

## Linee guida per la formazione dell'Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA) e dell'Operatore Socio-Sanitario (OSS)

Si riportano le **linee guida per la formazione dell'Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA) e dell'Operatore Socio-Sanitario (OSS)**, approvate dalla Regione Lombardia e, in modo particolare, dalla Provincia di Brescia per promuovere una didattica attiva e uniforme per la formazione di queste due figure professionali.



**Area Sviluppo Economico  
Settore Formazione Professionale**

# Linee guida per la formazione dell'Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA) e dell'Operatore Socio-Sanitario (OSS)

***Il Gruppo di lavoro  
del Tavolo Tecnico***

**Giandomenica Brodini** (Collegio IPASVI, Brescia)

**Gippo Comini** (IAL CISL Lombardia, Brescia)

**Tina Elli** (Scuola Arti e della F.P. R.Vantini, Rezzato)

**Guglielmo Guerriero** (Centro Culturale e Formativo Don A. Tadini, Montichiari)

***Con la collaborazione di***

**Carla Sella** (Provincia di Brescia –Settore Formazione Professionale)

## Indice

Pag.

<b>Le professioni socio sanitarie e assistenziali nello scenario contemporaneo</b>	1
<b>Regione Lombardia - Regolamentazione dei percorsi ASA</b>	
Allegato A - Percorso formativo ASA	5
Allegato B - Modalità di organizzazione dei percorsi formativi	14
Allegato C – Riconoscimento dei crediti formativi	17
<b>La formazione dell'ASA: linee guida per la definizione delle Aree disciplinari e degli Insegnamenti</b>	
Elementi categoriali e lessicali di riferimento	19
Scheda n. 1 – Elementi di legislazione sociale e sanitaria nazionale e regionale	20
Scheda n. 2 – Elementi di etica professionale	22
Scheda n. 3 – Elementi di psicologia e sociologia	24
Scheda n. 4 – Metodologia del lavoro sociale e sanitario	28
Scheda n. 5 – Elementi di informatica	30
Scheda n. 6 – Elementi di igiene	32
Scheda n. 7 – Elementi di dietetica	34
Scheda n. 8 – Elementi di riabilitazione e mobilitazione	35
Scheda n. 9 – Elementi di assistenza di base	37
<b>Regione Lombardia DGR n. 5101 del 18 luglio 2007 – Regolamentazione dei percorsi OSS</b>	
Allegato A – Percorso formativo OSS	39
Allegato B – Modalità di organizzazione dei percorsi formativi e riconoscimento dei crediti formativi	48
<b>La formazione dell'OSS: linee guida per la definizione delle Aree disciplinari e degli Insegnamenti</b>	
Elementi categoriali e lessicali di riferimento	52
Il compito e le sue componenti	52
Scheda n. 1 – Elementi di legislazione sociale e sanitaria nazionale e regionale	54
Scheda n. 2 – Elementi di psicologia e sociologia	56
Scheda n. 3 – Metodologia del lavoro sociale e sanitario	60
Scheda n. 4 – Elementi di informatica	61
Scheda n. 5 – Elementi di etica professionale	62
Scheda n. 6 – Elementi di igiene	65
Scheda n. 7 – Elementi di dietetica	67
Scheda n. 8 – Elementi di anatomia e fisiopatologia	69
Scheda n. 9 – Elementi di riabilitazione e mobilitazione	71
Scheda n. 10 – Elementi di assistenza di base	73
Scheda n. 11 – Tecniche di assistenza diagnostico-terapeutica	75

## Le professioni sociosanitarie e assistenziali nello scenario contemporaneo<sup>1</sup>

Le società del terzo millennio sono caratterizzate da una costante evoluzione scientifica, sociale ed economica. Il progresso scientifico e socio-economico ha, in vario modo, contribuito ad aumentare l'attesa di vita media della popolazione, soprattutto nel mondo "occidentale", determinando un significativo ripensamento dello stato sociale e del sistema economico ad esso connesso.

L'aumentata attesa di vita, infatti, si accompagna ad un proporzionale aumento delle persone affette da malattie cronico-degenerative, il cui esito compromette, in misura diversa, l'autonomia funzionale dell'individuo. L'invecchiamento della popolazione diventa, dunque, una questione determinante negli assetti economici e sociali di una nazione, in particolare se si fa riferimento alla necessità di servizi sanitari e sociali adeguati a rispondere a bisogni emergenti e, verosimilmente, più complessi che in passato.

Anche il concetto di **salute** assume risvolti e sfumature diverse. Nel 1946, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) definiva la salute come "uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non si riduce alla sola assenza di malattia".

Questa definizione si è prestata a diversi e controversi dibattiti e riflessioni, contribuendo, in ogni caso, a riportare l'attenzione degli operatori della sanità sull'uomo in tutta la sua interezza e complessità, per l'appunto fisica, psicologica e socio-culturale.

Nel 1978 ad Alma Alta, durante la Conferenza internazionale sull'assistenza sanitaria primaria, la definizione di salute dell'OMS venne integrata affermando che "la salute è un diritto umano fondamentale (...) un risultato la cui realizzazione richiede il contributo di molti settori – economici e sociali – in aggiunta a quello sanitario". Il concetto di salute dell'OMS così innovato poneva l'attenzione, oltre che sull'individuo, sui sistemi sanitari, sociali ed economici come soggetti determinanti nel proporre la "migliore" salute possibile per la popolazione di riferimento.

Nel 1986, alla Conferenza internazionale di Ottawa, la salute venne definita "la misura della capacità di un individuo o di un gruppo di realizzare le proprie aspirazioni e di soddisfare i propri bisogni e di adattarsi all'ambiente"<sup>2</sup>. Appare evidente come la salute sia un concetto dinamico ed oggettivato sia dall'esperienza di vita degli individui che dalla "percezione" politica dei sistemi sociali.

Emergono, dunque, nuovi bisogni e nuove necessità, laddove l'invecchiamento, in particolare, causa limitazioni all'autonomia di vita degli individui, in maniera più o meno invalidante. Bisogni e necessità che emergono, talvolta, in modo pressante, soprattutto in considerazione dei cambiamenti che coinvolgono le famiglie italiane e che caratterizzano le dinamiche dei nuclei familiari, più ristretti rispetto al passato e sempre meno in grado di supportare genitori e familiari anziani o gravemente malati. Ne consegue una crescente domanda di servizi sociosanitari, in grado di supportare gli individui e le famiglie, e di operatori assistenziali capaci di rispondere a bisogni emergenti e a situazioni complesse, attraverso una competenza antica quanto l'uomo: il lavoro di cura.

---

<sup>1</sup> Tratto dal Manuale di formazione per operatori sociosanitari e socio assistenziali, a cura di Guglielmo Guerriero, Casa Editrice Piccin, Padova, in stampa

<sup>2</sup> Motta P.C. Introduzione alle scienze infermieristiche. Roma: Carocci Faber, 2002: 17-8

Il **lavoro di cura** ha origini antiche, verosimilmente quanto l'uomo, se si accoglie la riflessione filosofica di Heidegger che l'uomo è tale in quanto essere vivente che si prende cura dell'altro: l'uomo è in quanto cura<sup>3</sup>.

In qualche modo appare sorprendente come l'aspetto più significativo e rilevante del vivere, ovvero il curare, l'assistere l'altro, abbia percorso i secoli della storia umana, senza la risonanza e l'esaltazione storica che altre discipline, umanistiche e scientifiche, hanno avuto.

Ma probabilmente è proprio nella naturalezza dell'essere umano che si fa carico dei bisogni di salute di un altro che risiede l'eccellenza della "care", il significato intrinseco dell'uomo in quanto l'essere che cura di Heidegger.

### La favola di Igino (Heidegger)

---

“La Cura, mentre stava attraversando un fiume, scorse del fango cretoso; pensierosa, ne raccolse un po' e cominciò a dargli forma. Mentre è intenta a stabilire cosa abbia fatto, interviene Giove.

La Cura lo prega di infondere spirito a ciò che essa aveva fatto. Giove acconsente volentieri.

Ma quando la Cura pretese di imporre il suo nome a ciò che aveva fatto, Giove glielo proibì e volle che fosse imposto il proprio.

Mentre Giove e la Cura disputavano sul nome, intervenne anche la Terra, reclamando che a ciò che era stato fatto fosse imposto il proprio nome, perché aveva dato ad esso una parte del proprio corpo. I disputanti elessero Saturno a giudice. Il quale comunicò ai contendenti la seguente giusta decisione:

“Tu, Giove, che hai dato lo spirito, al momento della morte riceverai lo spirito, tu Terra, che hai dato il corpo, riceverai il corpo. Ma poiché fu la Cura che per prima diede forma a questo essere, fin che esso vive lo possiede la Cura. Per quanto concerne la controversia sul nome, si chiami homo poiché è fatto di humus (Terra)”.

---

Questa breve riflessione, si ripropone con evidente e significativa attualità, riproponendosi, nella chiave di lettura contemporanea, e per gli obiettivi di questo manuale, in termini professionali e disciplinari, in uno scenario dove l'evoluzione delle scienze mediche, infermieristiche ed umanistiche, talvolta nei loro fronti più “evidence” prestano il fianco ad una indiscutibile complessità degli assetti della società, dalle organizzazioni del lavoro ai bisogni emergenti dall'aumentata attesa di vita, da una parte, dai notevoli flussi migratori, dall'altra.

Anche le professioni d'aiuto più tradizionalmente socio-educative, come gli educatori professionali per esempio, sono, in questo tempo, in qualche modo travolte, ripensate, riformulate nei curricula formativi e professionali a seguito dell'evoluzione sociale e politica del tempo.

Le organizzazioni del lavoro sempre più complesse, strutturate ed analizzate secondo approcci quantitativi e qualitativi, presentano elementi di problematicità e criticità, soprattutto se sono organizzazioni sanitarie ed assistenziali chiamate a rispondere a bisogni intangibili come la salute, oltre che alla variabilità individuale degli utenti: i cittadini.

Ad una società che fa emergere nuovi bisogni, la società stessa risponde rimodellando le professioni esistenti e proponendo nuovi operatori.

In sintesi è quanto è avvenuto nell'ultima decade: accanto all'ingresso in università delle professioni infermieristiche, riabilitative e sociali, l'urgenza di una non ben definita assistenza di base ha portato alla nascita di nuove figure dedite all'assistenza alla persona, qualche volta con una definizione normativa nazionale, altre volte con un assetto professionale regionale se non poco più che locale.

L'esordio professionale dell'operatore sociosanitario (OSS) è stato, dunque, quantomeno preceduto da un acceso e prolungato dibattito, sia in ambito istituzionale che operativo, che ha

---

<sup>3</sup> Guerriero G. La giornata internazionale dell'infermiere: una lettura tra riflessione etica e responsabilità professionale. Fatebenefratelli 2004; 2: 19-23

trovato un terreno fertile nei profondi cambiamenti della struttura anagrafica e nelle modificazioni che i nuclei famigliari hanno evidenziato negli ultimi venti anni.

L'aumentata attesa di vita della popolazione italiana, unitamente ad un aumento della prevalenza di patologie cronico-degenerative, con esito spesso invalidante, ha, in qualche modo, confermato e rimarcato l'esigenza che da anni emergeva nel settore sanitario e sociale: una figura assistenziale di base che coniugasse una operatività integrata, sociosanitaria.

Il profilo atteso dell'operatore perseguito era, dunque, di una figura professionale che meglio delle precedenti interpretasse le istanze operative che emergevano, da un lato, dalla normativa sanitaria e sociale, nazionale e regionale, dall'altro lato da una inequivocabile esigenza sociale che sfociava in una ridefinizione, quantitativa e qualitativa, dei bisogni sanitari e sociali della popolazione italiana.

La necessità di migliorare le modalità assistenziali alla persona non autosufficiente hanno fornito motivazioni sufficienti per ripensare e ridefinire gli interventi di cura e di "care", in ospedale come nelle residenze sociosanitarie che al domicilio della persona.

L'aumentata aspettativa di vita si accompagna, infatti, ad un incremento delle malattie cronico-degenerative, con un conseguente aumento delle persone anziane e con, più o meno gravi, limitazioni allo svolgimento delle attività di vita quotidiana.

In questo senso, anche il ruolo della famiglia ha subito modificazioni significative, con una fragile capacità di accudimento dell'anziano e, comunque, generalmente non sufficiente<sup>4</sup>.

Come già precedentemente evidenziato, la ricerca di una nuova figura di cura si accompagna al dibattito e all'evoluzione delle professioni d'aiuto, in particolare quella infermieristica, che negli anni '80 e '90 hanno percorso un lungo, e per molti aspetti non ancora esaurito, cammino di riconoscimento sociale e professionale, conclusosi nella formazione universitaria e con un ingresso numericamente significativo delle donne nel mercato del lavoro.

Sono anni importanti per le professioni d'aiuto, in transizione da un sistema formativo centrato sulle mansioni e sulle discipline settoriali ad un processo formativo focalizzato sulle aree disciplinari e, soprattutto, sulle competenze.

La competenza diventa, in questa fase storica professionale, l'elemento distintivo delle figure di cura<sup>5</sup>.

La competenza diventa, al tempo stesso, la chiave e di lettura e la traccia progettuale per definire gli standard professionali delle figure e dei profili professionali della cura e dell'aiuto.

Le prossime pagine e i documenti professionali e normativi allegati, in esse contenuti, propongono la chiave di lettura della Regione della Lombardia e, in particolare, il paradigma interpretativo del tavolo tecnico della Provincia di Brescia al fine di promuovere una didattica attiva finalizzata alla formazione degli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) e degli Operatori Socio Assistenziali (OSS). Una base metodologica su cui innescare percorsi di confronto, di riflessione e di approfondimento, luogo d'incontro tra la formazione ("i saperi") e il lavoro ("le professioni"), tra professioni educative, sociali e sanitarie, tra istituzioni locali e professionali.

---

<sup>4</sup> Cianfanelli C, D'Addio L, Capecchi M, Donati D, L'Operatore Socio-Sanitario. Roma: Carocci, 2002: 17-23

<sup>5</sup> Di Virgilio M. Manuale per OSS. Milano: Franco Angeli, 2005: 23-4

## **Regione Lombardia**

D.G.R. n. 8/7693 del 24 luglio 2008

### **Regolamentazione dei percorsi ASA Ausiliario Socio Assistenziale**

**Visto** l'art. 117 della Costituzione che attribuisce, in materia di istruzione e formazione professionale, potestà alle Regioni nel rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni;

...omissis...

#### **Delibera**

1. di approvare il documento “Percorso formativo ASA – Profilo Professionale e Ambiti di attività” e il documento “Modalità di organizzazione dei percorsi formativi” rispettivamente oggetto dell’Allegato A e dell’Allegato B, parti integranti e sostanziali del presente provvedimento;
2. di stabilire che i percorsi formativi per ASA, a decorrere dalla data di pubblicazione sul BURL del presente provvedimento, potranno essere avviati unicamente sulla base delle prescrizioni di cui agli Allegati A e B del presente atto;

...omissis...

## Allegato A

### Percorso formativo ASA

#### Profilo professionale e ambito di attività

L'Ausiliario Socio-Assistenziale è un operatore di interesse socio-assistenziale che, conseguito l'attestato di competenza al termine di specifica formazione professionale, svolge attività indirizzata a mantenere e/o recuperare il benessere psico-fisico della persona e a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione, assistendola in tutte le attività della vita quotidiana e aiutandola nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali.

L'ASA fornisce prestazioni attraverso attività integrate relative a:

- assistenza diretta alla persona;
- aiuto nella vita di relazione;
- igiene e cura dell'ambiente;
- igiene pulizia personale;
- preparazione dei pasti e aiuto alle funzioni di alimentazione;
- prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche;
- svolgimento di piccole commissioni e semplici pratiche burocratiche;
- gestione delle relazioni con i servizi pubblici, con la rete dei rapporti informali, con il territorio;
- comunicazione delle informazioni relative alle problematiche e richieste sollevate dall'utenza e/o dalle loro famiglie.

L'ASA è un operatore di supporto che svolge la propria attività in base a criteri di bassa discrezionalità e alta riproducibilità ed è affiancabile a diverse figure professionali sia sociali sia sanitarie.

Agisce in base alle competenze acquisite e in applicazione dei piani di lavoro e dei protocolli operativi predisposti dal personale sanitario e sociale responsabile del processo assistenziale.

