericolose (angoli, spigoli, punte, parti taglienti, rugosità)
 - 8e Lavori con animali pericolosi

² Ordinanza del 18 maggio 2005 sulla protezione contro le sostanze e i preparati pericolosi (ordinanza sui prodotti chimici RS 813.11)

³ Ordinanza del 25 agosto 1999 sulla protezione dei lavoratori dal pericolo derivante da microrganismi (RS 832.321)

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹ in azienda							
	Deroga		Formazione per le persone in formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione	Costante	Frequente	Occasionale
<p>Limitazione generale dei pesi: I giovani (15–16 anni) possono spostare manualmente e occasionalmente pesi fino a 11 kg (donne) e 15 kg (uomini) in posizione corretta (eretta, carico tenuto vicino al corpo). Se un giorno o due alla settimana viene spostato un peso rispettivamente di 11 e 15 kg (o pesi inferiori ma in posizione sfavorevole, p. es. lontana dal corpo), il lavoro deve essere organizzato in modo da prevedere una sollecitazione fisica minore il giorno seguente o il terzo giorno (cfr. versione aggiornata delle indicazioni relative all'ordinanza 3 concernente la LL, art. 25)</p>										

¹ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹ in azienda			
			Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione
Cura e assistenza di clienti affetti da malattie croniche, polimorbosità e durante le cure palliative (competenza operativa C.4) Sostegno di clienti in stato confusionale (competenza operativa C.5) Collaborazione nell'assistenza alle persone in fin di vita (competenza operativa C.2) Collaborazione nell'assistenza di clienti in situazioni esigenti (competenza operativa C.3)	<p>▲ Carico psicologico (e fisico)</p>	<p>▲ Piano di azione «Stati confusionali»</p> <p>▲ Obiettivi della cura palliativa a differenza dell'approccio curativo</p> <p>▲ Piano di azione «Gestione delle crisi» (psichiatria, malattie da dipendenza)</p> <p>▲ Gestione delle aggressioni</p> <p>▲ De-escalation</p> <p>▲ Istruzione sulla comunicazione</p> <p>▲ Chiarimento dei ruoli</p> <p>▲ Possibilità di sgravio per apprendisti</p> <p>▲ Direttive etiche</p> <p>▲ Processo di fine vita</p> <p>▲ Tecniche di riflessione, riflessione</p>	2.AA	2.AA	Costante	Occasionale
			2a	3b	3.AA	

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹ in azienda				
			Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione	
Attività in situazioni di emergenza (competenza operativa C.1): ▲ ospedale, casa anziani, ecc. ▲ fuori o nel domicilio del cliente ▲ propria situazione di emergenza	▲ Interventi carenti/inadeguati in caso di emergenza: – infortunio, emergenza medica – incendio, esplosione – minaccia, aggressività, violenza da parte della persona da assistere ▲ Carico psicologico e fisico	▲ Piano di emergenza ▲ Conoscenze sul comportamento in caso di emergenza sul posto, presso la persona da assistere ▲ Istruzioni regolari ▲ Programma sulla violenza e la minaccia ▲ Possibilità di chiedere aiuto in qualsiasi momento (p. es. con cellulare)	Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione	
			2.AA	II	2.AA	2.AA	Costante
Lavorare su/con clienti con potenziale di violenza (...) Vivere inaspettatamente un episodio di violenza Lavorare da soli (competenze operative C.1 e C.5)	▲ Carico psicologico (e fisico) ▲ Rischio di abuso (anche indipendentemente dal potenziale di violenza)	▲ Programma di prevenzione della violenza e delle emergenze ▲ Considerare i limiti fisici e psichici dei collaboratori nell'assegnazione dei lavori da soli ▲ Coaching, possibilità di supervisione e/o consulenza psicologica	Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione	
			2.AA	II	2.AA	2.AA	Costante
			Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione	
			2.AA	II	2.AA	2.AA	Costante
			3.AA	III	3.AA	3.AA	Frequente
							Occasionale

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹ in azienda			
			Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione
Svolgimento di misure invasive sul cliente: <ul style="list-style-type: none"> ▲ prelievo di sangue ▲ iniezioni sottocutanee e intramuscolari Somministrazione di medicinali e alimentazione attraverso sistemi esistenti, come: <ul style="list-style-type: none"> ▲ accesso venoso periferico ▲ sonda (competenze operative D.2, D.4, D.6)	▲ Carico psicologico dovuto a elevati requisiti di concentrazione e grande responsabilità	▲ Assicurare la formazione degli apprendisti ▲ Attuare le necessarie misure di sicurezza ▲ Organizzare il lavoro in modo adeguato ▲ Programma di igiene	Formazione	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione
			2.AA 3.AA	II III	2.AA 3.AA	

