

# Il personale di supporto

L'Operatore Socio Sanitario

# Perché una figura di supporto all'assistenza?

- Ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane
- Emergenza infermieristica
- Necessità di miglioramento continuo dell'assistenza
- Sviluppo dell'assistenza domiciliare e residenziale

# Conferenza Stato Regioni

22/02/01

Accordo tra il Ministero della Sanità, il Ministero della Solidarietà sociale e le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, per la individuazione della figura e del relativo profilo professionale dell' Operatore Socio Sanitario e per la definizione dell'ordinamento didattico dei corsi di formazione.

Profilo professionale dell'OSS

Legge 1/2002 **“Emergenza Infermieristica”**  
Disposizioni urgenti in materia di personale sanitario”

Il Ministro della salute,  
sentito il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca,  
Individua le figure di operatori professionali dell'area sanitaria, da formare mediante corsi indetti dalle regioni, e lo definisce figura di supporto all'assistenza.

Individua inoltre la figura dell'OSS con formazione complementare.

## Le figure di supporto che si sono susseguite nel corso degli anni:

- *Ausiliari* (presenti storicamente negli ospedali e strutture con ruolo di personale esecutivo)
  - «*Ausiliario portantino*» (primi sei mesi), poi «*Ausiliario*» (1974)
  - *Ausiliario socio-sanitario* (1979)
  - *Ausiliario socio-sanitario-specializzato* (1980)
  - *OTA* (Operatore Tecnico addetto all'Assistenza) (1991)
- Operatori di supporto ospedaliero
- 
- *ADEST* (Addetto ai servizi sociali e tutelari)
  - *OSA* (Operatore Socio Assistenziale)
  - *ADB* (Assistente di base)
  - *ASA* (Ausiliario socio-assistenziale)
  - *OAA* (operatore addetto all'assistenza)
  - *ADA* (Assistente domiciliare anziani)
  - *AAB* (Addetto assistenza di base)
- Operatori di supporto nel settore sociale

Ricordiamo altre due figure professionali:

**INFERMIERI GENERICI ,**

I corsi di formazione (1 anno) sono stati soppressi con Legge 03 giugno 1980 n. 243.

Le funzioni sono declinate dal Mansionario del 1974, TITOLO V.

**COMPETENZE MINIME DI ASSISTENZA ALLA PERSONA**

Con competenze tecnico operative necessarie per lo svolgimento di interventi di assistenza alla persona sia nell'ambito delle strutture residenziale sia nell'assistenza domiciliare

Formazione di 200 ore

Maggiore integrazione tra  
l'area sociale e quella  
sanitaria

Necessità di una figura di  
supporto all'assistenza  
infermieristica realmente  
preparata



OSS

Operatori formati in corsi regionali, unica figura di supporto sociale e sanitario, delineata dalla Conferenza Stato Regioni 22/02/01  
1000 ore di formazione (l'infermiere generico ne faceva 700)

## Art. 1. Figura e profilo

1. È individuata la figura **dell'operatore socio sanitario**

2. L'operatore socio sanitario è l'operatore che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale, svolge attività indirizzata a:

- a) **soddisfare i bisogni primari** della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un **contesto sia sociale che sanitario**
- b) favorire il **benessere e l'autonomia** dell'utente.

## Art. 2. La formazione

1. La **formazione** dell'operatore socio sanitario è di competenza delle **regioni e province autonome**, che provvedono alla organizzazione dei corsi e delle relative attività didattiche, nel rispetto delle disposizioni del presente decreto.

2. Le regioni e le province autonome, sulla base del proprio fabbisogno annualmente determinato, accreditano le aziende UU.SS.LL. e ospedaliere e le istituzioni pubbliche e private, che rispondono ai requisiti minimi specificati dal Ministero della sanità e dal dipartimento degli affari sociali con apposite linee guida, alla effettuazione dei corsi di formazione.