Tali attività sono svolte in servizi di tipo socio-assistenziale e socio-sanitario a ciclo diurno, residenziale o domiciliare in collaborazione con gli operatori professionali preposti alla cura e all'assistenza della persona, in interazione con gli altri operatori sociali e con gli operatori socio-sanitari e sanitari.

*Negli ambiti delle attività e delle competenze individuate, l'Ausiliario Socio-Assistenziale:*

- **Opera** in quanto agisce in autonomia rispetto a precisi e circoscritti interventi;
- **Coopera** in quanto svolge solo parte dell'attività alle quali concorre con altri professionisti (infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, dietologi, educatori professionali, assistenti sociali, ecc.);
- **Collabora** in quanto svolge attività su precise indicazioni dei professionisti.

#### Requisiti di ammissione alla frequenza degli allievi

1. Avere compiuto il 18° anno di età alla data di iscrizione al corso;
2. Diploma di scuola secondaria di primo grado.

Inoltre:

3. Certificato medico di idoneità fisica all'impiego;

4. per gli stranieri, oltre a quanto previsto ai punti 1-2-3:
- Copia conforme all'originale del titolo di studio conseguito all'estero e traduzione asseverata dello stesso, rilasciata da traduttore che abbia una preesistente abilitazione o da persona comunque competente, della quale sia asseverato in Pretura (Tribunale) il giuramento di fedeltà del testo tradotto al testo originario (art. 5 R.D. 9 ottobre 1922, n. 1366, nota del Pres. Cons. Ministri, Ufficio Giuridico e del Coord. Legisl. N. 20685/92500 del 15.12.1980);
  - capacità di espressione e di comprensione orale e scritta della lingua italiana, a un livello tale da consentire la partecipazione al percorso formativo. La conoscenza della lingua italiana deve essere valutata attraverso un test d'ingresso svolto dall'ente di formazione i cui esiti saranno dalla stessa conservati agli atti.

Tutti i requisiti devono essere posseduti e la relativa documentazione presentata all'Ente di Formazione all'inizio della frequenza del percorso formativo.

## **Competenze richieste all'Ausiliario Socio Assistenziale**

Le competenze della figura professionale dell'Ausiliario Socio Assistenziale sono definite in:

### **Competenze tecniche:**

- assistenza diretta alla persona:
  - soddisfacimento dei bisogni primari;
  - promozione e mantenimento del benessere psicofisico;
  - aiuto nelle funzioni di deambulazione;
  - utilizzo corretto dei presidi;
  - mantenimento delle residue capacità psicofisiche;
  - aiuto nell'espletamento delle funzioni fisiologiche;
- interventi di aiuto domestico e alberghiero finalizzati all'igiene e al comfort dell'ambiente;
- interventi di informazione sui servizi del territorio e cura del disbrigo di pratiche burocratiche anche accompagnando la persona per l'accesso ai servizi.

### **Competenze relazionali:**

- rapportarsi con la persona, con la sua famiglia e con altre eventuali figure di riferimento per l'assistenza (assistenti familiari);
- svolgere il lavoro all'interno dell'equipe;
- partecipare all'accoglienza della persona e alla presentazione degli obiettivi dell'intervento per favorire una piena fruizione del servizio e delle sue risorse;
- favorire la partecipazione ad iniziative di socializzazione sia all'interno delle strutture residenziali che in ambito territoriale.

Tali competenze sono integrate dalle capacità di:

- educare alla salute e a corretti stili di vita, nell'ambito delle proprie competenze;
- operare nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalle vigenti leggi;
- operare nel rispetto delle norme relative alla tutela della salute degli operatori, per la prevenzione di rischi professionali (d.lgs. 626/1994 e successive modifiche ed integrazioni);
- sollecitare e organizzare momenti di socializzazione e animazione;
- utilizzare strumentazione informatica di base, sia per quanto attiene a semplici programmi gestionali, sia per quanto attiene a programmi che consentano la comunicazione interna.

## Profilo formativo

COMPETENZE è in grado di	ABILITA' IMPLICATE	CONOSCENZE IMPLICATE	AREE DISCIPLINARI
<p><b>1.</b> <b>Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b></p>	<p>Agire il proprio ruolo nei diversi contesti operativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa prefigurare le aspettative del proprio ruolo</i></li> <li>- <i>Sa agire le funzioni assegnategli</i></li> <li>- <i>Sa interagire con l'utenza e con l'organizzazione nel rispetto dei ruoli e delle diverse funzioni esercitate</i></li> <li>- <i>Sa applicare/riconoscere i principi dell'etica professionale</i></li> </ul> <p>Lavorare in gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa lavorare in equipe: ne conosce le dinamiche relazionali e organizzative, riconosce e rispetta i ruoli dei diversi operatori</i></li> </ul> <p>Comprendere e utilizzare protocolli, schede, modulistica e strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa collaborare alla definizione di procedure e protocolli relativi alle proprie mansioni</i></li> <li>- <i>Sa operare nel rispetto di procedure e protocolli definiti</i></li> </ul> <p>Collaborare alla verifica del Piano di Assistenza Individualizzato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa collaborare alla definizione dei progetti assistenziali e alla verifica dei loro risultati</i></li> </ul> <p>Collaborare alla verifica della qualità del servizio offerto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa fornire le informazioni utili alla verifica dei progetti assistenziali e dei loro risultati</i></li> </ul> <p>Utilizzare strumenti informatici di tipo comune</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa svolgere le principali operazioni nell'utilizzo del personal computer</i></li> <li>- <i>Sa utilizzare le principali funzioni dell'ambiente windows</i></li> <li>- <i>Sa utilizzare i programmi applicativi nelle funzioni base</i></li> </ul>	<p>Il ruolo e le sue implicazioni relazionali</p> <p>Struttura dei diversi contesti operativi e quadro delle relazioni formali in essi operanti</p> <p>Il lavoro di gruppo: dinamiche, ruoli e funzioni</p> <p>I principali strumenti e mezzi di comunicazione utilizzati nei contesti operativi e loro modalità di utilizzo</p> <p>I principali strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità (cenni)</p> <p>Alfabetizzazione informatica: conoscenza dei programmi di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- foglio di calcolo e videoscrittura</li> </ul>	<p><b>Legislativo-istituzionale</b></p> <p>Elementi di legislazione sociale e sanitaria nazionale e regionale</p> <p>Il profilo professionale dell'ASA</p> <p>Elementi di etica professionale</p> <p>Normativa sulla sicurezza</p> <p>Normativa sulla privacy</p> <p><b>Psicologica e sociale</b></p> <p>Il gruppo di lavoro (ruoli, funzioni, dinamiche)</p> <p>Metodologia del lavoro sociale e sanitario (fasi di elaborazione di progetti di intervento, strumenti di programmazione)</p> <p><b>Tecnico-operativa</b></p>

	<p><i>a seguito di specifico addestramento</i></p> <p>Svolgere le proprie attività nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalle vigenti leggi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità e nel rispetto della normativa vigente</i></li> </ul> <p>Svolge la propria attività nel rispetto delle norme relative alla sicurezza sui luoghi del lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa individuare le situazioni ambientali a maggiore rischio per la propria salute e per quella dell'assistito</i></li> <li>- <i>Sa utilizzare correttamente ausili e presidi necessari alla salvaguardia della propria salute e dell'assistito</i></li> </ul> <p>Individuare la propria necessità di aggiornamento in relazione al profilo professionale e ai compiti richiesti, con funzione propositiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conoscenza del programma di posta elettronica</li> <li>- conoscenza uso di internet</li> </ul> <p>Elementi fondamentali dell'etica professionale</p>	<p>Elementi di informatica</p>
<p><b>2. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della rete del welfare</b></p>	<p>Orientarsi nel contesto organizzativo, istituzionale e informale della rete sociale e sanitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa identificare i riferimenti adeguati alla situazione e sa interagire con essi</i></li> <li>- <i>Sa coinvolgere le reti informali, sa rapportarsi con le strutture sociali, sanitarie e sociosanitarie, ricreative, culturali dei territori</i></li> </ul> <p>Informare la persona relativamente ai servizi disponibili</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa svolgere attività di indirizzo per orientare la persona, la famiglia ed eventualmente altre figure che prestano attività di assistenza (es. assistenti familiari) ai servizi del territorio</i></li> </ul> <p>Sostenere l'utente, la famiglia ed eventualmente altre persone che prestano attività di assistenza per l'accesso ai servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa accompagnare la persona per l'accesso ai servizi</i></li> <li>- <i>Sa curare il disbrigo di semplici pratiche burocratiche legate ai servizi</i></li> </ul>	<p>Rete del welfare</p> <p>Principali iter procedurali delle pratiche burocratiche sociali e sanitarie</p>	<p><b>Legislativo/istituzionale</b></p> <p>Elementi di legislazione sociale e sanitaria nazionale e regionale (la rete dei servizi)</p>

<p><b>3. Assistenza diretta attraverso attività di aiuto domestico alberghiero e attività di igiene e comfort dell'ambiente</b></p>	<p>Utilizzare tecniche di intervento domestico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>sa operare e collaborare con la persona e la sua famiglia nel governo della casa e dell'ambiente di vita</i></li> <li>- <i>sa operare per la cura e il mantenimento dell'igiene dell'ambiente</i></li> <li>- <i>sa operare e collaborare con la persona, la sua famiglia ed eventualmente altre figure presenti nell'attività di assistenza nella preparazione dei pasti, anche seguendo particolari indicazioni dietetiche</i></li> </ul> <p>Gestire situazioni di emergenza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa identificare situazioni di rischio per l'incolumità della persona</i></li> <li>- <i>Sa reagire tempestivamente per la riduzione del rischio</i></li> <li>- <i>Sa attivare l'intervento di figure competenti</i></li> </ul> <p>Utilizza tecniche per la sanificazione e sanitizzazione ambientale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa effettuare le fasi di pulizia e detersione dell'ambiente</i></li> <li>- <i>Sa effettuare le procedure per la sanificazione e sanitizzazione ambientale</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di intervento alberghiero</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa preparare l'ambiente per il pasto e collabora alla sua distribuzione e somministrazione</i></li> <li>- <i>Sa assicurare il rifornimento e il ricambio della biancheria</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche per la preparazione dei letti e per il riordino dell'ambiente di vita</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa effettuare il rifacimento dei letti e provvedere al riordino dell'ambiente</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche per l'organizzazione, l'utilizzo e lo smaltimento del materiale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa collaborare nell'utilizzo delle risorse materiali nel rispetto dei criteri costo-efficacia</i></li> <li>- <i>Sa garantire scorte adeguate, segnala tempestivamente danni intervenuti, esprime pareri circa l'efficacia o</i></li> </ul>	<p>Elementi di base di igiene degli alimenti, dell'ambiente e profilassi</p> <p>Uso dei materiali per l'igiene e la sanificazione</p> <p>Protezione dell'ambiente di vita</p> <p>Varie tipologie di letto</p> <p>Modalità di smaltimento del materiale</p>	<p><b>Igienico-sanitaria</b></p> <p>Elementi di economia domestica</p> <p>Elementi di igiene personale</p> <p>Elementi di igiene alimentare</p> <p>Elementi di dietetica</p> <p>Elementi di igiene ambientale al domicilio, nelle unità di offerta sociali e sociosanitarie che prevedono l'inserimento dell'ASA, le strutture sanitarie e negli ospedali</p> <p><b>Legislativo/istituzionale</b></p> <p>Disposizioni generali in materia di protezione e sicurezza</p>
---	---	--	---

	<p><i>meno dell'utilizzo delle risorse di propria competenza</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa attuare tutte le fasi di preparazione del materiale da inviare allo smaltimento/recupero</i></li> <li>- <i>Sa garantire la raccolta e lo stoccaggio delle diverse tipologie di rifiuti secondo protocolli stabiliti in rapporto al contesto operativo</i></li> </ul>		
<p><b>4. Assistenza diretta alla persona</b></p>	<p>Utilizzare tecniche per l'assistenza alla persona</p> <p>Nelle attività quotidiane e nel soddisfacimento dei bisogni primari in base alla tipologia dell'utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa coinvolgere la persona, la famiglia ed altre figure eventualmente coinvolte quali risorse nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale;</li> <li>- Sa individuare le diverse fasi di elaborazione dei progetti di intervento di assistenza personalizzata</li> <li>- Sa riconoscere le dinamiche relazionali rispetto alle caratteristiche della persona</li> <li>- Sa osservare la persona e l'ambiente che la circonda</li> <li>- Sa riconoscere i principali segnali/sintomi di disagio</li> <li>- Sa riconoscere le condizioni di rischio e le più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione</li> <li>- Sa riferire i dati al personale competente</li> <li>- Sa effettuare i principali interventi semplici di educazione alla salute, rivolti agli utenti e ai loro familiari</li> <li>- Sa curare il disbrigo di semplici commissioni e pratiche burocratiche</li> </ul> <p>Nell'espletamento delle funzioni fisiologiche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa assicurare alla persona le cure igieniche parziali e totali, il cambio degli indumenti e delle superfici assorbenti</li> <li>- Sa assistere la persona nell'assunzione dei pasti nel rispetto delle indicazioni dietetiche e riferisce le eventuali discordanze di assunzione</li> <li>- Sa assicurare alla persona l'eliminazione per via naturale delle deiezioni e della diuresi</li> </ul>	<p>Principi di assistenza alla persona</p> <p>Anatomia, fisiologia e patologia fisica, psichica e sensoriale applicate</p> <p>Principi di base di diagnostica, terapia e riabilitazione</p> <p>Funzionamento di ausili, presidi e protesi</p>	<p><b>Tecnico-operativa</b></p> <p>Elementi di riabilitazione e mobilizzazione</p> <p>Elementi di assistenza di base (alimentazione, movimento, igiene, ecc.)</p> <p>Elementi di farmacologia (vie naturali di somministrazione dei farmaci, modalità di conservazione)</p> <p><b>Psicologica</b></p> <p>Aspetti psicorelazionali e interventi assistenziali in rapporto alle specificità della persona</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa assicurare alla persona una corretta termoregolazione e posture per una corretta respirazione e circolazione sanguigna</li> </ul> <p>Nell'aiuto nella deambulazione e nell'assunzione di posture corrette</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare per assicurare alla persona la deambulazione e i cambi di postura</li> <li>- Sa utilizzare procedure per favorire l'apprendimento e il mantenimento di posture corrette e per il posizionamento e la mobilizzazione della persona non autosufficiente</li> </ul> <p>Nell'utilizzo corretto dei presidi, ausili, attrezzature e prescrizioni mediche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare per supportare la persona con compromissione dell'autonomia nell'espletamento delle attività di base della vita quotidiana anche utilizzando presidi ed ausili su indicazione del personale sanitario</li> <li>- Sa collaborare per assicurare la corretta assunzione dei farmaci secondo le prescrizioni mediche</li> </ul> <p>Nelle attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche, alla rieducazione e al recupero funzionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare nel dare continuità alle attività finalizzate alla riattivazione delle funzionalità della persona definite nel progetto assistenziale</li> <li>- Sa collaborare nel dare continuità alle attività di animazione che favoriscono la socializzazione, il recupero e il mantenimento di capacità cognitive e manuali, definite nel progetto assistenziale</li> <li>- Sa collaborare per l'effettuazione di frizioni e massaggi diretti alla prevenzione delle piaghe da decubito</li> </ul> <p>Collabora alle operazioni rivolte alla cura della salma, in assenza di servizio specifico</p>		
--	--	--	--

<p><b>5. Comunicare/relazionarsi con la persona e il suo contesto familiare, con l'equipe di cura</b></p>	<p>Gestire strategie di relazione di aiuto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa sostenere empaticamente la persona</li> <li>- Sa gestire i conflitti nell'ambito delle proprie competenze</li> <li>- Sa riconoscere le dinamiche relazionali rispetto alle caratteristiche della persona</li> </ul> <p>Rispettare l'autodeterminazione della persona</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa riconoscere le condizioni generali della persona (psico-fisiche, sociali, ecc.)</li> <li>- Sa riconoscere i soggetti significativi per la persona</li> <li>- Sa favorire l'autonomia della persona</li> </ul> <p>Utilizzare tecniche per l'accoglienza della persona e la presentazione e informazione sul servizio e sul proprio ruolo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa accogliere la persona e la sua famiglia favorendo il loro orientamento e inserimento sul servizio e sul proprio ruolo</li> <li>- Sa sollecitare e organizzare momenti di socializzazione e animazione, fornendo sostegno alla partecipazione ad iniziative culturali e ricreative sia sul territorio, sia in ambito residenziale</li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di comunicazione idonea alle varie tipologie di utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa cooperare utilizzando modalità comunicative appropriate ai diversi contesti culturali, alle diverse situazioni di supporto assistenziale e in presenza di modificazione della capacità comunicative dell'assistito (afasia, ipoacusia, deficit cognitivi, alterazioni del sensorio)</li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di coinvolgimento della persona e della famiglia nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa rapportarsi con la persona e con la famiglia, comunicando in modo partecipativo in tutte le attività quotidiane di assistenza; sa rispondere esaurientemente, coinvolgendo e stimolando al dialogo</li> <li>- Sa osservare e riconoscere eventuali situazioni di</li> </ul>	<p>Teorie e tecniche della comunicazione verbale e non verbale</p> <p>Strategie e tecniche della relazione di aiuto</p>	<p><b>Psicologica</b></p> <p>Psicologia della persona dei diversi cicli di vita e in presenza di disabilità</p> <p>Psicologia della comunicazione</p>
---	---	---	---

	<p>criticità in presenza di assistenza resa da soggetti diversi dai familiari (assistenti familiari)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sa relazionarsi alla persona e all'assistente familiare per instaurare un clima di collaborazione rispetto agli interventi attivati</li><li>- Sa osservare e riferire eventuali segni di difficoltà</li><li>- Sa consigliare alla persona addetta all'assistenza le modalità più idonee per svolgere gli interventi di supporto alla vita quotidiana</li></ul>		
--	---	--	--

## Allegato B

### Modalità di organizzazione dei percorsi formativi

#### Modalità di accertamento delle competenze in esito

Il rilascio dell'attestato di competenza è assoggettato al superamento di un esame finale.

