

# Linee Guida per il Mansionario Operatore Socioassistenziale

## Opzione assistenza alla persona con disabilità

---

### **PREMESSA**

L'OSA (operatore/operatrice socioassistenziale)

- Ha uno statuto di professionista qualificato con Attestato federale di capacità AFC.
- Opera essenzialmente all'interno di strutture e servizi assumendo le responsabilità generali definite dagli stessi.
- E' legato al tipo di organizzazione e alle regole dell'ente in cui opera, che definisce ruoli e compiti.

**La sua qualifica è determinata dalle competenze acquisite durante la formazione e il suo impiego deve essere definito dall'azienda nei limiti di questa qualifica.**

L'OSA è una figura professionale con livello di formazione secondaria preparata per fornire prestazioni a utenti di differenti età, confrontati con possibili impedimenti fisici, mentali, psichici o sociali nella loro vita quotidiana.

Fornisce sostegno, assistenza e stimolo a dette persone, tenendo conto dell'età e dei bisogni individuali, per lo sviluppo e il mantenimento della loro autonomia.

**Opera nell'ambito delle cure igieniche e sanitarie di base, dell'assistenza nelle attività di vita quotidiana, della promozione socio-educativa, dell'economia domestica nel quadro delle competenze acquisite e nel rispetto delle condizioni quadro legali e delle regolamentazioni aziendali.**

L'OSA opera in strutture socio educative e socio sanitarie in ambito diurno e in ambito residenziale, con turni di lavoro sia diurni sia notturni, all'interno di équipe interdisciplinari garantendo prestazioni di qualità in autonomia, ma entro i suoi ambiti di competenza.

*“La peculiarità dell'OSA sta nel cercare spazi significativi di relazione nei gesti quotidiani di assistenza, dando loro spessore relazionale e comunicativo.”*

Nel corso della sua attività professionale, l'OSA aggiorna le proprie competenze, seguendo dei corsi di formazione continua proposti dall'azienda in cui opera o da altri enti.

Gruppo Tecnico FORMAS OSA assistenza alla persona con disabilità

Giubiasco, 27 aprile 2012

## **DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI E DELLE RELATIVE MANSIONI**

*“Le competenze professionali rendono le operatrici e gli operatori socioassistenziali AFC in grado di svolgere in modo autonomo e competente i propri compiti, risolvere i problemi che si presentano in ambito professionale, stare al passo con le esigenze professionali in continua evoluzione e soddisfarle. Le **competenze professionali** descritte negli obiettivi generali e specifici mirano a promuovere anche le **competenze metodologiche, sociali e personali**; le persone formate acquisiscono le capacità operative relative al loro profilo professionale e sono preparate a un apprendimento continuo e incoraggiate nel proprio sviluppo personale.”<sup>1</sup>*

### **LAVORO CON PERSONE ASSISTITE**

**Accompagnare e assistere una persona o un gruppo nelle attività della vita quotidiana, promovendone l'autonomia (Piano di formazione OSA del 16.6.2005 con adeguamenti del 2.12.2010).**

Le persone assistite hanno il diritto, per quanto possibile, di organizzare in maniera autonoma le attività della loro vita quotidiana. Quando è necessario, le svolgono con l'aiuto del personale curante.

### **L'OSA**

#### **1. Assiste la persona nella cura del corpo:**

- Toilette completa e parziale a letto o al lavandino, osservazione e cura cute e mucose.
- Cura capelli, barba, naso, orecchie e occhi, cosmesi corrente.
- Igiene e cura del cavo orale.
- Osserva ed applica scrupolosamente le disposizioni d'igiene e sicurezza nel contesto dove opera.
- Protegge l'integrità fisica e psichica della persona assistita nelle attività di cura della persona e osserva i cambiamenti.
- Cura la relazione con la persona assistita, nel rispetto della sua dignità ed intimità, considerando gli utenti con disabilità fisiche, psichiche e/o mentali.

<sup>1</sup> “Dal piano di formazione professionale di base Operatrice/operatore socioassistenziale del 16 giugno 2005 con adeguamenti del 2 dicembre 2010.”