### **Art. 3. Contesti operativi**

1. L'operatore socio sanitario svolge la sua attività sia nel settore **sociale** che in quello **sanitario** in servizi di tipo **socio - assistenziale** e **socio - sanitario**,  
**residenziali** o  
**semiresidenziali**,  
in ambiente **ospedaliero**  
e al **domicilio** dell'utente.

### **Art. 4. Contesto relazionale**

1. L'operatore socio sanitario svolge la sua attività in **collaborazione** con gli altri operatori professionali **preposti all'assistenza sanitaria** e a **quella sociale**, secondo il criterio del **lavoro multiprofessionale**.

## Art. 5. **Attività**

1. Le **attività** dell'operatore socio sanitario sono rivolte alla **persona** e al suo **ambiente di vita**:

- a) **assistenza diretta** ed **aiuto domestico alberghiero**;
- b) **intervento igienico - sanitario** e di carattere **sociale**;
- c) supporto **gestionale, organizzativo** e **formativo**.

2. Le attività di cui al comma 1 sono riassunte nell'allegata **tabella A** che forma parte integrante del presente decreto.

## Art. 6. **Competenze**

1. Le competenze dell'operatore di assistenza sono contenute **nell'allegata tabella B** che forma parte integrante del presente decreto.

## Art. 7. Requisiti di accesso

1. Per l'accesso ai corsi di formazione dell'operatore socio sanitario è richiesto il **diploma di scuola dell'obbligo** ed il compimento del **diciassettesimo** anno di età alla data di iscrizione al corso.

## Art. 8. Organizzazione didattica

1. La didattica è strutturata per moduli e per aree disciplinari. Ogni corso comprende i seguenti moduli didattici:

- a) un modulo di **base**;
- b) un modulo **professionalizzante**.

2. I corsi di formazione per operatore socio sanitario avranno durata **annuale**, per un numero di ore non inferiore a **1000**, articolate secondo i seguenti moduli didattici:

- ...

3. Le regioni e province autonome, attesa l'ampia possibilità di utilizzo dell'operatore socio sanitario, possono prevedere, per un più congruo inserimento nei servizi, **moduli didattici riferiti a tematiche specifiche** sia mirate all'utenza (ospedalizzata, anziana, portatrice di **handicap**, **psichiatrica**, con **dipendenze patologiche** ecc..) sia alla struttura di riferimento (**residenza** assistita, **domicilio**, casa di riposo, **comunità**, ecc.) [...]

### **Art. 9. Moduli didattici **integrativi** post-base**

1. Sono previste **misure compensative** in tutti i casi in cui la formazione pregressa risulti insufficiente, per la parte sanitaria o per quella sociale.

### **Art. 10. Materie di insegnamento**

1. Le materie di insegnamento, relative ai moduli didattici di cui all'art. 8, sono articolate nelle seguenti aree disciplinari:

- a) area **socio culturale, istituzionale e legislativa**;
- b) area **psicologica e sociale**;
- c) area **igienico sanitaria**;
- d) area **tecnico operativa**. ... [...] Allegato C

# Allegato A: ELENCO DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ PREVISTE PER L'OPERATORE SOCIO SANITARIO

## 1) **Assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero:**

- assiste la persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale;
- realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi;
- coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato anche terminale e morente;
- aiuta la gestione dell'utente nel suo ambito di vita; cura la pulizia e l'igiene ambientale.

## 2) **Intervento igienico sanitario e di carattere sociale:**

- osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente;
- collabora alla attuazione degli interventi assistenziali;
- valuta, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre;
- collabora alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi;
- riconosce ed utilizza linguaggi e sistemi di comunicazione/relazione appropriati in relazione alle condizioni operative;
- mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero della identità personale.

### 3) **Supporto gestionale, organizzativo e formativo:**

- utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio;
- collabora alla verifica della qualità del servizio;
- concorre, rispetto agli operatori dello stesso profilo, alla realizzazione dei tirocini ed alla loro valutazione;
- collabora alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento;
- collabora, anche nei servizi assistenziali non di ricovero, alla realizzazione di attività semplici.