Costituiscono requisiti di ammissione all'esame:

- la frequenza di almeno il 90% delle ore complessive previste dal percorso formativo. In caso di assenze superiori al 10% delle ore complessive, il corso si considera interrotto. La ripresa nel corso successivo e l'eventuale riconoscimento delle ore già svolte avverranno secondo modalità stabilite dall'Ente di formazione accreditato;
- la valutazione positiva della parte teorica;
- il positivo superamento della fase di tirocinio. L'esito positivo del tirocinio è certificato dal tutor aziendale e dal tutor formativo, con schede descrittive del livello raggiunto rispetto agli specifici obiettivi e con una sintesi di giudizio finale motivato. Le schede devono essere validate dal coordinatore del corso.

#### Esame finale

Elemento determinante per il rilascio dell'attestato è il positivo superamento dell'esame finale il cui fine è la verifica del conseguimento di tutte le competenze previste dal profilo formativo attraverso **una prova scritta, una prova orale e una esercitazione pratica**. L'esame finale sarà condotto da una commissione composta da:

- un Presidente nominato alle Province o dalla Regione secondo le rispettive competenze, con conoscenza del sistema lombardo dei servizi afferenti all'area sociale e sociosanitaria in servizio da almeno 3 anni presso Enti Locali, ASL, strutture sociali o sociosanitarie e in possesso di diploma di laurea;
- un Commissario esperto in tematiche sociali o sociosanitarie nominato dalle Province o dalla Regione, secondo le rispettive competenze, scelto tra il personale in servizio nelle unità di offerta della rete dei servizi socio-assistenziali e sociosanitari della Regione Lombardia o negli enti locali o nelle ASL, con titolo e funzioni inerenti alle materie delle aree disciplinari caratterizzanti il profilo formativo;
- il coordinatore del corso, con possibilità di delega a un rappresentante del corpo docente.

La commissione è validamente costituita con la presenza di tutti e tre i componenti.

Regione o Province, secondo le rispettive competenze, in una ottica di razionalizzazione e semplificazione, in ragione delle scadenze temporali e delle sedi di svolgimento dei percorsi, possono aggregare gli esami finali di diversi percorsi e nominare una unica commissione d'esame che si riunisce in una stessa sede scelta a discrezione dell'Amministrazione competente.

In questo caso la commissione d'esame si avvarrà, per ogni percorso, del relativo coordinatore.

Il gettone di presenza per i membri di commissione sarà calcolato per il numero dei percorsi esaminati.

#### Durata del percorso

Durata di 800 ore complessive di cui:

- 350 ore di teoria;
- 100 ore di esercitazioni;
- 350 ore di tirocinio.

**L'attività formativa, compresi gli esami finali, deve essere conclusa in un arco temporale di 12 mesi a partire dall'avvio del percorso.**

## **Titolo rilasciato**

Attestato di competenza ASA

## **Requisiti del soggetto erogatore: professionalità del personale e di strutture/attrezzature**

Richiamata la normativa regionale in materia di accreditamento, il soggetto erogatore deve possedere i seguenti requisiti minimi:

### **Ente organizzatore:**

ente di formazione con sede accreditata in Regione Lombardia SF2 o SF3 ai sensi della DGR n. 19867/2004, ovvero operatore iscritto nella Sezione A o Sezione B dell'albo regionale ai sensi della DGR n. 6237/2007 e relativi decreti attuativi.

Per i corsi di competenza provinciale l'attività formativa deve fare riferimento a una sede ubicata nel territorio provinciale.

Presenza in sede delle strutture e attrezzature sotto elencate.

### **Strutture e attrezzature necessarie:**

- aula per lezioni teoriche dotata di postazioni individuali e dispositivi didattici dotati delle necessarie autorizzazioni igienico-sanitarie ad uso didattico e delle conformità in materia di sicurezza previste dalle vigenti leggi.  
Le aule dispongono inoltre di strumenti audiovisivi e di supporti informatici che, per alcune materie consentono di integrare la spiegazione con immagini anche interattive;
- laboratorio per esercitazioni pratiche dotato delle seguenti attrezzature e dotazioni;
- ogni unità è completa di letto articolato, comodo e manichino adulto (manichino per le manovre di primo soccorso);
- biancheria per il letto in quantità adeguata;
- biancheria per il cambio di indumenti intimi, pigiama e assorbenti (su manichino);
- carrozzina per il trasporto del malato;
- comoda;
- ausili e presidi per l'eliminazione urinaria e intestinale (maschile e femminile);
- occorrente per sperimentare l'igiene personale completa (cure igieniche totale e parziali, quotidiane e periodiche, spugnatura o bagno a letto);
- occorrente per la raccolta di materiale biologico;
- carrello per la pulizia, sanificazione e detersione dell'ambiente e dell'unità del malato;
- materiale per medicazioni;
- materiale per somministrazione terapie vie naturali;
- materiale per la protezione individuale.

**Professionalità:**

- Coordinatore del corso: professionista con diploma di laurea ed esperienza certificata della durata di almeno tre anni nella pratica professionale in area sociale o sociosanitaria o in area didattica;
- Docenti e Tutor: esperienza certificata almeno triennale nella pratica professionale o docenza nelle materie di specifica competenza.

**Esercitazione:**

Lo studente sperimenta tecniche assistenziali in ambiente protetto, attraverso simulazioni, con idonei materiali e ausili. Le esercitazioni si collocano prima del tirocinio, come attività propedeutica allo stesso, durante e dopo il tirocinio, come sostegno ed elaborazione delle tecniche acquisite.

**Tirocinio**

Il tirocinio, parte sostanziale del percorso di formazione, rappresenta una forma di apprendimento sul campo durante il quale lo studente sperimenta le proprie abilità a partire dalle conoscenze acquisite e deve essere svolto in ambito domiciliare, sociale e sociosanitario nei settori che prevedono l'inserimento della figura dell'ASA, secondo una modalità che consenta di sperimentare almeno due ambiti di intervento diversi.

Per quanto riguarda la possibilità di sperimentare l'attività formativa in ambito domiciliare (Servizio Assistenza Domiciliare Anziani, Servizio Assistenza Domiciliare Minori, Servizio Assistenza Domiciliare Disabili; Assistenza Domiciliare Integrata) essa dovrà sempre avvenire in affiancamento a un operatore competente in materia di cura e assistenza.

Dovranno altresì essere previste visite guidate per permettere la conoscenza di altri servizi che interagiscono con quelli in cui l'operatore è inserito secondo gli standard regionali.

Lo studente deve potere sperimentare le attività nell'arco dei turni diurni secondo gli orari stabiliti dal tutor aziendale e/o dal coordinatore del corso.

Nelle sedi di tirocinio devono essere individuati tutor di tirocinio con esperienza e disponibili al compito, che accompagnino lo studente secondo il progetto formativo.

## Allegato C

### Riconoscimento dei crediti formativi

L'Allegato 2 della DGR n. 4260/2007, integralmente richiamato, a decorrere all'entrata in vigore del presente provvedimento vien modificato per le parti riguardante i percorsi ASA.

#### 1. TITOLO STRANIERO

<b>Titolo posseduto dal richiedente riconosciuto nel Paese di rilascio</b>	<b>Percorso formativo richiesto</b>	<b>Credito Formativo massimo riconoscibile</b>	<b>Corso integrativo minimo</b>
Professione medica o sanitaria	OSS	800 ore	200 ore
Professione medica o sanitaria	ASA	600 ore	200 ore
Operatore di interesse sanitario	OSS	150 ore	850 ore
Operatore di interesse sanitario	ASA	150 ore	650 ore

#### 2. TITOLO ITALIANO

<b>Titolo posseduto dal richiedente riconosciuto nel Paese di rilascio</b>	<b>Percorso formativo richiesto</b>	<b>Credito Formativo massimo riconoscibile</b>	<b>Corso integrativo minimo</b>
Infermiere generico	OSS	1000 ore (è richiesto solo di sostenere l'esame)	
Aiutante di sanità militare	OSS	550 ore	450 ore
OSA rilasciato in Regione Sicilia	OSS	150 ore	850 ore
OSA rilasciato in Regione Sicilia	ASA	150 ore	650 ore
Qualifica di assistenza alla persona assimilabile all'ASA conseguito nelle seguenti Regioni italiane: Lombardia Piemonte Veneto Emilia Romagna Liguria Marche Lazio Sardegna Toscana	ASA	450 ore	350 ore
Qualifica di assistenza alla persona assimilabile all'ASA rilasciati nelle altre Regioni italiane	ASA	150 ore	650 ore

I crediti per i percorsi integrativi non sono cumulabili in presenza di più titoli posseduti.

#### Percorsi didattici di riqualifica ASA in OSS

Le persone in possesso di un titolo ASA conseguito in Regione Lombardia sia attraverso i percorsi previsti dalla precedente normativa sia a seguito di certificazione rilasciata ai sensi del

presente provvedimento, possono accedere a percorsi di formazione della durata di 400 ore per la riqualificazione in OSS.

All'interno dei percorsi formativi dovrà essere garantita l'attivazione di moduli teorici, attività di tirocinio ed esercitazioni articolati nella seguente misura:

- 180 ore di teoria;
- 180 ore di tirocinio;
- 40 ore esercitazioni.

L'obiettivo della formazione è fare acquisire tutte le competenze previste dallo standard formativo OSS regolamentato con la DGR n. 5101/2007.

L'individuazione degli ambiti del tirocinio dovrà essere effettuata sulla base delle competenze, abilità e conoscenze possedute dal singolo allievo in relazione agli obiettivi formativi della figura professionale OSS.

## La formazione dell'ASA: linee guida per la definizione delle Aree disciplinari e degli Insegnamenti

### Elementi categoriali e lessicali di riferimento<sup>6</sup>

Gli **Standard Professionali** sono l'insieme delle "specifiche" che definiscono l'ambito della "professionalità", riconducibili ad una analisi dei processi lavorativi, a criteri di definizione di figure "a banda larga" e di profili e incentrate sulla dimensione della competenza, ovvero della risorsa umana.

I termini **Figura e Profilo professionale** descrivono un mestiere in termini di competenze necessarie al presidio dei processi di lavoro, definite in rapporto ad output riconoscibili e relativi a compiti/aree di responsabilità professionale.

La **Figura professionale** è delimitata e/o descritta "a banda larga", cioè in grado di rappresentare situazioni professionali valide in molteplici e diversi contesti organizzativi e a livello nazionale, evitando eccessivi specialismi relativi a particolari organizzazioni del lavoro e/o dei sistemi territoriali.

Il **Profilo professionale** rappresenta la descrizione della figura ad un livello maggiore di dettaglio, nei termini di *declinazione* rispetto alle diverse *modalità organizzative e/o alle specificità/caratterizzazioni territoriali* del mondo del lavoro.

Ogni Figura o Profilo professionale costituisce un aggregato auto consistente di competenze, declinate alle aree di attività più significative che la figura/profilo deve presidiare.

In rapporto alla convenzione adottata nei recenti Accordi in sede nazionale di definire come "Figura" lo Standard professionale a livello di sistema Paese e come "Profilo" la sua declinazione a livello regionale, il Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP) della Regione Lombardia designa ogni aggregato auto consistente di competenze unicamente con il termine di **Profilo professionale**.

Tra Figura (nazionale) e Profilo (regionale) non esiste un rapporto gerarchico preconstituito e rigido, bensì flessibile ed evolutivo: nel tempo un Profilo può costituirsi come Figura o concorrere alla sua ridefinizione.

A tale scopo tra i due viene assicurata omogeneità di architettura e di regole descrittive-costruttive.

Il Profilo professionale non va identificato e confuso con la dimensione del *Profilo contrattuale* o del *Profilo formativo*. Pur intrattenendo la dimensione professionale, contrattuale e formativa evidenti connessioni ed aree di sovrapposizione, non è possibile realizzare tra loro, né dal punto di vista metodologico, né da quello effettuale, una perfetta identificazione. Esse rispondono comunque a diverse finalità e logiche costruttive:

- a. il **profilo professionale** rappresenta una descrizione del lavoro, connessa e riferita alla dimensione organizzativa e declinata fondamentalmente nei termini della professionalità (competenze) del soggetto, finalizzata a sostenere la pluralità di processi relativi alla progettazione formativa, alla certificazione delle competenze, alla lettura dei fabbisogni, all'incontro tra domanda e offerta, al supporto alle transizioni lavorative e formative (orientamento);
- b. il **profilo contrattuale**, pur contenendo elementi descrittivi del lavoro (prevalentemente in termini di collocazione organizzativa), circoscrive lo stesso in rapporto alla dimensione del

---

<sup>6</sup> Estratto dai Criteri metodologici e regole descrittive per la definizione degli elementi di professionalità del Quadro Regionale degli Standard Professionali, Linee guida. Regione Lombardia, D.D.U.O. 30 luglio 2008 n. 8486

contratto della categoria, secondo logiche (anche di carattere “storico”) e unità di misura (ampiezza) diverse da quelle della descrizione della professionalità agita dalla persona;

- c. il **profilo formativo** rappresenta la descrizione, in termini di competenze, degli esiti di un percorso/intervento formativo; come tale assume quale riferimento il profilo e le competenze professionali, traducendole in obiettivi formativi, articolandole e integrandole – eventualmente anche con dimensioni culturali di base e con caratterizzazioni di individualizzazione – in rapporto al risultato formativo complessivo atteso.

Le **competenze** denotano la mobilitazione dinamica e articolata da parte del soggetto di un insieme di risorse necessarie per gestire e presidiare una o più aree di attività al fine di conseguire un determinato risultato lavorativo (output) in termini di qualità e nel rispetto dei parametri attesi.

Esse:

- a. sono *identificate* a partire da un’analisi del processo di lavoro, nelle sue principali articolazioni per aree di attività, definite in rapporto ai risultati (prodotti o servizi) maggiormente significativi e cruciali;
- b. *descrivono* la “professionalità” del soggetto, esprimendo un punto di vista diverso (anche se non separato) da quello dell’organizzazione o della specializzazione del lavoro.

Mentre i **processi/ e/o le aree di attività** riflettono la prospettiva organizzativa, caratterizzata da una sequenziazione “procedurale dei diversi aggregati di compiti, visti in modo “oggettivo” – ovvero in assenza di un agente umano che li assuma e li realizzi -, le **competenze** sono intese come rappresentazione del lavoro *nella prospettiva del soggetto* che lo realizza, attraverso l’investimento “cognitivo” che esso deve sviluppare per interpretare contestualmente/presidiare le attività, in modo da far sì che la propria *performance* sia utile non solo e tanto in sé, ma rispetto agli altri agenti, diversamente specializzati, e agli obiettivi comuni.