## **2. Mantiene e migliora il benessere psicofisico delle persone assistite:**

- Riconosce eventuali alterazioni nel comportamento delle persone assistite e adotta i provvedimenti necessari.
- Adotta misure preventive atte a migliorare la propria salute e quella degli altri durante le attività della vita quotidiana.
- Applica cure alternative nei limiti delle proprie competenze (tisane, impacchi, massaggi).
- Applica interventi di stimolazione basale alle persone con disabilità.
- Rileva i parametri vitali.
- Identifica e adotta, tenendo conto della situazione, nei limiti delle proprie competenze, interventi di prevenzione di trombosi e lesioni da compressione.
- Somministra alimenti per via enterale tramite sonda già posizionata (sia peg che sng dopo istruzione specifica nella struttura).
- Prepara e somministra, nel limite delle competenze, attribuite in azienda, i farmaci abitualmente in uso nel proprio ambito di lavoro e ne controlla gli effetti voluti e gli eventuali effetti collaterali.
- Individua i rischi potenziali di danni alla salute nello svolgimento della propria attività professionale.
- Applica le disposizioni di base e le direttive essenziali inerenti gli atti di cura e di assistenza alle persone con disabilità.
- Utilizza i diversi mezzi ausiliari atti a favorire la mobilità e la motricità delle persone con disabilità fisiche, tenendo conto dei bisogni individuali e della situazione particolare.
- Stimola e aiuta le persone con disabilità sensoriali ad orientarsi e a consolidare la loro mobilità/motricità impiegando, se necessario, mezzi ausiliari.
- Applica mezzi ausiliari abituali, giochi ed esercitazioni pratiche atte a preservare, favorire, consolidare la motricità; eventualmente ne propone l'adattamento.

## **3. Sostiene e accompagna le persone assistite in situazioni particolari:**

Gruppo Tecnico FORMAS OSA assistenza alla persona con disabilità

Giubiasco, 27 aprile 2012

- Adotta comportamenti e misure rispettose delle persone al fine di accoglierle e congedarle in modo adeguato, a seconda della situazione.
- Agisce e reagisce in modo professionale al fine di prevenire ed affrontare comportamenti aggressivi, verso se stesso e verso gli altri, da parte delle persone con disabilità.
- Assiste con atteggiamento empatico le persone in difficoltà.
- Collabora nell'assistenza alle persone di cui si occupa ed i loro famigliari durante eventi particolarmente difficili, quali lutto, separazioni e malattie gravi.

#### **4. Partecipa all'organizzazione dei luoghi di vita:**

- Riconosce e rispetta le preferenze e le esigenze delle persone assistite nei diversi spazi di vita istituzionali.
- È attento ad inserire nell'arredamento dei locali dei punti di orientamento per aiutare le persone.

#### **5. Offre un sostegno adeguato dal punto di vista nutrizionale e alimentare:**

- Promuove un'alimentazione sana ed equilibrata.
- Applica nella vita quotidiana, le prescrizioni relative alle diete e le regole di alimentazione più importanti, tenendo conto delle diverse esigenze e degli aspetti socio-culturali.
- Promuove progetti e attività legate all'alimentazione (coltivazioni, orto ecc) e programma acquisti (spesa quotidiana e per occasioni speciali).
- Organizza e prepara i pasti con o per le persone assistite, accompagnandole in funzione dei loro bisogni, impiegando se necessario mezzi ausiliari adeguati e provvedendo poi alla pulizia ed al riordino dei locali e degli oggetti utilizzati.
- Individua comportamenti alimentari inadeguati e descrive i provvedimenti necessari da adottare in collaborazione con l'équipe.

#### **6. Organizza ed effettua le attività quotidiane di economia domestica:**

Gruppo Tecnico FORMAS OSA assistenza alla persona con disabilità

Giubiasco, 27 aprile 2012

- Aiuta quando è necessario le persone con disabilità ad eseguire le attività di economia domestica.
- Tiene conto dei principi ecologici durante le attività di economia domestica (compresa la cura delle piante nelle camere o dove ci sono di animali di piccola taglia).
- Mantiene puliti e ordinati i locali rispettando le norme di igiene e l'ambiente, differenzia i locali di uso comune da quelli privati.

**7. Tiene conto dei principi di sicurezza ed agisce in maniera appropriata nelle situazioni di emergenza:**

- Individua le situazioni di emergenza ed agisce secondo le direttive del luogo di lavoro.
- Presta i primi soccorsi nelle situazioni di emergenza.
- Individua i possibili pericoli per le persone assistite e ne valuta i rischi.

**Incentivare la partecipazione delle persone assistite alla vita sociale, comunitaria e culturale.**

Le persone assistite sono membri della società e devono poter partecipare in modo attivo alla vita sociale e culturale della comunità.