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹ in azienda				
			Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione	
Sostegno e trasferimento di clienti Assistenza nella cura del corpo Mobilitazione Spostamenti in sedia a rotelle Trasferimento da/in veicoli Attività sul cliente per medicazione di ferite, iniezioni Sollevare, portare e spostare carichi pesanti Lavorare da soli (competenze operative B.1, B.2, B.3, D.4, D.7)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sovraccarico fisico 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rischi per la salute in caso di sovraccarico ▶ Adeguate tecniche di mobilitazione e trasporto ▶ Giusta postura ed esecuzione del lavoro dal punto di vista ergonomico ▶ Impiegare ausili tecnici (per esempio mezzi di spostamento) ▶ Limite dei carichi, aiuti di sollevamento, appoggio da parte di colleghi ▶ Valutazione dei carichi che superano le capacità fisiche ▶ Rispettare le pause di riposo 	Formazione	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione	
			1.AA	I	1.AA	▶ Formazione e applicazione pratica/attuazione	Costante
			2.AA	II	2.AA	▶ Applicazione pratica in azienda solo dopo la formazione in CI I	Frequente
							2.AA/ 3.AA

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹ in azienda			
			Formazione per le persone in formazione	Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione	
Trasferimento di letto	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sovraccarico fisico 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trasferimento di letto con e senza paziente in generale solo dal 2° anno di formazione a condizione che: formazione (teorica e pratica) seguita da corsi regolari sulla manipolazione di carichi, in particolare di mezzi ausiliari e tecniche di lavoro ▶ Trasferimento di letto esclusivamente in due (vale in generale per tutte le persone) 	Formazione in azienda	Formazione delle persone in formazione	Costante	Occasionale
			1.AA 2.AA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Formazione e applicazione pratica/attuazione ▶ Applicazione pratica in azienda solo dopo la formazione in CI I 	1.AA 2.AA	
			Formazione/corsi per le persone in formazione		Frequente	
			Supporto CI			
			Supporto SP			

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti in azienda						
			Formazione in azienda	Formazione/corsi per le persone in formazione	Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione			
Uso di apparecchi medici, uso di apparecchi domestici e agenti sotto pressione in campo ambulatoriale (competenze operative D.4 e D.5)	▲ Scossa elettrica ▲ Incendio in seguito a corto circuito ▲ Errori nell'uso di gas / infortunio con gas / rischio generale di ferimento ▲ Bombe del gas sotto pressione ▲ Pericolo d'incendio ed esplosione ▲ Ustioni e scottature	▲ Istruzione sull'uso corretto degli apparecchi medici e degli apparecchi domestici in campo ambulatoriale ▲ Accesso alle istruzioni per l'uso ▲ Controllo del funzionamento e della sicurezza degli apparecchi elettrici (p. es. cavi, spine) prima di ogni impiego ▲ Uso di bombole del gas: sicurezza, allacciamento e trasporto (bombole del gas sempre legate) ▲ Nessun impiego di apparecchi difettosi / informazione su come procedere in caso di guasti ▲ Attenzione a non inciampare sui cavi ▲ Attenzione che non entrino liquidi in apparecchi elettrici, cavi o spine ▲ Conoscenze sulle prime misure in caso di infortunio	Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione	Costante	Frequente	Occasionale
			1.AA	I II III	1.AA	1.AA	▲ Istruzione seguita da applicazione pratica	1.AA	2.AA/ 3.AA
		4e 4h 5a Derga							

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹ in azienda				
			Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione	
Attività con pericolo di infezione, come: Assistenza nella ▲ cura del corpo ▲ respirazione ▲ funzioni corporali (competenze operative B.1, B.2, B4) Attività con clienti che hanno un'infezione o una ferita infetta (competenza operativa D.7) Assistenza di clienti affetti da malattie croniche/polimorbilità (competenza operativa C.4) Prelievo di sangue da vene e capillari, iniezioni sottocutanee e intramuscolari	▲ Pericolo d'infezione a contatto con fluidi corporei, secreti corporei o oggetti con cui sono entrati in contatto i liquidi (i fluidi corporei sono considerati potenzialmente un pericolo d'infezione) ▲ Ferite da punta in occasione di prelievi di campioni o iniezioni	▲ Programma d'igiene (tra l'altro disinfezione della pelle e delle mani) ▲ Dispositivi di protezione individuale (tra l'altro uso di guanti protettivi) ▲ Offerta di vaccinazione, soprattutto epatite B ▲ Rapido flusso di informazioni non appena viene reso noto un particolare rischio di infezione (p. es. germi multiresistenti) ▲ Direttive di comportamento in caso di agenti patogeni speciali (germi multiresistenti, Norovirus, ecc.) ▲ Applicare il piano di emergenza contro la contaminazione con sangue estraneo ▲ Utilizzare oggetti appuntiti solo con dispositivi di protezione, nessun recapping	Formazione per le persone in formazione	Formazione/corsi per le persone in formazione	Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione	
			1.AA	I	1.AA	Costante	Occasionale
			2.AA 3.AA	II III	2.AA 3.AA	Frequente	-