Fra processi/attività e competenze non vi è conflitto, né coincidenza: vi è interconnessione e dialettica aperta, come tra specializzazione e integrazione. Le competenze introducono infatti una modalità di rappresentazione più rispondente alle attuali evoluzioni del contesto produttivo e della società della conoscenza, meno settoriale e più rivolta alla messa in valore del contributo individuale che il singolo lavoratore può portare al processo produttivo. Nella competenza emerge:

- il livello di “interpretazione” (cognitivo)/di qualità del risultato;
- il lato “strategico” o di presidio della complessità/dell’organizzazione delle relazioni;
- il lato che può anche essere trasferito in altri contesti, ovvero diversamente ri-contestualizzato.

In tal senso costituiscono un *aggregato auto-consistente*, dotato di specifica *identità*, descritto in termini di performance lavorativa e con riferimento alle *risorse (conoscenze e abilità)* il cui possesso è necessario ai fini dell’ottenimento della stessa.

La natura di oggetto internamente coerente e auto-consistente delle competenze lo rende *oggetto di certificazione*.

Le **abilità** costituiscono una dimensione di carattere applicativo, sia che si tratti di abilità operative in senso stretto (ad es. “uso di strumenti di officina”), sia che si tratti di abilità relazionali (ad. Es. “applicare tecniche di ascolto attivo”) o di abilità cognitive (“applicare tecniche diagnostiche”). Le abilità concernono l’essere in grado di utilizzare specifici strumenti operativi (procedimenti, tecniche, metodi, tecnologie, ecc.) per la realizzazione di un compito. Traducono in atto una procedura formalizzata. Attengono al saper fare.

Le **conoscenze** denotano prevalentemente l’avvenuta acquisizione/memorizzazione di un contenuto (fatti, concetti, regole, teorie, ecc.); fanno riferimento alla padronanza mentale, formale, di per sé astratta dall’operatività. Attengono al sapere.

**Scheda n. 1**

**Elementi di legislazione sociale e sanitaria nazionale e regionale**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Legislativo-istituzionale</b>	<p><b>Elementi di legislazione sociale e sanitaria nazionale e regionale</b></p> <p>(ricomprende anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il profilo professionale dell'ASA</li> <li>- Normativa sulla sicurezza</li> <li>- Normativa sulla privacy</li> <li>- La rete dei servizi</li> <li>- Disposizioni generali in materia di protezione e sicurezza)</li> </ul>

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>1. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b></p>	<p>Agire il proprio ruolo nei diversi contesti operativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa prefigurare le aspettative del proprio ruolo</i></li> <li>- <i>Sa agire le funzioni assegnategli</i></li> <li>- <i>Sa interagire con l'utenza e con l'organizzazione nel rispetto dei ruoli e delle diverse funzioni esercitate</i></li> <li>- <i>Sa applicare/riconoscere i principi dell'etica professionale</i></li> </ul> <p>Svolgere le proprie attività nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalle vigenti leggi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità e nel rispetto della normativa vigente</i></li> </ul> <p>Svolge la propria attività nel rispetto delle norme relative alla sicurezza sui luoghi del lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa individuare le situazioni ambientali a maggiore rischio per la propria salute e per quella dell'assistito</i></li> <li>- <i>Sa utilizzare correttamente ausili e presidi necessari alla salvaguardia della propria salute e dell'assistito</i></li> </ul> <p>Individuare la propria necessità di aggiornamento in relazione al profilo professionale e ai compiti richiesti, con funzione propositiva</p>	<p>Il ruolo e le sue implicazioni relazionali</p> <p>Struttura dei diversi contesti operativi e quadro delle relazioni formali in essi operanti</p>
<p><b>2. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della rete del welfare</b></p>	<p>Orientarsi nel contesto organizzativo, istituzionale e informale della rete sociale e sanitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa identificare i riferimenti adeguati alla situazione e sa interagire con essi</i></li> <li>- <i>Sa coinvolgere le reti informali, sa rapportarsi con le strutture sociali, sanitarie e sociosanitarie, ricreative, culturali dei</i></li> </ul>	<p>Rete del welfare</p> <p>Principali iter procedurali delle pratiche burocratiche sociali e sanitarie</p>

	<p><i>territori</i></p> <p>Informare la persona relativamente ai servizi disponibili</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa svolgere attività di indirizzo per orientare la persona, la famiglia ed eventualmente altre figure che prestano attività di assistenza (es. assistenti familiari) ai servizi del territorio</i></li> </ul> <p>Sostenere l'utente, la famiglia ed eventualmente altre persone che prestano attività di assistenza per l'accesso ai servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa accompagnare la persona per l'accesso ai servizi</i></li> <li>- <i>Sa curare il disbrigo di semplici pratiche burocratiche legate ai servizi</i></li> </ul>	
--	--	--

**Metodi di insegnamento/apprendimento**

*A cura del docente*

**Metodi di verifica/valutazione**

*A cura del docente*

**Contenuti**

*A cura del docente*

**Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 2**

**Elementi di etica professionale**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Legislativo-istituzionale</b>	<b>Elementi di etica professionale</b>

<b>Competenze è in grado di</b>	<b>Abilità implicate</b>	<b>Conoscenze implicate</b>
<p><b>1. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b></p>	<p>Agire il proprio ruolo nei diversi contesti operativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa prefigurare le aspettative del proprio ruolo</i></li> <li>- <i>Sa agire le funzioni assegnategli</i></li> <li>- <i>Sa interagire con l'utenza e con l'organizzazione nel rispetto dei ruoli e delle diverse funzioni esercitate</i></li> <li>- <i>Sa applicare/riconoscere i principi dell'etica professionale</i></li> </ul> <p>Svolgere le proprie attività nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalle vigenti leggi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità e nel rispetto della normativa vigente</i></li> </ul> <p>Individuare la propria necessità di aggiornamento in relazione al profilo professionale e ai compiti richiesti, con funzione propositiva</p>	<p>Il ruolo e le sue implicazioni relazionali</p> <p>Elementi fondamentali dell'etica professionale</p>

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Metodi di verifica/valutazione</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

**Contenuti**

*A cura del docente*

**Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 3**

**Elementi di psicologia e sociologia**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Psicologica e sociale</b>	<p style="text-align: center;"><b>Elementi di psicologia e sociologia</b> (ricomprende anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il gruppo di lavoro: ruoli, funzioni, dinamiche</li> <li>- Aspetti psicorelazionali ed interventi assistenziali</li> <li>- Psicologia della persona nei diversi cicli di vita</li> <li>- Psicologia della comunicazione)</li> </ul>

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>1. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b></p>	<p>Agire il proprio ruolo nei diversi contesti operativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa prefigurare le aspettative del proprio ruolo</i></li> <li>- <i>Sa agire le funzioni assegnategli</i></li> <li>- <i>Sa interagire con l'utenza e con l'organizzazione nel rispetto dei ruoli e delle diverse funzioni esercitate</i></li> <li>- <i>Sa applicare/riconoscere i principi dell'etica professionale</i></li> </ul> <p>Lavorare in gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa lavorare in equipe: ne conosce le dinamiche relazionali e organizzative, riconosce e rispetta i ruoli dei diversi operatori</i></li> </ul> <p>Individuare la propria necessità di aggiornamento in relazione al profilo professionale e ai compiti richiesti, con funzione propositiva</p>	<p>Il ruolo e le sue implicazioni relazionali</p> <p>Il lavoro di gruppo: dinamiche, ruoli e funzioni</p> <p>I principali strumenti e mezzi di comunicazione utilizzati nei contesti operativi e loro modalità di utilizzo</p> <p>Struttura dei diversi contesti operativi e quadro delle relazioni formali in essi operanti</p>
<p><b>4. Assistenza diretta alla persona</b></p>	<p>Nelle attività quotidiane e nel soddisfacimento dei bisogni primari in base alla tipologia dell'utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa coinvolgere la persona, la famiglia ed altre figure eventualmente coinvolte quali risorse nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale;</i></li> <li>- <i>Sa individuare le diverse fasi di elaborazione dei progetti di intervento di assistenza personalizzata</i></li> <li>- <i>Sa riconoscere le dinamiche relazionali rispetto alle caratteristiche della persona</i></li> <li>- <i>Sa osservare la persona e l'ambiente che la circonda</i></li> <li>- <i>Sa riconoscere i principali segnali/sintomi di disagio</i></li> <li>- <i>Sa riferire i dati al personale competente</i></li> <li>- <i>Sa effettuare i principali interventi semplici di educazione alla salute, rivolti agli utenti e ai</i></li> </ul>	<p>Principi di assistenza alla persona</p>

	<p>loro familiari</p> <p>Nelle attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche, alla rieducazione e al recupero funzionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare nel dare continuità alle attività finalizzate alla riattivazione delle funzionalità della persona definite nel progetto assistenziale</li> <li>- Sa collaborare nel dare continuità alle attività di animazione che favoriscono la socializzazione, il recupero e il mantenimento di capacità cognitive e manuali, definite nel progetto assistenziale</li> </ul>	
<p><b>5. Comunicare/relazionarsi con la persona e il suo contesto familiare, con l'equipe di cura</b></p>	<p>Gestire strategie di relazione di aiuto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa sostenere empaticamente la persona</li> <li>- Sa gestire i conflitti nell'ambito delle proprie competenze</li> <li>- Sa riconoscere le dinamiche relazionali rispetto alle caratteristiche della persona</li> </ul> <p>Rispettare l'autodeterminazione della persona</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa riconoscere le condizioni generali della persona (psico-fisiche, sociali, ecc.)</li> <li>- Sa riconoscere i soggetti significativi per la persona</li> <li>- Sa favorire l'autonomia della persona</li> </ul> <p>Utilizzare tecniche per l'accoglienza della persona e la presentazione e informazione sul servizio e sul proprio ruolo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa accogliere la persona e la sua famiglia favorendo il loro orientamento e inserimento sul servizio e sul proprio ruolo</li> <li>- Sa sollecitare e organizzare momenti di socializzazione e animazione, fornendo sostegno alla partecipazione ad iniziative culturali e ricreative sia sul territorio, sia in ambito residenziale</li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di comunicazione idonea alle varie tipologie di utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa cooperare utilizzando modalità comunicative appropriate ai diversi contesti culturali, alle diverse situazioni di supporto assistenziale e in presenza di modificazione della capacità comunicative dell'assistito (afasia, ipoacusia, deficit cognitivi, alterazioni del sensorio)</li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di coinvolgimento della persona e della famiglia nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa rapportarsi con la persona e con la</li> </ul>	<p>Teorie e tecniche della comunicazione verbale e non verbale</p> <p>Strategie e tecniche della relazione di aiuto</p>

	<p>famiglia, comunicando in modo partecipativo in tutte le attività quotidiane di assistenza; sa rispondere esaurientemente, coinvolgendo e stimolando al dialogo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa osservare e riconoscere eventuali situazioni di criticità in presenza di assistenza resa da soggetti diversi dai familiari (assistenti familiari)</li> <li>- Sa relazionarsi alla persona e all'assistente familiare per instaurare un clima di collaborazione rispetto agli interventi attivati</li> <li>- Sa osservare e riferire eventuali segni di difficoltà</li> <li>- Sa consigliare alla persona addetta all'assistenza le modalità più idonee per svolgere gli interventi di supporto alla vita quotidiana</li> </ul>	
--	--	--

### **Metodi di insegnamento/apprendimento**

*A cura del docente*

### **Metodi di verifica/valutazione**

*A cura del docente*

### **Contenuti**

*A cura del docente*

### **Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 4**

**Metodologia del lavoro sociale e sanitario**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Psicologica e sociale</b>	<b>Metodologia del lavoro sociale e sanitario</b> - (fasi di elaborazione di progetti di intervento, strumenti di programmazione)

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>1. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b></p>	<p>Agire il proprio ruolo nei diversi contesti operativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa prefigurare le aspettative del proprio ruolo</i></li> <li>- <i>Sa agire le funzioni assegnategli</i></li> <li>- <i>Sa interagire con l'utenza e con l'organizzazione nel rispetto dei ruoli e delle diverse funzioni esercitate</i></li> <li>- <i>Sa applicare/riconoscere i principi dell'etica professionale</i></li> </ul> <p>Lavorare in gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa lavorare in equipe: ne conosce le dinamiche relazionali e organizzative, riconosce e rispetta i ruoli dei diversi operatori</i></li> </ul> <p>Comprendere e utilizzare protocolli, schede, modulistica e strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa collaborare alla definizione di procedure e protocolli relativi alle proprie mansioni</i></li> <li>- <i>Sa operare nel rispetto di procedure e protocolli definiti</i></li> </ul> <p>Collaborare alla verifica del Piano di Assistenza Individualizzato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa collaborare alla definizione dei progetti assistenziali e alla verifica dei loro risultati</i></li> </ul> <p>Collaborare alla verifica della qualità del servizio offerto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa fornire le informazioni utili alla verifica dei progetti assistenziali e dei loro risultati</i></li> </ul> <p>Individuare la propria necessità di aggiornamento in relazione al profilo professionale e ai compiti richiesti, con funzione propositiva</p>	<p>Il ruolo e le sue implicazioni relazionali</p> <p>Struttura dei diversi contesti operativi e quadro delle relazioni formali in essi operanti</p> <p>Il lavoro di gruppo: dinamiche, ruoli e funzioni</p> <p>I principali strumenti e mezzi di comunicazione utilizzati nei contesti operativi e loro modalità di utilizzo</p> <p>I principali strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità (cenni)</p>

**Metodi di insegnamento/apprendimento**

*A cura del docente*

**Metodi di verifica/valutazione**

*A cura del docente*

**Contenuti**

*A cura del docente*

**Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 5**

**Elementi di informatica**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Tecnico-operativa</b>	<b>Elementi di informatica</b>

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>1.</b> <b>Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b></p>	<p>Utilizzare strumenti informatici di tipo comune</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa svolgere le principali operazioni nell'utilizzo del personal computer</i></li> <li>- <i>Sa utilizzare le principali funzioni dell'ambiente windows</i></li> <li>- <i>Sa utilizzare i programmi applicativi nelle funzioni base a seguito di specifico addestramento</i></li> </ul> <p>Individuare la propria necessità di aggiornamento in relazione al profilo professionale e ai compiti richiesti, con funzione propositiva</p>	<p>Alfabetizzazione informatica: conoscenza dei programmi di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- foglio di calcolo e videoscrittura</li> <li>- conoscenza del programma di posta elettronica</li> <li>- conoscenza uso di internet</li> </ul>

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Metodi di verifica/valutazione</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

**Contenuti**

*A cura del docente*

**Bibliografia**

*A cura del docente*

## Scheda n. 6

### Elementi di igiene

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Igienico-sanitaria</b>	<b>Elementi di igiene</b> (ricomprende anche: - Elementi di economia domestica - Elementi di igiene personale - Elementi di igiene alimentare - Elementi di igiene ambientale)

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<b>3. Assistenza diretta attraverso attività di aiuto domestico alberghiero e attività di igiene e comfort dell'ambiente</b>	Utilizzare tecniche i intervento domestico - <i>sa operare e collaborare con la persona e la sua famiglia nel governo della casa e dell'ambiente di vita</i> - <i>sa operare per la cura e il mantenimento dell'igiene dell'ambiente</i> - <i>sa operare e collaborare con la persona, la sua famiglia ed eventualmente altre figure presenti nell'attività di assistenza nella preparazione dei pasti, anche seguendo particolari indicazioni dietetiche</i>  Gestire situazioni di emergenza - <i>Sa identificare situazioni di rischio per l'incolumità della persona</i> - <i>Sa reagire tempestivamente per la riduzione del rischio</i> - <i>Sa attivare l'intervento di figure competenti</i>  Utilizza tecniche per la sanificazione e sanitizzazione ambientale - <i>Sa effettuare le fasi di pulizia e detersione dell'ambiente</i> - <i>Sa effettuare le procedure per la sanificazione e sanitizzazione ambientale</i>  Utilizzare tecniche di intervento alberghiero - <i>Sa preparare l'ambiente per il pasto e collabora alla sua distribuzione e somministrazione</i> - <i>Sa assicurare il rifornimento e il ricambio della biancheria</i>	Elementi di base di igiene degli alimenti, dell'ambiente e profilassi  Uso dei materiali per l'igiene e la sanificazione  Protezione dell'ambiente di vita  Varie tipologie di letto  Modalità di smaltimento del materiale

#### Metodi di insegnamento/apprendimento

*A cura del docente*

**Metodi di verifica/valutazione**

*A cura del docente*

**Contenuti**

*A cura del docente*

**Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 7**

**Elementi di dietetica**

Area disciplinare	Insegnamento
Igienico-sanitaria	Elementi di dietetica

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>3.</b>  <b>Assistenza diretta attraverso attività di aiuto domestico alberghiero e attività di igiene e comfort dell'ambiente</b></p>	<p>Utilizzare tecniche i intervento domestico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>sa operare e collaborare con la persona, la sua famiglia ed eventualmente altre figure presenti nell'attività di assistenza nella preparazione dei pasti, anche seguendo particolari indicazioni dietetiche</i></li> </ul>	<p>Elementi di base di igiene degli alimenti, dell'ambiente e profilassi</p>

