MANSIONARIO OPERATORE SOCIOSANITARIO (OSS) e ASSISTENTE GERIATRICO (AG)

Denominazione della funzione

Operatore sociosanitario (OSS) e Assistente Geriatrico (AG) (con Attestato Federale di Capacità -AFC-)

Posizionamento gerarchico

Responsabile gerarchico: Direttore amministrativo→direttore sanitario→capo équipe
Responsabile funzionale: Direttore sanitario→capo équipe→infermieri

Subordinati: Operatore socioassistenziale (OSA) e Aiuto Familiare (AF)→Addetti alle cure sociosanitarie (ACSS) e Assistenti di cura (AC)→CRS 120ore→ausiliari→ apprendisti→stagisti

Definizione (scopo) della funzione

L'Operatore sociosanitario (OSS) e l'Assistente Geriatrico (AG) assistono, sostengono e curano, in modo autonomo e responsabile, nell'ambito delle loro competenze, gli utenti di ogni età, nelle attività della loro vita quotidiana, contribuendo in tal modo a mantenere e/o raggiungere il loro benessere fisico, sociale e psichico.
Assistono l'utente nella cura della propria persona, nella mobilizzazione, nel mantenimento igienico e sicuro del proprio spazio abitativo ed eseguono atti medico tecnici, secondo il loro profilo di competenze.[1]
Prestano servizio in modo autonomo nell'ambito delle competenze acquisite, delle condizioni quadro giuridiche e delle regolamentazioni aziendali e sono inseriti in équipe pluridisciplinari nelle quali vi è una ripartizione dei compiti e delle responsabilità basata sulle differenti competenze professionali.

/!\ La formazione per divenire **Assistente Geriatrico** (AG) non è più offerta dal 1998 ed è stata sostituita dalla formazione per divenire Operatore socio sanitario (OSS).[2]
Esistono delle differenze di competenze tra le due figure, legate alla possibilità di eseguire o meno particolari atti medico tecnici (AMT), legate alla diagnostica (prelievo endovenoso) e alla terapia endovenosa (iniezioni, infusioni, catetere venoso periferico).[3]

[1] Vedi Allegato 1 – Profilo delle competenze OSS – Ordinanza 2017
[2] La formazione, che richiedeva un'età minima di 18anni per poter essere frequentata, prevedeva un percorso formativo di 2 anni presso la scuola professionale, alla fine del quale si otteneva la certificazione (Certificato - CRS).
[3] Vedi per il dettaglio degli AMT al capitolo: Capacità professionali - "Saper Fare"

Responsabilità e Principali compiti della funzione

- Valuta la situazione di salute psico-fisica dell'utente documentando le informazioni e gli eventuali cambiamenti nella cartella sanitaria e segnalando eventuali problemi ai propri superiori.
- Si accerta della sicurezza dell'ambiente domestico, allontanando eventuali barriere architettoniche e/o altre fonti di pericolo per l'utente.
- Riconosce eventuali segni di disagio e/o i bisogni dell'utente.
- Partecipa attivamente alle consegne operative e alle riunioni.
- Partecipa alla raccolta delle informazioni sull'utente (biografia, bisogni, risorse), riportandole e confrontandosi con l'infermiere di riferimento dello stesso.
- Reperisce e utilizza le informazioni necessarie dagli altri professionisti sanitari.
- Apporta le proprie competenze nelle prestazioni erogate, operando come professionista e membro di un team.
- Struttura in modo professionale il rapporto con gli utenti e con il loro contesto, operando in funzione della situazione, delle proprie osservazioni e delle abitudini delle persone assistite (legate all'età, alla loro cultura e religione).
- Assiste e curare gli utenti in situazioni critiche, reagendo correttamente in situazioni di emergenza, collaborando nell'assistenza alle persone in fin di vita, partecipando all'accompagnamento degli utenti in situazioni di cure palliative e sostenendo i clienti in situazioni di crisi e/o in stato confusionale.
- Collabora alla garanzia della qualità.
- Analizza e riflettere sul proprio operato, interrogandosi su come è eventualmente possibile migliorarlo.
- Svolge le deleghe che gli vengono assegnate in modo completo (svolgimento, verifica, documentazione).
- Verifica puntualmente eventuali deleghe effettuate.
- Conosce ed applica le direttive interne per la qualità (protocolli, moduli e altri documenti in vigore).
- Applica il sistema aziendale di segnalazione e gestione degli errori (Segnalazione delle non conformità –Incident Reporting-).
- Esegue le cure igienico-sanitarie con professionalità, discrezione e attenzione ai desideri e ai bisogni dell'utente.
- Cura l'ambiente di vita dell'utente, rendendolo pulito, confortevole, personalizzato e sicuro.