## Allegato B:

# COMPETENZE DELL'OPERATORE SOCIO SANITARIO

## Competenze tecniche

In base alle proprie competenze ed in collaborazione con altre figure professionali, l'operatore socio sanitario **sa attuare i piani di lavoro**. È in grado di utilizzare **metodologie di lavoro comuni (schede, protocolli ecc.)**.

È in grado di collaborare con l'utente e la sua famiglia: nel governo della **casa e dell'ambiente di vita, nell'igiene** e cambio **biancheria**; nella preparazione e/o aiuto all'assunzione dei **pasti**; quando necessario, e a **domicilio**, per l'effettuazione degli **acquisti**; nella sanificazione e sanitizzazione **ambientale**. È in grado di curare la pulizia e la manutenzione di **arredi** e attrezzature, nonché la conservazione degli stessi e il riordino del materiale dopo l'assunzione dei pasti

Sa curare il lavaggio, l'asciugatura e la preparazione del materiale da **sterilizzare**.

Sa garantire la raccolta e lo stoccaggio corretto dei **rifiuti**, il trasporto del **materiale biologico sanitario**, e dei campioni per gli esami **diagnostici**, secondo protocolli stabiliti.

Sa svolgere attività finalizzate **all'igiene** personale, al cambio della **biancheria**, all'espletamento delle funzioni **fisiologiche**, all'aiuto nella **deambulazione**, all'uso corretto di **presidi, ausili e attrezzature**, all'apprendimento e mantenimento di posture corrette.



In sostituzione e appoggio dei familiari e su indicazione del personale preposto è in grado di:

aiutare per la corretta **assunzione dei farmaci** prescritti e per il corretto utilizzo di **apparecchi medicali** di semplice uso; **aiutare nella preparazione alle prestazioni sanitarie**; **osservare, riconoscere e riferire** alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione ecc.); attuare interventi di **primo soccorso**; effettuare **piccole medicazioni** o **cambio delle stesse**; controllare e assistere la somministrazione delle **diete**; aiutare nelle attività di **animazione** e che favoriscono la socializzazione, il recupero ed il mantenimento di capacità **cognitive** e manuali ; collaborare ad **educare al movimento** e **favorire movimenti di mobilitazione semplici** su **singoli e gruppi**; provvedere al **trasporto** di utenti, anche allettati, in barella carrozzella; **collaborare** alla **composizione della salma** e provvedere al suo trasferimento; utilizzare specifici protocolli per mantenere la **sicurezza** dell'utente, riducendo al massimo il rischio; svolgere attività di informazione sui servizi del territorio e curare il disbrigo di **pratiche burocratiche**; **accompagnare** l'utente per l'accesso ai servizi.

## **Competenze relative alle conoscenze richieste** **Conosce le principali tipologie di utenti e le problematiche connesse.**

Conosce le diverse **fasi di elaborazione dei progetti di intervento personalizzati**.

Riconosce per i vari ambiti, le **dinamiche relazionali** appropriate per rapportarsi all'utente **sofferente, disorientato, agitato, demente o handicappato mentale** ecc.

È in grado di riconoscere le situazioni ambientali e le condizioni dell'utente per le quali è necessario mettere in atto le differenti competenze tecniche.

Conosce le modalità di rilevazione, segnalazione e comunicazione dei **problemi generali e specifici** relativi all'utente.

Conosce le **condizioni di rischio** e le più comuni sindromi da prolungato **allettamento** e **immobilizzazione**. Conosce i principali interventi semplici di **educazione** alla salute, rivolti agli utenti e ai loro familiari. Conosce **l'organizzazione dei servizi sociali e sanitari** e quella delle **reti informali**.

## Competenze relazionali

Sa lavorare in **equipe**.