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Metodi di verifica/valutazione</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Contenuti</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
--

<p><b>Bibliografia</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

**Scheda n. 8**

**Elementi di riabilitazione e mobilizzazione**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Tecnico-operativa</b>	<b>Elementi di riabilitazione e mobilizzazione</b>

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>4. Assistenza diretta alla persona</b></p>	<p>Nell'aiuto nella deambulazione e nell'assunzione di posture corrette</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare per assicurare alla persona la deambulazione e i cambi di postura</li> <li>- Sa utilizzare procedure per favorire l'apprendimento e il mantenimento di posture corrette e per il posizionamento e la mobilizzazione della persona non autosufficiente</li> </ul> <p>Nell'utilizzo corretto di presidi, ausili, attrezzature e prescrizioni mediche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare per supportare la persona con compromissione dell'autonomia nell'espletamento delle attività di base della vita quotidiana anche utilizzando presidi ed ausili su indicazione del personale sanitario</li> </ul> <p>Nelle attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche, alla rieducazione e al recupero funzionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare nel dare continuità alle attività finalizzate alla riattivazione delle funzionalità della persona definite nel progetto assistenziale</li> </ul>	<p>Anatomia, fisiologia e patologia fisica, psichica e sensoriale applicate</p> <p>Principi di base di diagnostica, terapia e riabilitazione</p> <p>Funzionamento di ausili, presidi e protesi</p>

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Metodi di verifica/valutazione</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

**Contenuti**

*A cura del docente*

**Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 9**

**Elementi di assistenza di base**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Tecnico-operativa</b>	<b>Elementi di assistenza di base</b> (ricomprende: - Alimentazione, movimento, igiene, ecc. - Elementi di farmacologia)

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<b>4. Assistenza diretta alla persona</b>	<p>Utilizzare tecniche per l'assistenza alla persona</p> <p>Nelle attività quotidiane e nel soddisfacimento dei bisogni primari in base alla tipologia dell'utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa coinvolgere la persona, la famiglia ed altre figure eventualmente coinvolte quali risorse nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale;</li> <li>- Sa individuare le diverse fasi di elaborazione dei progetti di intervento di assistenza personalizzata</li> <li>- Sa riconoscere le dinamiche relazionali rispetto alle caratteristiche della persona</li> <li>- Sa osservare la persona e l'ambiente che la circonda</li> <li>- Sa riconoscere i principali segnali/sintomi di disagio</li> <li>- Sa riconoscere le condizioni di rischio e le più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione</li> <li>- Sa riferire i dati al personale competente</li> <li>- Sa effettuare i principali interventi semplici di educazione alla salute, rivolti agli utenti e ai loro familiari</li> <li>- Sa curare il disbrigo di semplici commissioni e pratiche burocratiche</li> </ul> <p>Nell'espletamento delle funzioni fisiologiche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa assicurare alla persona le cure igieniche parziali e totali, il cambio degli indumenti e delle superfici assorbenti</li> <li>- Sa assistere la persona nell'assunzione dei pasti nel rispetto delle indicazioni dietetiche e riferisce le eventuali discordanze di assunzione</li> <li>- Sa assicurare alla persona l'eliminazione per via naturale delle deiezioni e della diuresi</li> <li>- Sa assicurare alla persona una corretta termoregolazione e posture per una corretta respirazione e circolazione sanguigna</li> </ul> <p>Nell'aiuto nella deambulazione e nell'assunzione di posture corrette</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare per assicurare alla persona la deambulazione e i cambi di postura</li> <li>- Sa utilizzare procedure per favorire l'apprendimento e il mantenimento di posture corrette e per il posizionamento e la mobilitazione della persona non autosufficiente</li> </ul> <p>Nell'utilizzo corretto dei presidi, ausili, attrezzature e prescrizioni mediche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare per supportare la persona con compromissione</li> </ul>	<p>Principi di assistenza alla persona</p> <p>Anatomia, fisiologia e patologia fisica, psichica e sensoriale applicate</p> <p>Principi di base di diagnostica, terapia e riabilitazione</p> <p>Funzionamento di ausili, presidi e protesi</p>

	<p>dell'autonomia nell'espletamento delle attività di base della vita quotidiana anche utilizzando presidi ed ausili su indicazione del personale sanitario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare per assicurare la corretta assunzione dei farmaci secondo le prescrizioni mediche</li> </ul> <p>Nelle attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche, alla rieducazione e al recupero funzionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collaborare nel dare continuità alle attività finalizzate alla riattivazione delle funzionalità della persona definite nel progetto assistenziale</li> <li>- Sa collaborare nel dare continuità alle attività di animazione che favoriscono la socializzazione, il recupero e il mantenimento di capacità cognitive e manuali, definite nel progetto assistenziale</li> <li>- Sa collaborare per l'effettuazione di frizioni e massaggi diretti alla prevenzione delle piaghe da decubito</li> </ul> <p>Collabora alle operazioni rivolte alla cura della salma, in assenza di servizio specifico</p>	
--	--	--

**Metodi di insegnamento/apprendimento**  
*A cura del docente*

**Metodi di verifica/valutazione**  
*A cura del docente*

**Contenuti**  
*A cura del docente*

**Bibliografia**  
*A cura del docente*

**Regione Lombardia**  
**D.G.R.n. 5101 del 18 luglio 2007**  
**Regolamentazione dei percorsi OSS**  
**Operatore Socio Sanitario**

**Visto** l'art. 117 della Costituzione che attribuisce, in materia di istruzione e formazione professionale, potestà alle Regioni nel rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni;

...omissis...

**Delibera**

1. di approvare “il percorso formativo OSS” e il documento “Modalità di organizzazione dei percorsi formativi e riconoscimento dei crediti formativi” rispettivamente all'Allegato A e all'Allegato B parti integranti del presente provvedimento;
2. di stabilire che il tutor aziendale deve compilare, in collaborazione con il tutor formativo, le schede di valutazione del tirocinio validate dal coordinatore;
3. di stabilire che la DGR n. 2527 del 5/12/2000 “Programma di riconversione sperimentale degli ausiliari socio assistenziali (ASA) e degli operatori tecnici addetti all'assistenza (OTA) in servizio in operatori socio sanitari (OSS) e la DGR n. 5428 del 6 luglio 2001 “Individuazione della figura e del profilo dell'Operatore Socio Sanitario”, perdono efficacia dalla data di pubblicazione del presente atto sul BURL e conseguentemente sono revocate;
4. di stabilire, altresì, che perdono efficacia gli attuativi delle suddette DGR in particolare il decreto dirigenziale n. 18498 del 31 luglio 2001 “Indirizzi didattici ed organizzativi per la conduzione delle due tipologie di corsi di riqualificazione in Operatori Socio Sanitari (OSS) degli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) in servizio” e la circolare n. 36 del 25/11/2003 “Corsi di qualificazione autorizzabili ai sensi dell'art. 27 della l.r. n. 95/80”;

...omissis...

## Allegato A

### Percorso formativo OSS

#### Profilo professionale e ambito di attività

L'Operatore Socio Sanitario è un operatore di interesse sanitario che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale, svolge attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona in un contesto sia sociale che sanitario e a favorire il benessere e l'autonomia della persona. Tale attività è svolta sia nel settore sociale che in quello sanitario, in servizi di tipo socio-assistenziale e socio-sanitario, in ambito ospedaliero, residenziale e domiciliare.

Svolge la propria attività in collaborazione con gli altri operatori professionali preposti alla assistenza sanitaria e a quella sociale, secondo il criterio del lavoro multiprofessionale. L'OSS è un operatore di supporto ad alta integrazione socio-sanitaria, opera in base a criteri di bassa discrezionalità e alta riproducibilità ed è affiancabile a diverse figure professionali sia sanitarie sia sociali. In ambito sanitario è prevalente l'integrazione con il personale infermieristico all'interno delle equipe assistenziali.

Agisce in base alle competenze acquisite ed in applicazione dei piani di lavoro e dei protocolli operativi predisposti dal personale sanitario e sociale preposto, responsabile del processo assistenziale.

Negli ambiti delle attività e delle competenze individuate, l'operatore sociosanitario:

- **Opera** in quanto agisce in autonomia rispetto a precisi e circoscritti interventi;
- **Coopera** in quanto svolge solo parte delle attività alle quali concorre con altri professionisti (infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, dietologi, educatori professionali, ecc.);
- **Collabora** in quanto svolge attività su precise indicazioni dei professionisti.

#### Requisiti di ammissione alla frequenza degli allievi

1. Avere compiuto il 18° anno di età alla data di iscrizione al corso;
2. possesso in alternativa di:
  - Diploma di scuola secondaria di secondo grado o qualifica di durata almeno triennale ai sensi dell'art. 1 comma 3 del D.lgs. 76/05
  - Qualifica professionale rilasciata al termine di percorsi biennali di prima formazione ai sensi della LR 95/80;
  - Qualifica ASA o OTA.

Inoltre:

3. certificazione di idoneità alla mansione rilasciato dal Medico competente ai sensi degli artt. 16 e 17 del D.lgs. 626/94;
4. per gli stranieri:
  - oltre a quanto previsto ai punti 1. 2. 3. è richiesta la dichiarazione di valore con traduzione asseverata del titolo conseguito nel paese di origine e rilasciata dall'ambasciata di appartenenza;
  - capacità di espressione orale e scritta e grado di conoscenza e comprensione della lingua italiana che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo e capirne i contenuti. Tale conoscenza deve essere valutata attraverso un test d'ingresso a conservare agli atti presso l'Ente di formazione.

## Competenze richieste all'operatore socio sanitario

Le competenze della figura professionale dell'Operatore Socio Sanitario sono definite dall'Accordo Stato Regioni del 22 febbraio 2001 "Accordo tra il Ministero della Sanità, il Ministero della Solidarietà Sociale e le Province Autonome di Trento e Bolzano", nel quale è individuata la figura e il relativo profilo professionale dell'operatore socio sanitario.

Le competenze della figura professionale dell'Operatore Socio Sanitario sono definite in:

### Competenze tecniche:

- assistenza diretta alla persona:
  - soddisfacimento dei bisogni primari;
  - promozione e mantenimento del benessere psicofisico;
  - aiuto nelle funzioni di deambulazione;
  - utilizzo corretto dei presidi;
  - mantenimento delle residue capacità psicofisiche e aiuto nell'espletamento delle funzioni fisiologiche;
- collaborazione in:
  - semplici attività di supporto diagnostico e terapeutico;
  - interventi di primo soccorso;
  - verifica dei parametri vitali;
  - somministrazione delle terapie;
  - medicazioni semplici;
- interventi di aiuto domestico e alberghiero finalizzati all'igiene e al comfort dell'ambiente;
- interventi di informazione sui servizi del territorio e cura del disbrigo di pratiche burocratiche anche accompagnando l'utente per l'accesso ai servizi.

### Competenze relazionali:

- rapportarsi con l'utente e con la sua famiglia;
- svolgere il lavoro all'interno dell'equipe;
- partecipare all'accoglienza dell'utente per favorire una piena fruizione del servizio e delle sue risorse;
- favorire la partecipazione ad iniziative di socializzazione sia all'interno delle strutture residenziali che in ambito territoriale.

Tali competenze sono **integrate dalle capacità** di:

- educare alla salute e a corretti stili di vita, nell'ambito delle proprie competenze;
- operare nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalle vigenti leggi;
- operare nel rispetto delle norme relative alla tutela della salute degli operatori, per la prevenzione di rischi professionali (D.lgs. 626/1994);
- sollecitare e organizzare momenti di socializzazione, favorendo la partecipazione ad iniziative sia residenziali che in ambito territoriale;
- partecipare all'accoglienza dell'utente, per favorire una piena fruizione del servizio e delle risorse disponibili;
- utilizzare strumentazione informatica di base, sia per quanto attiene a semplici programmi gestionali, sia per quanto attiene a programmi che consentano la comunicazione interna.

## Profilo formativo

COMPETENZE è in grado di	ABILITA' IMPLICATE	CONOSCENZE IMPLICATE	AREE DISCIPLINARI
<p><b>1.</b> <b>Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b></p>	<p>Lavorare in gruppo - <i>Sa lavorare in equipe (opera)</i></p> <p>Riconoscere e rispettare i diversi ruoli (opera)</p> <p>Riconoscere il contesto organizzativo dei servizi (opera)</p> <p>Comprensione e utilizzo di protocolli, schede, modulistica e strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio - <i>Sa collaborare alla definizione di procedure e protocolli relativi alle proprie competenze di assistenza diretta alla persona, aiuto domestico e interventi igienico sanitari (collabora)</i> - <i>Sa operare secondo le proprie competenze nel rispetto di procedure e protocolli definiti dal gruppo di lavoro (opera)</i></p> <p>Utilizzare strumenti informatici di tipo comune</p> <p>Collaborare alla verifica della qualità del servizio offerto - <i>Sa collaborare alla definizione dei progetti assistenziali e alla verifica dei loro risultati (collabora)</i> - <i>Sa collaborare alle attività di verifica dell'appropriatezza e delle qualità delle prestazioni (collabora)</i></p> <p>Svolgere le proprie attività nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalle vigenti leggi - <i>Sa gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità (opera)</i> - <i>Sa individuare modalità di aggiornamento della propria conoscenza attraverso autoformazione e la frequenza ai corsi di aggiornamento (opera)</i></p> <p>Collaborare alla realizzazione dei tirocini degli operatori di supporto e alla loro valutazione - <i>Sa riconoscere e applicare norme inerenti la sicurezza sui luoghi</i></p>	<p>Strutture e dinamiche del sistema organizzativo in cui si opera</p> <p>Strumenti di comunicazione e delle modalità operative utilizzate nei contesti lavorativi</p> <p>Norme che regolano la comunicazione/informazione</p> <p>Elementi di base degli strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità</p>	<p><b>Legislativo/istituzionale</b></p> <p>Elementi di diritto amministrativo (trattamento dei dati)</p> <p>Elementi di legislazione sociale e sanitaria nazionale e regionale</p> <p>Normativa sulla sicurezza</p> <p><b>Psicologica e sociale</b></p> <p>Elementi di psicologia (ruoli, funzioni, dinamiche dei gruppi)</p> <p>Metodologia del lavoro sociale e sanitario (fasi di elaborazione di progetti di intervento, strumenti di programmazione)</p> <p><b>Tecnico-operativa</b></p> <p>Elementi di informatica</p>

