

Professioni & Concorsi

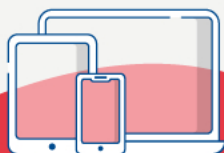
L. Carboni, A. Locci, A. Malatesta, S. Piga

**MANUALE
COMPLETO**

IV EDIZIONE

CONCORSI PER OSS OPERATORE SOCIO-SANITARIO

Teoria e test per la
formazione professionale
e i concorsi pubblici



ESTENSIONI ONLINE
LEGISLAZIONE
TEST DI VERIFICA
VIDEOLEZIONI



EdiSES
edizioni

Concorsi per **OSS** Operatore Socio-Sanitario

Teoria e test per la formazione professionale
e per i concorsi pubblici

Luigia Carboni
Antonella Locci
Anna Malatesta
Simone Piga



Manuale completo per OSS – Operatore Socio-Sanitario - IV Edizione
Copyright © 2021, 2019, 2017, 2015 EdiSES edizioni S.r.l. – Napoli

9 8 7 6 5 4 3 2 1 0
2025 2024 2023 2022 2021

Le cifre sulla destra indicano il numero e l'anno dell'ultima ristampa effettuata

A norma di legge è vietata la riproduzione, anche parziale, del presente volume o di parte di esso con qualsiasi mezzo.

L'Editore

Hanno collaborato alla revisione e all'aggiornamento del testo il Dott. Guglielmo Guerriero per le prime due edizioni, il Dott. Simone Piga e la Dott.ssa Antonella Locci per la precedente e l'attuale edizione.

Cover Design and Front Cover Illustration: Digital Followers S.r.l.

Fotocomposizione:  curvilinee

Progetto grafico: ProMediaStudio di A. Leano – Napoli

Stampato presso: Petruzzi S.r.l. – Via Venturelli, 7/B – Città di Castello (PG)

per conto della EdiSES edizioni S.r.l. – Napoli

ISBN 978 88 3622 239 1

www.edises.it
assistenza.edises.it

I curatori, l'editore e tutti coloro in qualche modo coinvolti nella preparazione o pubblicazione di quest'opera hanno posto il massimo impegno per garantire che le informazioni ivi contenute siano corrette, compatibilmente con le conoscenze disponibili al momento della stampa; essi, tuttavia, non possono essere ritenuti responsabili dei risultati dell'utilizzo di tali informazioni e restano a disposizione per integrare la citazione delle fonti, qualora incompleta o imprecisa.

Realizzare un libro è un'operazione complessa e nonostante la cura e l'attenzione poste dagli autori e da tutti gli addetti coinvolti nella lavorazione dei testi, l'esperienza ci insegna che è praticamente impossibile pubblicare un volume privo di imprecisioni. Saremo grati ai lettori che vorranno inviarci le loro segnalazioni e/o suggerimenti migliorativi sulla piattaforma *assistenza.edises.it*

Premessa

Il volume per Operatori Socio-Sanitari, giunto alla **quarta edizione**, si pone come strumento di preparazione ai concorsi banditi dalle ASL e dalle Aziende Ospedaliere, ma anche alle selezioni indette da aziende private, nonché come manuale di studio per chi voglia intraprendere un percorso formativo professionale, iscrivendosi a un corso per conseguire l'attestato di OSS, e/o quale strumento di aggiornamento e approfondimento delle conoscenze e nozioni acquisite.

Il testo è caratterizzato – in particolar modo nell'introduzione e nella prima parte – dalla particolare cura della normativa, dando spazio sia alle modalità di espletamento dei concorsi pubblici per Operatore Socio-Sanitario, sia al commento di importanti pilastri della legislazione sanitaria e sociale vigente.

Il manuale è stato aggiornato analizzando alcuni aspetti della “**legge Lorenzin**” (Legge 11 gennaio 2018, n. 3), nella parte di interesse per gli Operatori Socio-Sanitari.