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹ in azienda			
			Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione
						Sorveglianza delle persone in formazione
						Costante
						Frequente
						Occasionale
(competenze operative D.2, D.6) Attività con biancheria o rifiuti infettivi (competenza operativa G.1)	Derga	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Gettare in recipienti resistenti alla puntura, anche in campo ambulatoriale, nessun smaltimento di aghi aperti nell'immondizia ▲ Pericoli e complicazioni del prelievo di sangue da vene e capillari, iniezioni sottocutanee e intramuscolari ▲ Conoscenze sullo smaltimento di rifiuti medici, soprattutto infettivi ▲ Conoscenze sull'uso e il lavaggio di tessuti infettivi 				

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹ in azienda			
			Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione
Attività con sostanze pericolose come: preparare medicinali o infusioni (competenza operativa D.3) Lavori di pulizia e disinfezione (p. es. pulizia camera di ospedale) (competenza operativa E.1)	▲ Contatto con sostanze nocive (i medicinali sono considerati sostanze pericolose) ▲ Danni cutanei causati da disinfettanti, lavori in ambiente umido, contatto con prodotti per la cura del corpo, tensioattivi ▲ Intossicazione/corrosione cutanea dovuta a detersivi	▲ Etichettatura GHS dei prodotti chimici / frasi H e P nonché etichette ▲ Reperimento di informazioni nella scheda di sicurezza ▲ Istruzioni sui pericoli legati all'uso di sostanze pericolose (p. es. detersivi, disinfettanti, medicinali – anche ossigeno) ▲ Istruzioni di lavoro per l'impiego di sostanze pericolose, in particolare disinfettanti ▲ Seguire le direttive di protezione della pelle ▲ Usare i dispositivi di protezione individuale (tra cui guanti di protezione, occhiali di protezione) ▲ Magazzinaggio ed etichettatura corretti delle sostanze pericolose	Formazione	Formazione/corsi	Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione Costante Frequente Occasionale
			1.AA	I	1.AA	
		6a		2.AA II	2.AA	2.AA/ 3.AA

Lavori pericolosi	Pericoli	Contenuti formativi delle misure di accompagnamento (basi per la prevenzione)	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹ in azienda							
			Formazione in azienda	Formazione per le persone in formazione	Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione				
		<ul style="list-style-type: none"> ▲ Riempimento corretto delle sostanze pericolose, eventualmente assicurare sufficiente aerazione ▲ Organizzare il lavoro in modo adeguato ▲ Importanza delle etichettature e della valutazione del rischio nella somministrazione di citostatici e altri medicinali CMR 	3.AA	Supporto CI	Supporto SP	3.AA	Costante	Frequente	Occasionale	
Contatto con animali domestici pericolosi (tutte le situazioni in campo ambulatoriale)	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Pericolo di ferimento (p. es. per morso) ▲ Carico psicologico 	8e 2a	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Riempimento corretto delle sostanze pericolose, eventualmente assicurare sufficiente aerazione ▲ Organizzare il lavoro in modo adeguato ▲ Importanza delle etichettature e della valutazione del rischio nella somministrazione di citostatici e altri medicinali CMR 	1.AA	I	1.AA	1.AA	1.AA	2.AA/ 3.AA	-

Il compito fondamentale delle istituzioni del settore sanitario è di garantire e promuovere la salute e il benessere dei clienti da loro assistiti. Per proteggere i clienti e i collaboratori, queste istituzioni sono particolarmente sensibilizzate alle questioni di sicurezza e dispongono di ampi piani di sicurezza. L'introduzione di questi piani di sicurezza e la loro attuazione sono un importante pilastro della formazione sul luogo di apprendimento pratico.

Legenda: CI: corsi interaziendali; SP: scuola professionale