	<i>di lavoro per la salvaguardia della propria salute e di quella dell'utente</i>		
<b>2. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della rete del welfare</b>	<p>Riconoscere i servizi e le rispettive funzioni sul territorio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa individuare l'organizzazione dei servizi sociali e sanitari e quella delle reti informali</i></li> <li>- <i>Sa coinvolgere le reti informali, sa rapportarsi con le strutture sociali, ricreative, culturali</i></li> </ul> <p>Informare l'utente sui servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa svolgere attività di indirizzo per orientare l'utente e la famiglia sui servizi del territorio (opera)</i></li> </ul> <p>Sostenere l'utente e la famiglia per l'accesso ai servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa accompagnare l'utente per l'accesso ai servizi (opera)</i></li> <li>- <i>Sa curare il disbrigo di pratiche burocratiche</i></li> </ul>	<p>Rete del welfare</p> <p>Principali iter procedurali delle pratiche burocratiche sociali e sanitarie</p>	<p><b>Legislativo/istituzionale</b></p> <p>Elementi di legislazione sociale e sanitaria nazionale e regionale</p> <p>Elementi di etica professionale</p>
<b>3. Assistenza indiretta attraverso attività di aiuto domestico alberghiero e attività di igiene e comfort dell'ambiente</b>	<p>Utilizzare tecniche di intervento domestico (opera)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa collaborare con l'utente e la sua famiglia in ambiente domestico nel governo della casa e dell'ambiente di vita, nell'igiene e cambio della biancheria personale e del letto, nell'effettuazione degli acquisti</i></li> <li>- <i>Sa collaborare con l'utente e la sua famiglia in ambiente domestico nella preparazione dei pasti</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche per la gestione della sicurezza dell'utente riducendo al massimo i rischi (opera)</p> <p>Sa rilevare abitudini di vita e condizioni di rischio/danno dell'utente</p> <p>Utilizzare tecniche per la sanificazione ambientale (opera)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa effettuare le procedure per la sanificazione ambientale ed effettua controlli e verifiche della loro efficacia</i></li> <li>- <i>Sa effettuare le fasi di pulizia, detersione, disinfezione e preparazione dei materiali da inviare alla sterilizzazione e la relativa conservazione</i></li> <li>- <i>Sa effettuare tutte le fasi di preparazione di un campo sterile</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di intervento alberghiero (opera)</p>	<p>Elementi di base di igiene degli alimenti, dell'ambiente e profilassi</p> <p>Uso dei materiali per l'igiene e la sanificazione</p> <p>Protezione dell'ambiente di vita</p> <p>Varie tipologie di letto</p> <p>Modalità di smaltimento del materiale</p>	<p><b>Igienico sanitaria</b></p> <p>Elementi di economia domestica</p> <p>Elementi di igiene personale</p> <p>Elementi di igiene alimentare</p> <p>Elementi di dietetica</p> <p>Elementi di igiene ambientale al domicilio e nei presidi e negli ospedali</p> <p><b>Legislativo/istituzionale</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa preparare l'ambiente per il pasto e collabora alla distribuzione del vitto</i></li> <li>- <i>Sa assicurare il rifornimento della biancheria, il ricambio della stessa, il trasporto e lo smaltimento della biancheria sporca e/o infetta</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche per la preparazione dei letti (opera)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa effettuare il rifacimento dei letti non occupati, occupati e di quello dell'operando; barelle, culle, ecc..</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche per l'organizzazione, l'utilizzo e lo smaltimento del materiale (opera)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa utilizzare le risorse materiali nel rispetto dei criteri costo-efficacia</i></li> <li>- <i>Sa garantire scorte adeguate, segnala tempestivamente danni intervenuti, esprime pareri circa l'efficacia o meno dell'utilizzo delle risorse di propria competenza;</i></li> <li>- <i>Sa attuare tutte le fasi di preparazione del materiale da inviare allo smaltimento /recupero</i></li> <li>- <i>Sa garantire la raccolta e lo stoccaggio delle diverse tipologie di rifiuti secondo i protocolli stabiliti in rapporto al contesto</i></li> </ul>		<p>Disposizioni generali in materia di protezione e sicurezza</p>
<p><b>4. Assistenza diretta alla persona</b></p>	<p>Effettuare tecniche per l'assistenza alla persona nelle attività quotidiane e nel soddisfacimento dei bisogni primari in base alla tipologia d'utenza: collabora e coopera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa coinvolgere l'utente, la famiglia e altre persone quali risorse nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale</i></li> <li>- <i>Sa individuare le diverse fasi di elaborazione ei progetti di intervento di assistenza personalizzata</i></li> <li>- <i>Sa riconoscere per vari ambiti, le dinamiche relazionali appropriate per rapportarsi all'utente sofferente</i></li> <li>- <i>Sa riconoscere le situazioni ambientali e le condizioni dell'utente per le quali è necessario mettere in atto le differenti competenze tecniche</i></li> </ul> <p><i>Sa operare attraverso l'osservazione alla rilevazione dei più comuni sintomi e segni che indicano variazioni delle condizioni cliniche dell'utente (pallore, sudore, agitazione e stato confusionale), situazioni di rischio (arrossamento cutaneo, rifiuto parziale o totale dell'alimentazione, comportamenti auto o etero lesivi) per riferirli al</i></p>	<p>Principi di assistenza alla persona</p> <p>Anatomia, fisiologia e patologia fisica, psichica e sensoriale applicate</p> <p>Principi di base di diagnostica, terapia e riabilitazione</p> <p>Funzionamento di ausili, presidi e protesi</p>	<p><b>Igienico sanitaria</b></p> <p>Elementi di anatomia e fisiopatologia</p> <p><b>Tecnico operativa</b></p> <p>Elementi di riabilitazione e mobilizzazione</p> <p>Elementi di assistenza di base (alimentazione, movimento, igiene, ecc.)</p>

	<p><i>personale (opera)</i></p> <p><i>Sa riconoscere le modalità di rilevazione, segnalazione e comunicazione dei problemi generali e specifici relativi all'utente (opera)</i></p> <p><i>Sa riconoscere le condizioni di rischio e le più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione (opera)</i></p> <p><i>Sa effettuare i principali interventi semplici di educazione alla salute, rivolti agli utenti e ai loro familiari (opera)</i></p> <p>Interventi di assistenza alla persona: opera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nell'espletamento delle funzioni fisiologiche</li> <li>- <i>Sa assicurare all'utente le cure igieniche parziali e totali, il cambio di indumenti e delle superfici assorbenti, il taglio delle unghie di mani e piedi</i></li> <li>- <i>Sa assistere la persona nell'assunzione dei pasti nel rispetto delle indicazioni dietetiche e riferisce le eventuali discordanze di assunzione</i></li> <li>- <i>Sa assicurare all'utente, l'eliminazione per via naturale, la sostituzione della sacca di raccolta della diuresi e la sacca di raccolta delle deiezioni da stomia temporanea o definitiva</i></li> <li>- <i>Sa assicurare all'utente una corretta termoregolazione e posture per una corretta respirazione e circolazione sanguigna</i></li> <li>▪ nell'aiuto nella deambulazione</li> <li>- <i>Sa assicurare all'utente la deambulazione e i cambi di postura</i></li> <li>- <i>Sa utilizzare procedure per favorire l'apprendimento e il mantenimento di posture corrette e per il posizionamento e la mobilizzazione della persona non autosufficiente</i></li> <li>▪ nell'utilizzo corretto dei presidi, ausili e attrezzature</li> <li>- <i>sa operare nel supportare l'utente con compromissione dell'autonomia nell'espletamento delle attività di base della vita quotidiana, anche utilizzando presidi e ausili su indicazione del personale sanitario</i></li> <li>▪ nelle attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche alla rieducazione e al recupero funzionale</li> <li>- <i>Sa dare continuità alle attività finalizzate alla riattivazione delle funzionalità dell'utente definite nel progetto assistenziale (collabora)</i></li> <li>- <i>Sa dare continuità alle attività di animazione che favoriscono la</i></li> </ul>		<p><b>Psicologica</b></p> <p>Elementi di psicologia</p> <p>Aspetti psicorelazionali e interventi assistenziali in rapporto alle specificità dell'utenza</p> <p><b>Farmacologia</b> (vie di somministrazione ed eliminazione, modalità di conservazione solo in merito a quanto richiesto dalle abilità implicate)</p>
--	--	--	---

	<p><i>socializzazione, il recupero e il mantenimento di capacità cognitive e manuali, definite nel progetto assistenziale</i></p> <p>Utilizzare tecniche per la realizzazione di semplici attività di supporto diagnostico e terapeutico (collabora)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Sa collaborare nell'attività diagnostica limitatamente alla raccolta di campioni di materiale biologico escreti per via naturale</i></li> <li>▪ <i>Sa trasportare materiali biologici, sanitari ed economici secondo protocolli stabiliti e provvedere al ritiro di referti (opera)</i></li> <li>▪ <i>Sa collaborare nelle attività terapeutiche anche attraverso l'utilizzo di apparecchiature medicali di semplice uso:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>alla somministrazione di farmaci tramite aerosol</i></li> <li>- <i>alla somministrazione di gocce oftalmiche e auricolari</i></li> <li>- <i>alla applicazione di pomate e di farmaci trans dermici</i></li> <li>- <i>al cambio di semplici medicazioni</i></li> </ul> </li> </ul> <p><i>Sa collaborare agli interventi di primo soccorso (in caso di malore improvviso con perdita di coscienza, persona traumatizzata, ecc.) ed attiva l'intervento del personale sanitario</i></p> <p><i>Sa collaborare per la sorveglianza della terapia infusiva riferendo eventuali segni di travaso o segnalando la necessità di sostituzione dei flaconi (collabora)</i></p> <p>Utilizzare tecniche di osservazione di segni e sintomi di variazione delle condizioni fisiche dell'utente e l'insorgenza di situazioni di rischio</p> <p>Verifica dei parametri vitali e uso del riflettometro per la determinazione dei livelli di glicemia (opera)</p> <p>Utilizzare tecniche per la cura della salma (collabora)</p> <p>Utilizzare apparecchiature BLS (collabora)</p>		
--	---	--	--

<p><b>5. Comunicare/relazionarsi con la persona e il suo contesto familiare, con l'equipe di cura</b></p>	<p>Gestire strategie di relazione d'aiuto (collabora)</p> <p>Rispettare l'autodeterminazione della persona (collabora)</p> <p>Utilizzare tecniche per l'accoglienza dell'utente e la presentazione e informazione sul servizio e sul proprio ruolo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa accogliere l'utente e la sua famiglia favorendo il loro orientamento e inserimento nei servizi e sa assicurare una puntuale informazione sul servizio e sulle risorse (opera)</i></li> <li>- <i>Sa sollecitare e organizzare momenti di socializzazione fornendo sostegno alla partecipazione ad iniziative culturali e ricreative sia sul territorio che in ambito residenziale (collabora)</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di comunicazione idonea alle varie tipologie di utenti (collabora)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa operare utilizzando modalità comunicative appropriate ai diversi contesti culturali, alle diverse situazioni di supporto assistenziale e in presenza di modificazione delle capacità comunicative dell'assistito (afasia, ipoacusia, deficit cognitivi, alterazioni del sensorio)</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di coinvolgimento dell'utente e della famiglia nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale (collabora)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa rapportarsi 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</i></li> </ul>	<p>Teorie e tecniche della comunicazione verbale e non</p> <p>Strategie e tecniche della relazione di aiuto</p>	<p><b>Psicologia e comunicazione</b></p>
---	--	---	--

## **Allegato B**

### **Modalità di organizzazione dei percorsi formativi e riconoscimento dei crediti formativi**

#### **Modalità di accertamento delle competenze in esito**

Il rilascio della qualifica professionale è assoggettato al superamento delle prove di esame finale. Per tutti i corsi di qualifica OSS, compresi i percorsi integrativi minimi introdotti con la DGR n. 4260 del 7 marzo 2007, costituiscono requisiti di ammissione all'esame:

- la frequenza ai corsi è obbligatoria e non possono essere ammessi alle prove di valutazione finale coloro che abbiano superato il tetto massimo di assenze fissato nel 10% delle ore complessive;
- in caso di assenze superiori al 10% delle ore complessive, il corso si considera interrotto dall'allievo e la sua eventuale ripresa nel corso successivo e il riconoscimento delle ore già svolte avverrà secondo modalità stabilite dall'Ente di formazione accreditato;
- la valutazione positiva della parte teorica;
- il positivo superamento della fase di tirocinio.

L'esito positivo del tirocinio è certificato dal tutor aziendale e dal tutor formativo, con schede descrittive del livello raggiunto rispetto agli specifici obiettivi e con una sintesi di giudizio finale motivato. Le schede devono essere validate dal coordinatore.

#### **Esame finale**

Elemento determinante per il conseguimento della qualifica è il positivo superamento dell'esame finale il cui fine è la verifica del conseguimento di tutte le competenze previste dal profilo formativo attraverso **una prova scritta, una prova orale e una esercitazione pratica**. L'esame finale sarà condotto da parte di una commissione composta da:

- un Presidente, individuato e nominato dalle Province o dalla Regione secondo le rispettive competenze in ordine ai corsi attivati, con conoscenza del sistema dei servizi in ambito sociale, sanitario e sociosanitario, anche in regime libero professionale, appartenente alle figure professionali sanitarie previste dal D.lgs. 502/92, integrate dalle figure di psicologo, educatore professionale e assistente sociale;
- un Commissario esperto in tematiche sanitarie individuato e nominato dalle Province o dalla regione secondo le rispettive competenze in ordine ai corsi attivati, tra il personale infermieristico in servizio nelle aziende del Sistema Sanitario Regionale, anche in collaborazione con le Aziende Sanitarie Locali;
- un Commissario esperto in tematiche sociali e socio-sanitarie individuato e nominato dalle Province o dalla regione secondo le rispettive competenze in ordine ai corsi attivati, tra il personale in servizio nelle Aziende sanitarie Locali, appartenente alle seguenti figure professionali:
  - assistente sociale;
  - educatore professionale;
  - psicologo;
- il Coordinatore del corso con possibilità di delega a un rappresentante del corpo docente.

La commissione si intende validamente costituita con la presenza di almeno 2 componenti, oltre il Presidente.

## **Durata del percorso**

Percorso di 1000 ore complessive di cui:

- 450 ore: teoria;
- 450 ore: tirocinio;
- 100 ore: esercitazione.

Per quanto riguarda i percorsi integrativi minimi normati ai sensi della DGR n. 4260 del 7 marzo 2007, l'articolazione oraria dei piani di studio personalizzati, dovrà tenere conto della necessità di fornire una compiuta integrazione del percorso formativo individuale in tutte le aree previste dal percorso didattico (teoria, tirocini, esercitazioni) tenuto conto che ognuna delle tre aree non può superare in termini di ore il tetto previsto dal percorso standard.

## **Titolo rilasciato**

Qualifica di Operatore Socio Sanitario

## **Titoli pregressi e percorsi didattici di riqualifica in OSS**

Le persone in possesso di un titolo ASA o OTA conseguito in Regione Lombardia possono accedere a corsi di formazione della durata di 400 ore per la riqualificazione in OSS.

Il richiedente dovrà presentare direttamente agli Enti di formazione accreditati che erogano percorsi formativi OSS il titolo conseguito.

L'Ente potrà attivare percorsi di 400 ore o inserire le persone in possesso di un titolo ASA o OTA in moduli di 400 ore all'interno di percorsi OSS completi (1000 ore).

In nessun caso possono essere riconosciuti ulteriori crediti formativi o lavorativi salvo quanto stabilito dalla DGR n. 4260/07.

L'offerta formativa dovrà tenere conto delle differenti competenze di base proprie dell'ASA e dell'OTA, assicurando che al termine del percorso formativo tutte le aree di competenza dell'OSS siano acquisite a completamento della qualifica posseduta.

All'interno dei percorsi formativi dovrà essere garantita l'attivazione di moduli teorici, attività di tirocinio ed esercitazioni, che per contenuti e durata siano coerenti con quanto individuato nei percorsi di qualifica di 1000 ore in modo da rispettare le percentuali fissate dal percorso standard.

Tutta la documentazione presentata dagli interessati per la valutazione dei crediti formativi dovrà essere conservata agli atti del Centro e il procedimento di riconoscimento dei crediti con il piano di studi personalizzato dovrà essere verbalizzato dal Collegio dei docenti.

## **Requisiti del soggetto erogatore (in termini di professionalità del personale e di strutture/attrezzature)**

Richiamata la normativa regionale in materia di accreditamento, il soggetto erogatore deve possedere i seguenti requisiti minimi:

**Ente organizzatore:**

Ente di formazione con sede accreditata in Regione Lombardia SF2 o SF3 ai sensi della normativa vigente fatte salve successive integrazioni e modifiche.

Per i corsi di competenza provinciale l'attività formativa deve fare riferimento a una sede ubicata nel territorio provinciale.

Presenza in sede delle strutture e attrezzature sotto elencate.

#### **Strutture e attrezzature necessarie:**

- aula per lezioni teoriche dotata di postazioni individuali e dispositivi didattici dotati delle necessarie autorizzazioni igienico-sanitarie ad uso didattico e delle conformità in materia di sicurezza previste dalle vigenti leggi;  
Le aule dispongono inoltre di strumenti audiovisivi e di supporti informatici che, per alcune materie consentono di integrare la spiegazione con immagini anche interattive (es. anatomia, fisiologia, ecc.);
- laboratorio per esercitazioni pratiche dotato delle seguenti attrezzature e dotazioni;
- ogni unità è completa di letto articolato, comodo e manichino adulto (manichino per le manovre di primo soccorso);
- biancheria per il letto in quantità adeguata;
- biancheria per il cambio di indumenti intimi, pigiama (su manichino);
- carrozzina per il trasporto del malato;
- comoda;
- ausili e presidi per l'eliminazione urinaria e intestinale (maschile e femminile);
- occorrente per sperimentare l'igiene personale completa (cure igieniche totale e parziali, quotidiane e periodiche, spugnatura o bagno a letto);
- occorrente per la rilevazione dei parametri vitali;
- occorrente per la raccolta di materiale biologico;
- carrello per la pulizia, sanificazione e detersione dell'ambiente e dell'unità del malato in particolare;
- materiale per medicazioni;
- materiale per somministrazione terapie vie naturali;
- materiale per la protezione individuale;
- materiale per primo soccorso

#### **Professionalità:**

- Coordinatore del corso: professionista con diploma di laurea in professioni sanitarie o in area sociale o socio-psicopedagogico ed esperienza certificata della durata di almeno tre anni nella pratica professionale e didattica;
- Docenti e Tutor: esperienza certificata almeno triennale nella pratica professionale o docenza nelle materie di specifica competenza.