Si avvicina e si rapporta con l'utente e con la famiglia, comunicando in modo partecipativo in tutte le attività quotidiane di assistenza; sa rispondere esaurientemente, coinvolgendo e stimolando al **dialogo**.

È in grado di interagire, in collaborazione con il personale sanitario, con il **malato morente**.

Sa coinvolgere le **reti informali**, sa rapportarsi con le strutture **sociali, ricreative, culturali** dei territori. Sa sollecitare ed organizzare momenti di **socializzazione**, fornendo sostegno alla partecipazione ad iniziative culturali e ricreative sia sul territorio che in ambito residenziale.

È in grado di partecipare **all'accoglimento** dell'utente per assicurare una puntuale **informazione sul servizio e sulle risorse**.

È in grado di gestire la propria attività con la dovuta **riservatezza** ed **eticità**.

Affiancandosi ai **tirocinanti**, sa **trasmettere i propri contenuti operativi**.

AREA DELL'AUTONOMIA	AREA DELLA COLLABORAZIONE
<u>Assiste</u> la persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale	<u>collabora</u> ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale
<u>realizza</u> attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico	<u>coadiuva</u> il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato anche terminale e morente
<u>realizza</u> attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi	<u>osserva e collabora</u> alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente
<u>cura</u> la pulizia e l'igiene ambientale.	<u>collabora</u> alla attuazione degli interventi assistenziali
<u>osserva e collabora</u> alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente	<u>collabora</u> alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi;
<u>valuta</u> , per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre	<u>collabora</u> alla verifica della qualità del servizio
<u>riconosce</u> ed utilizza linguaggi e sistemi di comunicazione-relazione appropriati in relazione alle condizioni operative	<u>concorre</u> , rispetto agli operatori dello stesso profilo, alla realizzazione dei tirocini ed alla loro valutazione
<u>mette in atto</u> relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero della identità personale	<u>collabora</u> alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento
<u>utilizza</u> strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio	<u>collabora</u> , anche nei servizi assistenziali non di ricovero, alla realizzazione di attività semplici

# L'OSS con formazione Complementare

L'operatore socio-sanitario, che ha seguito con profitto il modulo di formazione complementare in assistenza sanitaria, oltre a svolgere le competenze professionali del proprio profilo, coadiuva l'infermiere o l'ostetrica/o e, in base all'organizzazione dell'unità funzionale di appartenenza e conformemente alle direttive del responsabile dell'assistenza infermieristica od ostetrica o sotto la sua supervisione, è in grado di eseguire:

- la **somministrazione, per via naturale**, della **terapia** prescritta, conformemente alle **direttive del responsabile dell'assistenza infermieristica** od ostetrica o **sotto la sua supervisione**;
- la **terapia intramuscolare e sottocutanea su specifica pianificazione infermieristica**, conformemente alle direttive del responsabile dell'assistenza infermieristica od ostetrica o sotto la sua supervisione;
- i **bagni terapeutici, impacchi** medicali e **frizioni**;
- la rilevazione e l'annotazione di alcuni **parametri** vitali (**frequenza cardiaca, frequenza respiratoria e temperatura**) del paziente;
- la raccolta di **escrezioni e secrezioni** a scopo diagnostico;
- le **medicazioni semplici e bendaggi**;
- i **clisteri**;

- la **mobilizzazione** dei pazienti non autosufficienti per la prevenzione di **decubiti** e **alterazioni cutanee**;
- la **respirazione artificiale, massaggio cardiaco esterno**;
- la cura e il lavaggio e preparazione del materiale per la **sterilizzazione**;
- l'attuazione e il mantenimento **dell'igiene** della persona;
- la **pulizia, disinfezione** e **sterilizzazione** delle apparecchiature, delle attrezzature sanitarie e dei dispositivi medici;
- la raccolta e lo stoccaggio dei **rifiuti** differenziati;
- il **trasporto** del **materiale biologico** ai fini diagnostici;
- la somministrazione dei **pasti** e delle **diete**;
- la sorveglianza delle **fleboclisi**, conformemente alle direttive del responsabile dell'assistenza infermieristica od ostetrica o sotto la sua supervisione

# MA qual è IL RUOLO DELL'INFERMIERE? IL PROCESSO DI NURSING



# ATTRIBUZIONE

Assegnazione di compiti previsti dal profilo o dettagliati nei piani di lavoro di quello specifico contesto operativo, rientranti nelle competenze di quell'operatore, che possono essere svolte in autonomia o in collaborazione.