**L'OSA**

**1. Organizza le attività di vita quotidiana in funzione dei bisogni:**

- Organizza, considerando diverse possibilità, la vita quotidiana in funzione di ritmi, riti e usanze.
- Agisce nell'attività assistenziale tenendo conto dei diversi contesti culturali.

**2. Stabilisce e mantiene relazioni efficaci con le persone assistite, i loro famigliari e le loro persone di riferimento (rete):**

- Interagisce in maniera adeguata con le persone assistite ed i loro famigliari in un clima che favorisce il dialogo e l'ascolto.

- Ricerca e propone se necessario i metodi e mezzi ausiliari della comunicazione assistita.

### **3. Promuove attività creative, stimolanti e piacevoli:**

- Stimola le persone assistite a svolgere attività creative, accompagnandole nello svolgimento di tali attività, tenendo conto della loro situazione e delle loro specifiche esigenze.
- Promuove la creatività nelle attività di vita quotidiana rendendole piacevoli e variate.

### **4. Pianifica celebrazioni e feste nel corso della giornata, della settimana, dell'anno, nonché eventi importanti sul piano individuale considerando i vari rituali**

- Organizza feste o eventi di gruppo e/o singoli con il coinvolgimento delle persone assistite, rispettandone l'orientamento culturale e religioso, coinvolgendo eventualmente i familiari e le persone di riferimento.

### **5. Favorisce la partecipazione alla vita sociale:**

- Aiuta le persone a stabilire e a mantenere relazioni sociali ed a partecipare ad eventi culturali e ricreativi.
- Individua le situazioni di emarginazione interna ed esterna all'istituto ed adotta i provvedimenti atti a favorirne l'integrazione.
- Organizza e guida escursioni, visite o occasioni di aggregazione per singoli o gruppi di persone assistite.

## **Promuovere lo sviluppo e l'autonomia delle persone assistite.**

L'operatore/l'operatrice socioassistenziale è consapevole dell'importanza della promozione dell'autonomia della persona assistita.

## **L'OSA**

### **1. Riconosce le risorse e il potenziale delle persone assistite:**

- Sostiene le persone assistite accompagnandole nelle tappe del loro sviluppo, tenendo conto della situazione e del contesto.
- Riconosce quale significato assume la condizione di disabilità nella vita della singola persona al fine di adeguare le proprie azioni e attitudini.

## **2. Promuove e mantiene l'autonomia delle persone assistite nelle attività della vita quotidiana:**

- Svolge le attività quotidiane promovendo e mantenendo in modo mirato l'autonomia della persona assistita, coinvolgendola e favorendone lo scambio il contatto e le scelte.
- Sostiene e collabora nel mantenere, favorire e sviluppare i legami di amicizia e di affetto.
- Riconosce i bisogni e le situazioni problematiche legate alla sessualità delle persone con disabilità ed agisce in modo professionale.
- Aiuta le persone a scegliere un abbigliamento adeguato alla situazione e ad esprimere i propri desideri oppure se necessario lo sceglie al posto loro.

## **Assunzione del ruolo professionale e collaborazione**

### **Conoscere il proprio ruolo professionale e svolgerlo in modo competente.**

L'operatore/l'operatrice socioassistenziale lavora con persone che dipendono da lui. È pertanto di fondamentale importanza che ogni operatore sia consapevole del suo ruolo, rifletta sul suo comportamento e sia in grado di agire nel modo giusto.

## **L'OSA**

### **1. Conosce il proprio ruolo professionale e lo assume con competenza:**

- Agisce secondo i principi etici generali e deontologici.
- Agisce nella consapevolezza dei propri diritti e doveri in qualità di professionista e nel rispetto della filosofia aziendale.
- Rispetta le disposizioni sulla protezione dei dati e sul segreto professionale.
- Orienta le attività in ambito socio-assistenziale facendo riferimento alla dichiarazione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

- Riconosce sintomi di stress e di stanchezza e adotta, nel limite del possibile provvedimenti atti a migliorare la situazione.

## **2. Lavora in gruppo e utilizza la propria competenza professionale:**

- L'operatore/l'operatrice socioassistenziale è in grado di esprimere, condividere ed eventualmente difendere la propria opinione all'interno del gruppo, rispettare gli accordi presi, partecipare in maniera attiva alle decisioni del gruppo, riconoscere le dinamiche di gruppo ed analizzarle, scegliendo soluzioni costruttive nelle situazioni di conflitto.
- Organizza il proprio lavoro con altri servizi e gruppi professionali.
- Fornisce informazioni corrette scritte e verbali alle persone interessate e nel modo adeguato.
- Si prepara alle riunioni e vi partecipa in maniera attiva.