#### **Esercitazione:**

Lo studente sperimenta tecniche assistenziali in ambiente protetto, attraverso simulazioni, con idonei materiali e ausili. Le esercitazioni si collocano prima del tirocinio, come attività propedeutica allo stesso, durante e dopo il tirocinio, come sostegno ed elaborazione delle tecniche acquisite.

#### **Tirocinio:**

Il tirocinio, parte sostanziale del percorso di formazione, rappresenta una forma di apprendimento sul campo durante il quale lo studente sperimenta le proprie abilità a partire dalle conoscenze acquisite e deve essere svolto in ambito ospedaliero e socio-sanitario nei settori che vedono l'inserimento della figura dell'OSS.

Il tirocinio deve essere effettuato almeno in una residenza sanitaria assistenziale, accreditata dalla regione e in struttura di ricovero e cura accreditata con il SSR, secondo un tempo che consenta il reale apprendimento delle competenze dell'OSS negli ambiti identificati.

Non è preclusa la possibilità per periodi limitati nel tempo e comunque sempre in affiancamento a un operatore competente in materia di cura e assistenza, effettuare tirocini in servizi di assistenza domiciliare integrata.

Lo studente deve potere sperimentare le attività nell'arco dei turni diurni secondo gli orari stabiliti dal tutor aziendale e/o dal coordinatore del corso.

Nelle sedi di tirocinio devono essere individuati tutor di tirocinio con esperienza e disponibili al compito, che accompagnino lo studente secondo il progetto formativo.

## La formazione dell'OSS: linee guida per la definizione delle Aree disciplinari e degli Insegnamenti

### Elementi categoriali e lessicali di riferimento<sup>7</sup>

Paragrafo consultabile a pag. 19.

### Il compito e le sue componenti<sup>8</sup>

L'analisi dei *compiti* di un profilo professionale mette in evidenza come la loro declinazione operativa non sia riconducibile totalitariamente ai *gesti*, ma anche ad una componente *comunicativa* e, infine, ad una componente *intellettuale*.

Per alcuni compiti è relativamente immediata la comprensione delle tre componenti, altri ne ricomprendono solo due, altri ancora solo una. In alcuni casi le diverse componenti (*competenze intellettuali, gestuale e comunicativa*) coincidono e si può convergere sulla componente principale.

Pertanto, un compito professionale, viene sovente caratterizzato da *gesti*.

I gesti sono spesso rivolti ad un'altra persona, il paziente, il familiare, il collega, e necessitano, dunque, di una adeguata *comunicazione interpersonale*.

Infine, per finalizzare un *compito* è necessario un adeguato livello di *conoscenze*.

La classificazione seguente si focalizza sui tre campi:

1. *competenze intellettuali*;
2. *competenze gestuali*;
3. *competenze comunicative*.

Attraverso l'analisi del profilo professionale, le classificazioni facilitano i docenti nell'assumere decisioni formative (figura 1) che garantiscano, in particolare, la *validità del sistema di valutazione*.

Infatti, se la definizione dei compiti professionali non appare chiara, la validità del processo di valutazione difficilmente potrà raggiungere un livello adeguato.

Nel campo della formazione delle professioni di aiuto, le espressioni più frequenti sono essenzialmente tre: il *sapere*, il *saper fare*, il *saper essere*. Ma il "sapere", inteso come capacità di memorizzare le "conoscenze", non implica come conseguenza l'immediata capacità di utilizzo delle stesse.

Pertanto, in questa sede, ci si riferisce ai seguenti campi: *competenze intellettuali, competenze gestuali e competenze comunicative*.

### Il campo della competenza intellettuale

C.H. McGuire (1963) ha proposto una classificazione a tre livelli:

1. la *memoria dei fatti*;
2. l'*interpretazione dei dati*;
3. la *soluzione dei problemi*.

---

<sup>7</sup> Estratto dai Criteri metodologici e regole descrittive per la definizione degli elementi di professionalità del Quadro Regionale degli Standard Professionali, Linee guida. Regione Lombardia, D.D.U.O 30 luglio 2008 n. 8486

<sup>8</sup> Tratto dalla Guida Pedagogica per il personale sanitario di J.J. Guilbert, OMS, 2002

In questa sede, il primo livello, la memoria dei fatti, è separato dagli altri due. Pertanto, è a partire dal secondo livello che si utilizza l'espressione *competenza intellettuale*. Infatti, il primo livello, la memoria dei fatti, implica la capacità di "memorizzare e comprendere" fatti, principi, processi e modelli e metodi appropriati per lo svolgimento efficiente di un compito professionale.

Il secondo livello è quello dell'*interpretazione dei dati*. Consiste in un processo applicativo per il quale idee, principi e metodi divengono strumenti per affrontare una situazione o un fenomeno nuovo.

Il terzo livello è quello della *soluzione dei problemi*. L'obiettivo è risolvere un problema nato da situazioni nuove, per il quale non esiste un protocollo che può agire da guida.

### **Il campo dei gesti**

In questa sede, si fa riferimento a quei gesti che vengono compiuti quotidianamente dal personale assistenziale.

Anche per il campo dei gesti sono riconoscibili tre livelli:

1. l'*imitazione*;
2. il *controllo*;
3. l'*automatismo*.

Il primo livello è, dunque, quello dell'*imitazione*: lo studente, osservando un'azione prova a ripeterla in ogni suo elemento, spinto da un desiderio di imitazione dovuto alla necessità di ispirarsi nelle sue azioni ad un proprio modello.

Il secondo livello è quello del *controllo*: lo studente è in grado di svolgere un compito seguendo delle istruzioni, scritte e/o memorizzate, e non più con la semplice osservazione. Lo studente comincia a distinguere tra una serie di opzioni diverse e sceglie l'azione richiesta. Inizia a manipolare con correttezza gli strumenti scelti.

Il terzo livello è quello dell'*automatismo*: la destrezza nell'esecuzione raggiunge il massimo grado di efficacia e la realizzazione avviene con la massima efficienza.

### **Il campo della comunicazione**

In relazione al campo della *comunicazione interpersonale* si distinguono tre livelli:

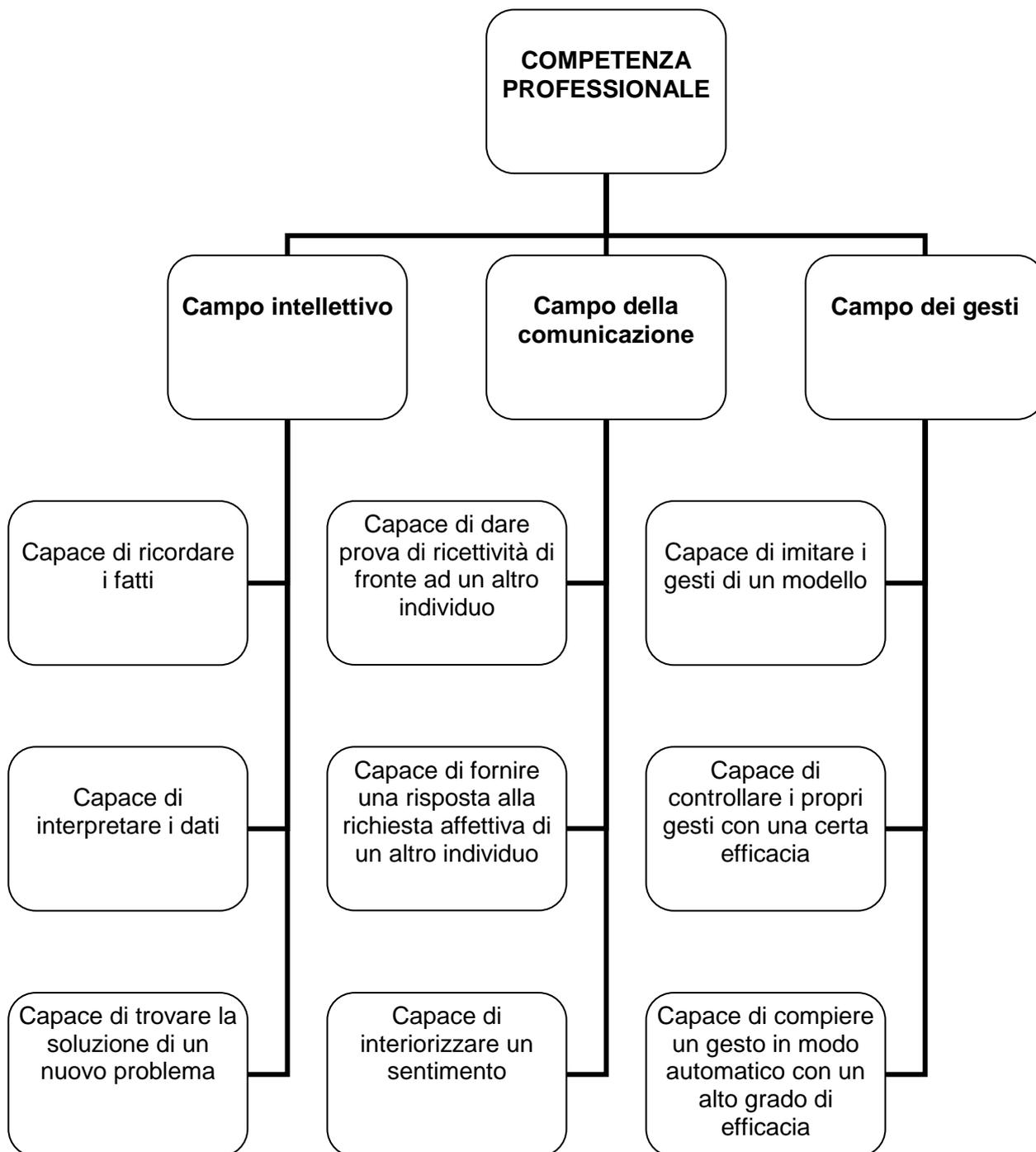
1. la *recettività*;
2. la *risposta*;
3. l'*interiorizzazione*.

Il primo livello, dunque, è la *recettività*, ovvero l'attenzione: implica una sensibilità nei confronti di un'altra persona e la disponibilità a coglierne il messaggio.

Il secondo livello è quello della risposta: esso crea interesse per il messaggio di un altro individuo e promuove la decisione di prestare assistenza.

Il terzo livello è quello dell'interiorizzazione: nella propria scala dei valori assume importanza comprendere le esigenze che emergono dal messaggio di un'altra persona, nonché la gerarchia di valori altrui, mostrando la capacità di percepire un evento o una esperienza secondo significati e prospettive simili.

La classificazione delle competenze nei tre campi



**Scheda n. 1**

**Elementi di legislazione sociale e sanitaria nazionale e regionale**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Legislativo-istituzionale</b>	<p><b>Elementi di legislazione sociale e sanitaria nazionale e regionale</b>                      (ricomprende anche:                      - Elementi di diritto amministrativo                      - Trattamento dei dati                      - Normativa sulla sicurezza)</p>

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>1. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b></p>	<p>Riconoscere e rispettare i diversi ruoli (opera)</p> <p>Riconoscere il contesto organizzativo dei servizi (opera)</p> <p>Svolgere le proprie attività nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalle vigenti leggi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità (opera)</i></li> <li>- <i>Sa individuare modalità di aggiornamento della propria conoscenza attraverso autoformazione e la frequenza ai corsi di aggiornamento (opera)</i></li> <li>- <i>Sa riconoscere e applicare norme inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro per la salvaguardia della propria salute e di quella dell'utente</i></li> </ul>	<p>Strutture e dinamiche del sistema organizzativo in cui si opera</p> <p>Norme che regolano la comunicazione/informazione</p>
<p><b>2. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della rete del welfare</b></p>	<p>Riconoscere i servizi e le rispettive funzioni sul territorio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa individuare l'organizzazione dei servizi sociali e sanitari e quella delle reti informali</i></li> <li>- <i>Sa coinvolgere le reti informali, sa rapportarsi con le strutture sociali, ricreative, culturali</i></li> </ul> <p>Informare l'utente sui servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa svolgere attività di indirizzo per orientare l'utente e la famiglia sui servizi del territorio (opera)</i></li> </ul> <p>Sostenere l'utente e la famiglia per</p>	<p>Rete del welfare</p> <p>Principali iter procedurali delle pratiche burocratiche sociali e sanitarie</p>

	<p>l'accesso ai servizi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Sa accompagnare l'utente per l'accesso ai servizi (opera)</i></li><li>- <i>Sa curare il disbrigo di pratiche burocratiche</i></li></ul>	
--	--	--

### **Metodi di insegnamento/apprendimento**

*A cura del docente*

### **Metodi di verifica/valutazione**

*A cura del docente*

### **Contenuti**

*A cura del docente*

### **Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 2**

**Elementi di psicologia e sociologia**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Psicologica e sociale</b>	<p><b>Elementi di psicologia e sociologia</b> (ricomprende anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruoli, funzioni, dinamiche dei gruppi</li> <li>- Aspetti psicorelazionali e interventi assistenziali</li> <li>- Psicologia e Comunicazione)</li> </ul>

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>1. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b></p>	<p>Lavorare in gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa lavorare in equipe (opera)</i></li> </ul> <p>Riconoscere e rispettare i diversi ruoli (opera)</p> <p>Riconoscere il contesto organizzativo dei servizi (opera)</p>	<p>Strutture e dinamiche del sistema organizzativo in cui si opera</p> <p>Strumenti di comunicazione e delle modalità operative utilizzate nei contesti lavorativi</p> <p>Norme che regolano la comunicazione/informazione</p>
<p><b>4. Assistenza diretta alla persona</b></p>	<p>Effettuare tecniche per l'assistenza alla persona nelle attività quotidiane e nel soddisfacimento dei bisogni primari in base alla tipologia d'utenza: collabora e coopera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa coinvolgere l'utente, la famiglia e altre persone quali risorse nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale</i></li> <li>- <i>Sa individuare le diverse fasi di elaborazione ei progetti di intervento di assistenza personalizzata</i></li> <li>- <i>Sa riconoscere per vari ambiti, le dinamiche relazionali appropriate per rapportarsi all'utente sofferente</i></li> <li>- <i>Sa riconoscere le situazioni ambientali e le condizioni dell'utente per le quali è necessario mettere in atto le differenti competenze tecniche</i></li> </ul> <p>Interventi di assistenza alla persona: opera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nelle attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche alla rieducazione e al recupero funzionale</li> <li>- <i>Sa dare continuità alle attività finalizzate alla riattivazione delle funzionalità dell'utente definite nel progetto assistenziale (collabora)</i></li> <li>- <i>Sa dare continuità alle attività di animazione che favoriscono la</i></li> </ul>	<p>Principi di assistenza alla persona</p>

	<i>socializzazione, il recupero e il mantenimento di capacità cognitive e manuali, definite nel progetto assistenziale</i>	
<b>5. Comunicare/relazionarsi con la persona e il suo contesto familiare, con l'equipe di cura</b>	<p>Gestire strategie di relazione d'aiuto (collabora)</p> <p>Rispettare l'autodeterminazione della persona (collabora)</p> <p>Utilizzare tecniche per l'accoglienza dell'utente e la presentazione e informazione sul servizio e sul proprio ruolo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa accogliere l'utente e la sua famiglia favorendo il loro orientamento e inserimento nei servizi e sa assicurare una puntuale informazione sul servizio e sulle risorse (opera)</i></li> <li>- <i>Sa sollecitare e organizzare momenti di socializzazione fornendo sostegno alla partecipazione ad iniziative culturali e ricreative sia sul territorio che in ambito residenziale (collabora)</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di comunicazione idonea alle varie tipologie di utenti (collabora)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa operare utilizzando modalità comunicative appropriate ai diversi contesti culturali, alle diverse situazioni di supporto assistenziale e in presenza di modificazione delle capacità comunicative dell'assistito (afasia, ipoacusia, deficit cognitivi, alterazioni del sensorio)</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di coinvolgimento dell'utente e della famiglia nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale (collabora)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa rapportarsi 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</i></li> </ul>	<p>Teorie e tecniche della comunicazione verbale e non</p> <p>Strategie e tecniche della relazione di aiuto</p>