Viene data attenzione all'istituzione delle USCA (**Unità speciali di continuità assistenziale**), per la gestione domiciliare dei pazienti affetti da COVID-19 che non necessitano di ricovero ospedaliero, e alla “**legge antiviolenza**”, che reca disposizioni in materia di sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nello svolgimento delle loro funzioni.

Alla luce della pandemia causata dal virus SARS-CoV-2, che ha colpito nell'anno 2020 l'intero pianeta causando un gran numero di malati con insufficienza respiratoria grave, nonché di decessi, si è ritenuto opportuno soffermarsi ampiamente sulle evidenze scientifiche al momento disponibili, sui protocolli e le procedure di vestizione e svestizione del **personale che opera** a qualsiasi titolo **all'interno dei reparti COVID** o in altre zone cosiddette a rischio.

Viene altresì confermata, come nelle precedenti edizioni, l'attenzione alle **procedure di assistenza** e alle **pratiche sanitarie** con suggerimenti professionali specifici, dettaglio delle conoscenze anatomo-fisiologiche e delle tecniche da eseguire, **figure e illustrazioni a colori**, aggiornamenti ai più recenti provvedimenti di interesse per il personale sanitario, in tema di responsabilità sanitaria (L. 8 marzo 2017 n. 24) e di adozione dei nuovi Livelli Essenziali di Assistenza.

Il volume è suddiviso in cinque parti, anticipate dall'introduzione, rivista e ampliata nella normativa di riferimento per gli OSS. Nello specifico il manuale è articolato nelle aree tematiche di seguito descritte.

- L'**introduzione** contiene l'analisi del **profilo professionale dell'OSS**; la ricostruzione dell'evoluzione storico-normativa dei profili delle figure di supporto preesistenti all'Operatore Socio-Sanitario (OSS); le **modalità di espletamento dei concorsi pubblici** per Operatore Socio-Sanitario e i relativi requisiti generali e specifici per accedere ai concorsi; le caratteristiche principali della “legge Lorenzin”.
- La **prima parte** è suddivisa in due sezioni. La **prima sezione** dedica particolare attenzione alle conoscenze giuridiche di base, al rapporto di lavoro del personale sanitario, alle responsabilità giuridiche ed etiche, alla deontologia professionale, all'analisi delle principali leggi dell'area sanitaria e sociale. La **seconda sezione** descrive in modo

approfondito gli aspetti organizzativi del lavoro sociale e sanitario nel territorio, realizzati in esecuzione delle vigenti leggi, le norme in materia di accreditamenti istituzionali, gli enti e le strutture che fanno parte della rete territoriale dei servizi sanitari, sociali e socio-sanitari.

Vengono altresì descritti, oltre ai **principali modelli operativi**, i **documenti** e la **modulistica** utilizzati nello svolgimento dell'attività professionale, con particolare riguardo alle scale di valutazione, alla cartella infermieristica, alla cartella clinica, alla carta dei servizi pubblici sanitari, alle schede di flusso, alle linee guida, protocolli, procedure, consegne, al fascicolo socio-assistenziale e sanitario, al Piano Assistenziale Individuale (PAI), al Piano Educativo Individuale (PEI).

- La **seconda parte** è dedicata alle competenze psico-sociali (psicologia generale, dello sviluppo, clinica, elementi di sociologia).
- La **terza parte** affronta i principali argomenti di igiene e sicurezza del personale sanitario e dell'assistito, e protocolli sul controllo delle infezioni.
- La **quarta parte** è incentrata sulle competenze assistenziali specifiche dell'OSS e mira altresì alla preparazione della prova pratica: presenta le principali procedure operative connesse all'esercizio della professione, finalizzate all'assistenza alla persona con problemi di mobilitazione, alla sua alimentazione, al trattamento delle ferite, all'assistenza agli anziani, all'intervento in caso di emergenze.
- La **quinta parte** è dedicata all'anatomia e fisiologia dell'uomo, sono descritti apparati e sistemi del corpo umano con relative funzioni e struttura, per offrire al candidato le conoscenze di base anatomiche e fisiologiche.