## **3. Stabilisce, intrattiene e scioglie relazioni professionali:**

- Rispetta le persone assistite considerando la loro integrità.
- Differenzia le relazioni professionali da quelle private e si comporta di conseguenza.
- Adotta dei comportamenti adeguati al fine di mantenere relazioni professionali significative.
- Stabilisce in modo professionale una relazione con persone affette da disturbi comportamentali.
- Considera, nei diversi contesti relazionali, la concreta situazione di dipendenza della persona con disabilità al fine di agire in modo professionale.
- Chiede aiuto nelle situazioni che richiedono interventi che superano le proprie competenze.

## **4. Collabora al mantenimento delle comunicazioni con l'esterno:**

- Comunica verso l'esterno e fornisce informazioni in modo professionale, dando una buona immagine del proprio contesto lavorativo.
- Risponde alle richieste e le trasmette nei limiti delle sue competenze.
- Aiuta le persone con disabilità nella tutela dei propri interessi verso l'esterno.



## **Partecipare alla pianificazione, alla preparazione e alla valutazione di attività in sintonia con i bisogni e il potenziale delle persone.**

Assistere e accompagnare le persone è un compito che di regola coinvolge più persone. Per questo motivo e poiché bisogna tener conto del potenziale e delle esigenze delle persone assistite, è necessario pianificare, preparare e valutare le attività.

### **L'OSA**

#### **1. Pianifica e preparare autonomamente le attività assistenziali:**

- Contribuisce attivamente alla preparazione e alla implementazione di un piano di sviluppo individuale apportando le proprie riflessioni e osservazioni.
- Usa gli strumenti e le procedure abitualmente utilizzate nell'azienda per la pianificazione della attività.
- Tiene conto degli standard qualitativi nella pianificazione delle attività.
- Prevede momenti di valutazione del proprio operato in collaborazione con l'équipe.

#### **2. Valuta la propria attività:**

- Valuta oggettivamente e con l'ausilio di indicatori qualitativi se gli obiettivi fissati nello svolgimento della propria attività sono stati raggiunti.
- Valuta l'efficacia di quanto investito per la preparazione, l'esecuzione e la valutazione dell'attività.
- Deduce, a seguito della verifica degli obiettivi raggiunti, le tappe successive del lavoro socioassistenziale traendone spunti di comportamento.

### **Conoscenza dell'istituto e del contesto in cui opera**

## **Rispettare l'ambito di lavoro dell'azienda, utilizzare gli strumenti e le tecniche generali di lavoro.**

L'attività professionale viene esercitata nel contesto istituzionale e deve essere svolta nel rispetto del medesimo. Le tecniche, le procedure e gli strumenti sono di regola definiti da standard.

### **L'OSA**

#### **1. Lavora utilizzando procedure, il sistema informatico, la documentazione e i moduli dell'azienda:**

- Usa gli strumenti e le procedure abitualmente utilizzate nell'azienda.
- Utilizza in modo corretto le banche dati e le reti di comunicazione specifiche dell'azienda.
- Redige verbali, lettere e altri documenti con l'ausilio di programmi per l'elaborazione dei test.

#### **2. Collabora alle attività riguardanti la manutenzione dell'infrastruttura e degli apparecchi:**

- Esegue correttamente la manutenzione corrente degli apparecchi nel rispetto dei criteri di sicurezza.
- Conosce e svolge le proprie mansioni per ciò che riguarda l'ordine, la pulizia e la manutenzione dei locali interni ed esterni.

## **Conoscere il contesto dell'istituto, il suo mandato e la realtà sociopolitica in cui opera.**

Il lavoro socioassistenziale è un'attività centrata sulla persona. Pertanto gli operatori devono avere una visione chiara del mandato sociale dell'istituzione in cui operano. Solo conoscendo il contesto sociopolitico in cui opera l'istituzione, è possibile comprenderne il mandato.

### **L'OSA**

#### **1. Possiede una conoscenza di base dell'operato delle istituzioni in ambito sociale:**

- Spiega quale è la missione, il mandato socio-politico dell'azienda in cui opera.

- Illustra le linee direttrici, le basi legali, la struttura organizzativa e i canali di informazione dell'azienda in cui opera e descrive la sua posizione nell'organigramma e i suoi rispettivi compiti.
- Conosce e propone le fonti di finanziamento specifiche dell'Assicurazione invalidità, destinate a promuovere, sostenere e integrare le persone con disabilità.