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

**Metodi di verifica/valutazione**

*A cura del docente*

**Contenuti**

*A cura del docente*

**Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 3**

**Metodologia del lavoro sociale e sanitario**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Psicologica e sociale</b>	<b>Metodologia del lavoro sociale e sanitario</b> (Fasi di elaborazione di progetti di intervento, strumenti)

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>1. Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b></p>	<p>Lavorare in gruppo - <i>Sa lavorare in equipe (opera)</i></p> <p>Riconoscere e rispettare i diversi ruoli (opera)</p> <p>Riconoscere il contesto organizzativo dei servizi (opera)</p> <p>Comprensione e utilizzo di protocolli, schede, modulistica e strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio - <i>Sa collaborare alla definizione di procedure e protocolli relativi alle proprie competenze di assistenza diretta alla persona, aiuto domestico e interventi igienico sanitari (collabora)</i> <i>Sa operare secondo le proprie competenze nel rispetto di procedure e protocolli definiti dal gruppo di lavoro (opera)</i></p> <p>Collaborare alla verifica della qualità del servizio offerto - <i>Sa collaborare alla definizione dei progetti assistenziali e alla verifica dei loro risultati (collabora)</i> - <i>Sa collaborare alle attività di verifica dell'appropriatezza e delle qualità delle prestazioni (collabora)</i></p> <p>Collaborare alla realizzazione dei tirocini degli operatori di supporto e alla loro valutazione</p>	<p>Strutture e dinamiche del sistema organizzativo in cui si opera</p> <p>Strumenti di comunicazione e delle modalità operative utilizzate nei contesti lavorativi</p> <p>Norme che regolano la comunicazione/informazione</p> <p>Elementi di base degli strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità</p>

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

**Metodi di verifica/valutazione**

*A cura del docente*

**Contenuti**

*A cura del docente*

**Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 4**

**Elementi di informatica**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Tecnico operativa</b>	<b>Elementi di informatica</b>

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
1. <b>Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della struttura organizzativa e/o del servizio e collaborare con l'equipe assistenziale</b>	Utilizzare strumenti informatici di tipo comune	Strumenti di comunicazione e delle modalità operative utilizzate nei contesti lavorativi

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Metodi di verifica/valutazione</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Contenuti</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
--

<p><b>Bibliografia</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

**Scheda n. 5**

**Elementi di etica professionale**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Legislativo/istituzionale</b>	<b>Elementi di etica professionale</b>

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>2.</b> <b>Agire il proprio ruolo e posizionarsi all'interno della rete del welfare</b></p>	<p>Riconoscere i servizi e le rispettive funzioni sul territorio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa individuare l'organizzazione dei servizi sociali e sanitari e quella delle reti informali</i></li> <li>- <i>Sa coinvolgere le reti informali, sa rapportarsi con le strutture sociali, ricreative, culturali</i></li> </ul> <p>Informare l'utente sui servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa svolgere attività di indirizzo per orientare l'utente e la famiglia sui servizi del territorio (opera)</i></li> </ul>	<p>Rete del welfare</p>

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Metodi di verifica/valutazione</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Contenuti</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
--

**Bibliografia**

*A cura del docente*

## Scheda n. 6

### Elementi di igiene

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Igienico sanitaria</b>	<b>Elementi di igiene</b> (ricomprende: - Elementi di economia domestica - Elementi di igiene personale - Elementi di igiene alimentare - Elementi di igiene ambientale)

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<b>3. Assistenza indiretta attraverso attività di aiuto domestico alberghiero e attività di igiene e comfort dell'ambiente</b>	Utilizzare tecniche di intervento domestico (opera) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa collaborare con l'utente e la sua famiglia in ambiente domestico nel governo della casa e dell'ambiente di vita, nell'igiene e cambio della biancheria personale e del letto, nell'effettuazione degli acquisti</i></li> <li>- <i>Sa collaborare con l'utente e la sua famiglia in ambiente domestico nella preparazione dei pasti</i></li> </ul> Utilizzare tecniche per la gestione della sicurezza dell'utente riducendo al massimo i rischi (opera) <p>Sa rilevare abitudini di vita e condizioni di rischio/danno dell'utente</p> Utilizzare tecniche per la sanificazione ambientale (opera) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa effettuare le procedure per la sanificazione ambientale ed effettua controlli e verifiche della loro efficacia</i></li> <li>- <i>Sa effettuare le fasi di pulizia, detersione, disinfezione e preparazione dei materiali da inviare alla sterilizzazione e la relativa conservazione</i></li> <li>- <i>Sa effettuare tutte le fasi di preparazione di un campo sterile</i></li> </ul> Utilizzare tecniche di intervento alberghiero (opera) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa preparare l'ambiente per il pasto e collabora alla distribuzione del vitto</i></li> <li>- <i>Sa assicurare il rifornimento della biancheria, il ricambio della stessa, il trasporto e lo smaltimento della biancheria sporca e/o infetta</i></li> </ul> Utilizzare tecniche per la preparazione dei letti (opera) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa effettuare il rifacimento dei letti non occupati, occupati e di quello dell'operando; barelle, culle, ecc..</i></li> </ul>	Elementi di base di igiene degli alimenti, dell'ambiente e profilassi <p>Uso dei materiali per l'igiene e la sanificazione</p> <p>Protezione dell'ambiente di vita</p> <p>Varie tipologie di letto</p> <p>Modalità di smaltimento del materiale</p>

	<p>Utilizzare tecniche per l'organizzazione, l'utilizzo e lo smaltimento del materiale (opera)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa utilizzare le risorse materiali nel rispetto dei criteri costo-efficacia</i></li> <li>- <i>Sa garantire scorte adeguate, segnala tempestivamente danni intervenuti, esprime pareri circa l'efficacia o meno dell'utilizzo delle risorse di propria competenza;</i></li> <li>- <i>Sa attuare tutte le fasi di preparazione del materiale da inviare allo smaltimento /recupero</i></li> <li>- <i>Sa garantire la raccolta e lo stoccaggio delle diverse tipologie di rifiuti secondo i protocolli stabiliti in rapporto al contesto</i></li> </ul>	
--	---	--

**Metodi di insegnamento/apprendimento**  
*A cura del docente*

**Metodi di verifica/valutazione**  
*A cura del docente*

**Contenuti**  
*A cura del docente*

**Bibliografia**  
*A cura del docente*

**Scheda n. 7**

**Elementi di dietetica**

Area disciplinare	Insegnamento
Igienico sanitaria	Elementi di dietetica

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>3. Assistenza indiretta attraverso attività di aiuto domestico alberghiero e attività di igiene e comfort dell'ambiente</b></p>	<p>Utilizzare tecniche di intervento domestico (opera)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa collaborare con l'utente e la sua famiglia in ambiente domestico nella preparazione dei pasti</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di intervento alberghiero (opera)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa preparare l'ambiente per il pasto e collabora alla distribuzione del vitto</i></li> </ul>	<p>Elementi di base di igiene degli alimenti, dell'ambiente e profilassi</p>

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Metodi di verifica/valutazione</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Contenuti</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
--

**Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 8**

**Elementi di anatomia e fisiopatologia**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Igienico sanitaria</b>	<b>Elementi di anatomia e fisiopatologia</b>

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>4. Assistenza diretta alla persona</b></p>	<p><i>Sa operare attraverso l'osservazione alla rilevazione dei più comuni sintomi e segni che indicano variazioni delle condizioni cliniche dell'utente (pallore, sudore, agitazione e stato confusionale), situazioni di rischio (arrossamento cutaneo, rifiuto parziale o totale dell'alimentazione, comportamenti auto o etero lesivi) per riferirli al personale (opera)</i></p> <p>Utilizzare tecniche di osservazione di segni e sintomi di variazione delle condizioni fisiche dell'utente e l'insorgenza di situazioni di rischio</p>	<p>Anatomia, fisiologia e patologia fisica, psichica e sensoriale applicate</p> <p>Principi di base di diagnostica, terapia e riabilitazione</p>

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Metodi di verifica/valutazione</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

<p><b>Contenuti</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
--

**Bibliografia**

*A cura del docente*

## Scheda n. 9

### Elementi di riabilitazione e mobilizzazione

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Tecnico operativa</b>	<b>Elementi di riabilitazione e mobilizzazione</b>

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<b>4. Assistenza diretta alla persona</b>	Interventi di assistenza alla persona: opera: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nell'aiuto nella deambulazione</li> <li>- <i>Sa assicurare all'utente la deambulazione e i cambi di postura</i></li> <li>- <i>Sa utilizzare procedure per favorire l'apprendimento e il mantenimento di posture corrette e per il posizionamento e la mobilizzazione della persona non autosufficiente</i></li> <li>▪ nell'utilizzo corretto dei presidi, ausili e attrezzature</li> <li>- <i>sa operare nel supportare l'utente con compromissione dell'autonomia nell'espletamento delle attività di base della vita quotidiana, anche utilizzando presidi e ausili su indicazione del personale sanitario</i></li> <li>▪ nelle attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche alla rieducazione e al recupero funzionale</li> <li>- <i>Sa dare continuità alle attività finalizzate alla riattivazione delle funzionalità dell'utente definite nel progetto assistenziale (collabora)</i></li> <li>- <i>Sa dare continuità alle attività di animazione che favoriscono la socializzazione, il recupero e il mantenimento di capacità cognitive e manuali, definite nel progetto assistenziale</i></li> </ul>	Anatomia, fisiologia e patologia fisica, psichica e sensoriale applicate  Principi di base di diagnostica, terapia e riabilitazione  Funzionamento di ausili, presidi e protesi

#### Metodi di insegnamento/apprendimento

*A cura del docente*

#### Metodi di verifica/valutazione

*A cura del docente*

**Contenuti**

*A cura del docente*

**Bibliografia**

*A cura del docente*

**Scheda n. 10**

**Elementi di assistenza di base**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Tecnico operativa</b>	<b>Elementi di assistenza di base</b> (ricomprende: - Alimentazione, movimento, igiene, ecc.)

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>4. Assistenza diretta alla persona</b></p>	<p>Effettuare tecniche per l'assistenza alla persona nelle attività quotidiane e nel soddisfacimento dei bisogni primari in base alla tipologia d'utenza: collabora e coopera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa coinvolgere l'utente, la famiglia e altre persone quali risorse nella realizzazione dell'assistenza nel contesto di vita abituale</i></li> <li>- <i>Sa individuare le diverse fasi di elaborazione ei progetti di intervento di assistenza personalizzata</i></li> <li>- <i>Sa riconoscere per vari ambiti, le dinamiche relazionali appropriate per rapportarsi all'utente sofferente</i></li> <li>- <i>Sa riconoscere le situazioni ambientali e le condizioni dell'utente per le quali è necessario mettere in atto le differenti competenze tecniche</i></li> </ul> <p><i>Sa operare attraverso l'osservazione alla rilevazione dei più comuni sintomi e segni che indicano variazioni delle condizioni cliniche dell'utente (pallore, sudore, agitazione e stato confusionale), situazioni di rischio (arrossamento cutaneo, rifiuto parziale o totale dell'alimentazione, comportamenti auto o etero lesivi) per riferirli al personale (opera)</i></p> <p><i>Sa riconoscere le modalità di rilevazione, segnalazione e comunicazione dei problemi generali e specifici relativi all'utente (opera)</i></p> <p><i>Sa riconoscere le condizioni di rischio e le più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione (opera)</i></p> <p><i>Sa effettuare i principali interventi semplici di educazione alla salute, rivolti agli utenti e ai loro familiari (opera)</i></p> <p>Interventi di assistenza alla persona: opera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>nell'espletamento delle funzioni fisiologiche</i></li> <li>- <i>Sa assicurare all'utente le cure igieniche parziali e totali, il cambio di indumenti e delle superfici assorbenti, il taglio delle unghie di mani e piedi</i></li> <li>- <i>Sa assistere la persona nell'assunzione dei pasti nel rispetto delle indicazioni dietetiche e riferisce le eventuali discordanze di assunzione</i></li> <li>- <i>Sa assicurare all'utente, l'eliminazione per via naturale, la sostituzione della sacca di raccolta della diuresi e la sacca di raccolta delle deiezioni da stomia temporanea o definitiva</i></li> <li>- <i>Sa assicurare all'utente una corretta termoregolazione e posture per una corretta respirazione e circolazione sanguigna</i></li> <li>▪ <i>nell'aiuto nella deambulazione</i></li> <li>- <i>Sa assicurare all'utente la deambulazione ei cambi di postura</i></li> </ul>	<p>Principi di assistenza alla persona</p> <p>Anatomia, fisiologia e patologia fisica, psichica e sensoriale applicate</p> <p>Funzionamento di ausili, presidi e protesi</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sa utilizzare procedure per favorire l'apprendimento e il mantenimento di posture corrette e per il posizionamento e la mobilitazione della persona non autosufficiente</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>nell'utilizzo corretto dei presidi, ausili e attrezzature</i></li> </ul> </li> <li>- <i>sa operare nel supportare l'utente con compromissione dell'autonomia nell'espletamento delle attività di base della vita quotidiana, anche utilizzando presidi e ausili su indicazione del personale sanitario</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>nelle attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche alla rieducazione e al recupero funzionale</i></li> </ul> </li> <li>- <i>Sa dare continuità alle attività finalizzate alla riattivazione delle funzionalità dell'utente definite nel progetto assistenziale (collabora)</i></li> <li>- <i>Sa dare continuità alle attività di animazione che favoriscono la socializzazione, il recupero e il mantenimento di capacità cognitive e manuali, definite nel progetto assistenziale</i></li> </ul> <p>Utilizzare tecniche di osservazione di segni e sintomi di variazione delle condizioni fisiche dell'utente e l'insorgenza di situazioni di rischio</p> <p>Utilizzare tecniche per la cura della salma (collabora)</p>	
--	--	--

**Metodi di insegnamento/apprendimento**  
*A cura del docente*

**Metodi di verifica/valutazione**  
*A cura del docente*

**Contenuti**  
*A cura del docente*

**Bibliografia**  
*A cura del docente*

**Scheda n. 11**

**Tecniche di assistenza diagnostico-terapeutica**

Area disciplinare	Insegnamento
<b>Tecnico operativa</b>	<b>Tecniche di assistenza diagnostico-terapeutica</b> (ricomprende: - Farmacologia.)

Competenze è in grado di	Abilità implicate	Conoscenze implicate
<p><b>4. Assistenza diretta alla persona</b></p>	<p>Utilizzare tecniche per la realizzazione di semplici attività di supporto diagnostico e terapeutico (collabora)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Sa collaborare nell'attività diagnostica limitatamente alla raccolta di campioni di materiale biologico escreti per via naturale</i></li> <li>▪ <i>Sa trasportare materiali biologici, sanitari ed economici secondo protocolli stabiliti e provvedere al ritiro di referti (opera)</i></li> <li>▪ <i>Sa collaborare nelle attività terapeutiche anche attraverso l'utilizzo di apparecchiature medicali di semplice uso:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>alla somministrazione di farmaci tramite aereosol</i></li> <li>- <i>alla somministrazione di gocce oftalmiche e auricolari</i></li> <li>- <i>alla applicazione di pomate e di farmaci trans dermici</i></li> <li>- <i>al cambio di semplici medicazioni</i></li> </ul> </li> </ul> <p><i>Sa collaborare agli interventi di primo soccorso (in caso di malore improvviso con perdita di coscienza, persona traumatizzata, ecc.) ed attiva l'intervento del personale sanitario</i></p> <p><i>Sa collaborare per la sorveglianza della terapia infusiva riferendo eventuali segni di travaso o segnalando la necessità di sostituzione dei flaconi (collabora)</i></p> <p>Utilizzare tecniche di osservazione di segni e sintomi di variazione delle condizioni fisiche dell'utente e l'insorgenza di situazioni di rischio</p> <p>Verifica dei parametri vitali e uso del riflettometro per la determinazione dei livelli di glicemia (opera)</p> <p>Utilizzare apparecchiature BLS (collabora)</p>	<p>Principi di assistenza alla persona</p> <p>Anatomia, fisiologia e patologia fisica, psichica e sensoriale applicate</p> <p>Principi di base di diagnostica, terapia e riabilitazione</p> <p>Funzionamento di ausili, presidi e protesi</p>

<p><b>Metodi di insegnamento/apprendimento</b></p> <p><i>A cura del docente</i></p>
---

**Metodi di verifica/valutazione**

*A cura del docente*

**Contenuti**

*A cura del docente*

**Bibliografia**

*A cura del docente*