Capacità nel valutare la situazione di cura

- Valuta e sorveglia costantemente la situazione di vita dell'utente (condizioni igienico-sanitarie della persona e del suo ambiente abitativo), documentando le informazioni e gli eventuali cambiamenti nella cartella sanitaria.
- Sa valutare i bisogni, conosce le abitudini e le risorse dei suoi utenti, in modo da poter offrire loro delle cure personalizzate, stimolando le risorse esistenti.
- Informa i superiori (infermiere di riferimento, Capo équipe, …) sui cambiamenti dello stato di salute dell'utente e su situazioni particolari riscontrate al domicilio dello stesso (es. cadute, segni di maltrattamento, ecc.).
- Compila il decorso nella cartella sanitaria, trasmettendo le informazioni rilevanti che ha evidenziato durante l'intervento e/o che gli sono state riferite dall'utente e/o dai caregivers.

Capacità professionali ("Saper Fare")[4]

Esistono delle differenze di atti medico tecnici (AMT) che possono essere eseguiti da personale OSS e da personale AG.
/!\ In particolare l'assistente geriatrico (AG) **non può eseguire prelievi venosi** e **non può somministrare alcuna sostanza in vena** (infusioni endovenose già installate).

- Raccoglie presso l'utente, i suoi familiari e gli altri operatori le informazioni necessarie per una presa a carico mirata e personalizzata.
- Sostiene l'utente nella cura alla propria persona, promuovendone la sua autonomia residua funzionale.
- Esegue le cure quotidiane alla persona:
  - **cure igieniche** (a letto, al lavandino, doccia, bagno, rasatura, applicazione di pomate idratanti, …);
  - aiuto nel **vestirsi** e a **svestirsi**;
  - applicazione delle **calze elastiche;**
  - accompagnamento alla toilette e **cambio delle protezioni** per l'incontinenza;
  - preparazione dell'utente per la notte.
- Rispetta, in tutti i suoi atti di cura e assistenza, i principi di **sicurezza**, **igiene**, **efficacia**, **benessere** ed **economia**.
- Applica correttamente i **principi di igiene** (lavaggio e disinfezione mani, disinfezione superfici, utilizzo guanti al bisogno) sia per la propria persona, che nelle cure verso l'utente e il suo ambiente domestico.
- Utilizza, gestisce ed elimina il materiale di cura in conformità con le direttive in vigore.
- Esegue gli **atti medico-tecnici** previsti nel suo profilo delle competenze secondo l'ordinanza OSS del 2017[5]:
  - controlla le **funzioni vitali** ed effettua il **bilancio dei liquidi**;
  - **taglia le unghie** delle mani e dei piedi[6]
  - esegue la posa, la gestione e la rimozione del **catetere vescicale transuretrale**
  - effettua **prelievi di sangue** da vene (solo OSS);
  - effettua **prelievi di sangue** capillari;
  - **prepara e somministra medicinali**;
  - **prepara infusioni** senza medicinali aggiunti e le **somministra** nel sistema venoso periferico. Sostituisce le **infusioni con medicinali già aggiunti** (solo OSS;
  - prepara e somministra l'**alimentazione per sonda**;
  - effettua **iniezioni sottocutanee e intramuscolari**;
  - cambia la **medicazione delle ferite** che guariscono per prima e seconda intenzione.