## **2. Conosce il grado di responsabilità delle diverse persone coinvolte in un istituzione:**

- Applica le disposizioni aziendali in base alla situazione.
- Tiene conto dei diritti e delle responsabilità legali degli operatori socio assistenziali, dei famigliari e di terzi in riferimento alla persona assistita.
- Conosce le diverse professioni, funzioni, competenze e responsabilità nello specifico indirizzo lavorativo.

## **Competenze metodologiche:**

### **Tecniche di lavoro**

Per adempiere in modo professionale agli incarichi gli operatori socioassistenziali utilizzano metodi, tecniche e strumenti adeguati, pianificano, organizzano e documentano il proprio lavoro, rispettano i principi ergonomici ed economici, valutano il proprio lavoro e riflettono sui risultati del medesimo.

### **Approccio e azione interdisciplinari, centrati sui processi**

Il lavoro socioassistenziale richiede pensieri e azioni orientate ai processi e ad una visione sistemica.

### **Strategie di apprendimento**

L'esercizio della professione presuppone strategie di apprendimento efficaci per rafforzare l'apprendimento indipendente e permanente.

### **Flessibilità**

Gli sviluppi della professione e la molteplicità delle situazioni richiedono apertura e flessibilità nell'esercizio della professione.

### **Approccio sistemico**

Gli operatori socioassistenziali svolgono il loro lavoro in équipe e in istituzioni e adempiono a un mandato sociale, lavorando con le persone assistite e le loro famiglie.

## **Competenze sociali e personali:**

Gruppo Tecnico FORMAS OSA assistenza alla persona con disabilità

Giubiasco, 27 aprile 2012



### **Autonomia e senso di responsabilità**

L'esercizio della professione richiede un elevato grado di responsabilità e una chiara comprensione del proprio ruolo. Gli operatori socioassistenziali si assumono la responsabilità nell'ambito del proprio settore di competenze, si assumono la co-responsabilità del benessere delle persone assistite, si assumono la responsabilità della propria salute personale e rispettano i limiti di un'azione autonoma.

### **Discrezione**

Nell'ambito sociale il segreto professionale, l'obbligo del segreto e la tutela delle persone assistite hanno un'elevata priorità. Gli operatori socioassistenziali tutelano l'integrità delle persone assistite in tutte le situazioni, rispettano il segreto professionale e si attengono all'obbligo dello stesso.

### **Empatia**

L'attività professionale richiede empatia per potersi occupare delle esigenze e della situazione individuale delle persone assistite. Nel contempo fa parte della professionalità sapersi distanziare in modo adeguato.

### **Apprendimento continuo**

L'ambito sociale è caratterizzato da sviluppi sociali, scientifici, economici e tecnologici. Gli operatori socioassistenziali si adeguano alle esigenze e alle situazioni in evoluzione, acquisendo sempre nuove conoscenze ed abilità.

### **Attitudine a comunicare**

La comunicazione adeguata al destinatario e adatta alla situazione è al centro di tutte le attività di assistenza sociale. Gli operatori socioassistenziali ascoltano attivamente e si assicurano di aver compreso in modo idoneo il loro interlocutore, rispettano le opinioni diverse e applicano le regole di una comunicazione verbale e non verbale efficace.

### **Capacità di gestire i conflitti**

Laddove si incontrano persone con diversi punti di vista e opinioni o si creano situazioni di conflitto, gli operatori socioassistenziali le accettano e le gestiscono con calma ponderazione, in modo professionale, cercando soluzioni costruttive.

### **Capacità di lavorare in gruppo**

Gli incarichi lavorativi correlati con l'assistenza alle persone di regola vengono svolti in équipe. Gli operatori socioassistenziali devono dunque essere capaci di lavorare in modo affidabile e competente nelle équipe.

### **Comportamento adeguato alla situazione**

Per conquistare fiducia delle persone assistite e dei loro congiunti e collaborare in modo costruttivo insieme a loro come pure con i colleghi, i superiori e ulteriori professionisti è basilare avere un comportamento rispettoso, cortese e consapevole.

### **Resistenza fisica e psichica**

Il lavoro sociale è associato a sforzi mentali e fisici, gli operatori socioassistenziali riconoscono gli oneri connessi con le proprie attività professionali e nell'esercizio delle loro attività professionali tengono conto dei propri limiti fisici e psichici, mantenendo il controllo, affrontando con calma e ponderazione le situazioni difficili a loro affidate e in caso di bisogno sanno chiedere aiuto.