[Saiani, L., *La supervisione delle figure di supporto all'assistenza*"]

“Attribuire” non significa cedere al personale di supporto funzioni specifiche del profilo professionale, ma permettere a tali figure di compiere alcuni atti su specifica indicazione infermieristica.

Si tratta di atti che vanno a comporre parti del progetto assistenziale del cui esito finale risponde l'infermiere in quanto unico responsabile.



# Attribuzione o delega?

## ✓ L'infermiere ha posta in capo la responsabilità giuridica dell'attribuzione

Tale responsabilità attiene alla decisione di aver assegnato ad altri un'azione prevista nel contesto della pianificazione dell'assistenza infermieristica e comprende la supervisione sullo svolgimento e sull'esito dell'azione stessa.

## ✓ pertanto dal punto di vista giuspenalistico

- Gli errori di pianificazione e di attribuzione, ovvero l'omessa supervisione, chiamano in causa direttamente l'infermiere
- Gli errori di esecuzione comportano una responsabilità diretta dell'o.s.s.

## ✓ ne consegue, per l'infermiere, la necessità...

di procedere sia ad una corretta pianificazione dell'assistenza alla persona, sia ad una corretta assegnazione e supervisione sui compiti assegnati



Sono attività attribuibili all'OSS quelle caratterizzate da bassa discrezionalità e alta riproducibilità della tecnica utilizzata.

## Criteri per decidere l'attribuzione di un'attività (National Council of State Boards of Nursing)

Il **giusto compito** (condizioni del paziente, complessità del compito, capacità dell'operatore e qualità della supervisione da garantire, sicurezza per l'utente e per l'operatore)

Le **giuste circostanze** (condizioni organizzative)

Il **giusto operatore** (attribuzione compatibile con il profilo, livello di preparazione e di esperienza)

Le **giuste istruzioni** e la buona comunicazione (cosa fare, come, perché, in che tempi, quando chiedere consulenza, feedback, ecc.)

La **giusta supervisione** e valutazione (contesto che richiede flessibilità, scambio ed integrazione e quindi rapporti formativi e di alleanze)

5G

5G

5G

5G

5G

5G

5G

5G

5G

5G

5G

5G

5G

5G

# L'aiuto all'assunzione dei farmaci

## UN ESEMPIO

### **Infermiere:**

- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera di personale di supporto

### **OSS:**

- in sostituzione e appoggio dei familiari e su indicazione del personale preposto è in grado di aiutare per la corretta assunzione dei farmaci prescritti

### **OSSS:**

- somministrare per via naturale la terapia prescritta
- eseguire la terapia intramuscolare e sottocutanea
- sorvegliare le fleboclisi

## BIBLIO-SITOGRAFIA

Benci L., Aspetti giuridici della professione infermieristica.  
7° edizione Milano: Mc Graw Hill Education; 2015

[http://www.ipasvipavia.it/public/notizie/Mat\\_did\\_Pennini\\_1604\\_14.pdf](http://www.ipasvipavia.it/public/notizie/Mat_did_Pennini_1604_14.pdf)

<http://www.area-c54.it/public/la%20figura%20di%20supporto%20nell'assistenza.pdf>

<http://www.operatoresociosanitario.net/oss-profilo-professionale/oss-profilo-professionale>

<http://www.regione.fvg.it/rafvg/cms/RAFVG/formazione-lavoro/formazione/FOGLIA10/>