- Impiega i diversi **mezzi ausiliari** (sollevatori, deambulatori, carrozzine, telo per scorrimento utente, asse di trasferimento, pedana roteante, …) atti a favorire la mobilità e la motricità delle persone con disabilità fisiche, tenendo conto dei bisogni individuali e della situazione particolari.

[4] Vedi anche la lista delle singole prestazioni specifiche per ogni profilo professionale nel Modulo Amministrativo: *DA003D Autovalutazione delle Competenze*. Questa scheda viene consegnata al professionista sanitario con la richiesta di compilarla prima del colloquio d'assunzione.
[5] Per il dettaglio degli atti medico-tecnici previsti nel Profilo delle competenze Oss secondo l'ordinanza del 2017, vedi l'allegato al presente mansionario
[6] Solo ad utenti che non sono diabetici e non sono anticoagulati; per i quali interviene invece l'infermiere o il podologo.

- Conosce i principi e applica correttamente e in sicurezza tutte le misure legate alla **cinestetica**, alla **mobilizzazione intelligente** dell'utente e al suo **posizionamento** corretto (nel letto e/o in posizione seduta) per prevenire le lesioni da compressione.
- Ha le capacità tecniche e professionali legate alla conduzione di un'**economia domestica**: fare la spesa, lavare, stirare e riporre la biancheria e i vestiti, eseguire lavori di pulizia e di manutenzione corrente dell'ambiente domestico.
- In caso di bisogno **prepara semplici pasti** e **aiuta l'utente ad alimentarsi** (mangiare, bere, applicare protesi dentaria).
- Riconosce le **situazioni di emergenza** e sa reagire correttamente, prestando i **primi soccorsi** e allertando immediatamente i soccorsi ed il superiore.
- Partecipa all'accompagnamento degli utenti con **problematiche psichiatriche** e/o persone in situazioni di crisi (crisi psichica, utenti aggressivi, utenti in stato confusionale, …).
- Agisce e reagisce in modo professionale al fine di prevenire ed affrontare eventuali comportamenti aggressivi verso se stessi e/o verso gli altri da parte delle persone con disabilità psichiche.
- Partecipa all'accompagnamento degli utenti in situazioni di **cure palliative**.
- Collabora nell'assistenza e nell'accompagnamento delle **persone in fine vita**.
- Salvaguarda la **sicurezza** personale, dei colleghi e degli utenti.
- Documenta e riporta tutte le informazioni importanti e i cambiamenti dello stato di salute dell'utente nella cartella sanitaria.

Conoscenze professionali e amministrative ("Sapere")

- Utilizza la cartella infermieristica per la trasmissione delle informazioni (lettura piano di cura, lettura e redazione del decorso e consulto delle altre informazioni sullo stato di salute dell'utente presenti nella sua cartella sanitaria).
- **Raccoglie e trascrive le informazioni rilevanti sulla cartella infermieristica**, trasmettendo le informazioni più urgenti, delicate e/o critiche ai colleghi e ai superiori.
- Conosce i fondamenti teorici e pratici legati a **tutti gli atti medico-tecnici di sua competenza** (misurazione parametri vitali, regola 7 G nella preparazione e nella somministrazione dei farmaci, cura del catetere vescicale a dimora, cura dello stoma, profilassi trombosi e lesioni da compressione, somministrazione degli alimenti tramite sonda già istallata, prelievi ematici capillari, prelievi venosi (solo OSS), iniezioni sottocutanee e intramuscolo, gestione catetere vescicale e delle stomie, …).
- Conosce i principi sulla **gestione dell'utente diabetico** (diabete tipo 1 e 2): tipi di insulina, ipo e iper glicemie, rischi concomitanti, … .
- Conosce i **principi di igiene** (lavaggio e disinfezione mani, disinfezione superfici, utilizzo guanti al bisogno).
- Conosce la procedura per chiamare l'infermiere di picchetto.
- Sa come reagire correttamente in situazioni di emergenza, mantenendo la calma e la visione d'insieme e avviando le **prime misure di soccorso**.
- Sa come assistere e come comportarsi con gli **utenti in fin di vita** e con i suoi familiari.
- Sa come assistere e come comportarsi con gli **utenti con disagio psichico/ situazioni di crisi.**

- Attualizza costantemente le proprie conoscenze e competenze nel suo ambito d'intervento, partecipando a **formazioni continue** proposte dal Servizio o ne fa richiesta di sua iniziativa.
- Promuove e favorisce la sua attività a livello preventivo, di mantenimento, ed educativo.
- Promuove, assiste e partecipa direttamente ai bisogni bio- psico- socio- culturali dell'utente.
- Organizza il proprio lavoro **rispettando la pianifica programmata**, sapendo cogliere le priorità ed i bisogni dell'utenza, riportandoli ai suoi superiori (Capi équipe).
- Si informa e consulta la documentazione operativa del Servizio (protocolli, moduli, …), presente in piattaforma intranet.
- Si informa autonomamente sui cambiamenti avvenuti in merito alla presa a carico degli utenti.
- Conosce la rete formale di aiuti presente sul territorio (servizi di appoggio) e si rivolge ai suoi superiori (infermiere di riferimento, capo équipe) per la loro eventuale attivazione.

Comportamento e competenze sociali, relazionali e personali ("Saper Essere")

- Rispetta e si attiene al segreto professionale (non divulga a terze persone informazioni confidenziali), come sancito dal Codice penale svizzero (CPS, art. 321) e dalla Legge sanitaria (LSan, Art. 20).[7]
    - Rispetta le regole deontologiche della professione, il COSACD e il regolamento interno
    - Promuove e condivide la filosofia delle cure adottata dal SACD.
    - Ha un'attitudine positiva e costruttiva verso la Direzione e l'evoluzione del servizio
    - È responsabile del lavoro a lui/lei affidatogli.
- Collabora con i familiari o con altre persone di fiducia dell'utente.
- È responsabile del materiale a lui affidato, ne annuncia un eventuale mal funzionamento e se del caso si assume i costi per la riparazione (Tablet, grembiuli, zaino, …).
- Partecipa ad eventuali riunioni pianificate.
- Collabora con tutti gli operatori del servizio (direzione, capi équipe, infermieri, operatori socio sanitari, assistenti geriatrici, assistenti di cura, ...) per la presa in carico degli utenti in comune.
- Favorisce e promuove un clima propositivo, positivo, costruttivo e sereno verso colleghi e la Direzione.
- Conosce e riconosce le proprie competenze e i propri limiti, si informa dai responsabili in caso di necessità.
- Veglia a promuovere il rispetto, la dignità e l'identità della persona.
- Instaura un rapporto di fiducia, di rispetto e di stretta collaborazione con tutti e promuove l'interdisciplinarità nel servizio.
- Riconosce e persegue i valori dell'organizzazione, mostrando motivazione, senso di appartenenza, collaborazione e spirito di équipe.
- È disponibile e versatile in caso di cambiamenti, sia dei bisogni degli utenti, sia per motivi di organizzazione per il buon funzionamento del servizio.
- Mostra equilibrio psico-fisico, maturità, spirito di iniziativa e capacità di organizzarsi.
- Rispetta l'utente, i propri colleghi ed il servizio.
- Osserva e si attiene al rispetto dei principi di *igiene*, di efficacia, di sicurezza (e prevenzione dei pericoli), di benessere e di economia (uso parsimonioso del materiale).
- Esegue il proprio lavoro con precisione e accuratezza.
- Mostra capacità di ascolto, di empatia, di rispetto e discrezione nei confronti dell'utente e dei suoi familiari.

[7] Il dovere di discrezione degli operatori sanitari è codificato, a dipendenza dei casi, in norme del CPS, della Legge federale sulla protezione dei dati personali (LPD), della Legge Sanitaria, del di ritto civile, in norme del diritto pubblico cantonale o in norme deontologiche che disci plinano l'esercizio della professione in questione.

Il/La sottoscritto/a …….…… (cognome e nome) dichiara di aver ricevuto un duplicato del presente mansionario, di averne preso atto e di sottoscriverlo:

Luogo e data: …….. Firma: ……..