Il testo è arricchito da numerosi **materiali** aggiuntivi, **disponibili online**, tra i quali una ricca selezione di **test di verifica** per ogni parte del volume che consente di valutare il grado di conoscenza delle nozioni acquisite, favorendo un ripasso sistematico dei diversi argomenti.

Oltre alla figura e ai profili professionali dell'OSS nelle principali Regioni, risorse specifiche sono dedicate a quanti intendono partecipare a concorsi per altre figure operanti nell'ambito assistenziale, quali gli **Operatori Socio-Assistenziali (OSA)** e gli **Auxiliari Socio-Assistenziali (ASA)**.

Il manuale, nel suo complesso, vuole fungere da strumento utile, innovativo e intuitivo per il lettore, proponendo una visione chiara e, al tempo stesso, specifica degli aspetti di cura propri dell'OSS nell'intento di tradurre concretamente la relazione esistente tra il mondo della formazione e il mondo del lavoro.

Ulteriori materiali didattici sono disponibili nell'area riservata a cui si accede mediante la registrazione al sito *edises.it* secondo la procedura indicata nel frontespizio del volume.

Altri aggiornamenti sulle procedure concorsuali saranno disponibili sui nostri profili social:

facebook.com/infoconcorsi
blog.edises.it

Indice

Introduzione

L'operatore socio-sanitario: profilo professionale e concorsi pubblici

Capitolo 1 L'operatore socio-sanitario

1.1	Il profilo professionale	3
1.2	Guida commentata al Provvedimento del 22 febbraio 2001	4
1.3	Gli allegati A, B, C al Provvedimento del 22 febbraio 2001	5
1.4	Principali settori di attività dell'OSS	9
1.5	L'OSS con formazione complementare in assistenza sanitaria.....	9
1.6	L'evoluzione storico-normativa delle figure di supporto in ambito sanitario, sociale e socio-sanitario.....	10
1.7	L'OSS e la "legge Lorenzin"	13
1.7.1	L'OSS e l'area delle professioni socio-sanitarie	13
1.7.2	L'istituzione di 17 nuovi albi delle professioni sanitarie.....	14

Capitolo 2 I concorsi pubblici per l'operatore socio-sanitario

2.1	La normativa di riferimento per lo svolgimento dei concorsi pubblici per OSS	17
2.2	Requisiti di ammissione	17
2.3	Il bando di concorso.....	18
2.4	Domanda di partecipazione	19
2.5	Modalità di presentazione della domanda	20
2.6	Documenti da allegare alla domanda.....	21
2.7	Esclusione dai concorsi	21
2.8	Nomina delle commissioni	21
2.9	Concorso per titoli ed esami	22
2.10	Modalità di svolgimento del concorso e valutazione delle prove d'esame	23
2.11	Prova preselettiva: modalità di espletamento	23
2.12	Prova pratica: modalità di svolgimento	24
2.13	Prova orale	24
2.14	Valutazione delle prove d'esame e attribuzione dei punteggi	25
2.15	Graduatoria – Nomina – Decadenza	25
2.16	Adempimenti dei vincitori	25

Parte Prima

Legislazione sociale e sanitaria e aspetti organizzativi

Sezione Prima Elementi di Legislazione sociale e sanitaria

Capitolo 1 Il Diritto e l'ordinamento giuridico

1.1	L'ordinamento giuridico	29
1.2	Le fonti del diritto.....	31
1.3	La Costituzione italiana	31
1.3.1	Struttura e linee fondamentali	32
1.3.2	Principi fondamentali, diritti e doveri dei cittadini.....	32
1.4	L'ordinamento della Repubblica.....	37
1.4.1	Il Parlamento.....	38
1.4.2	Il Presidente della Repubblica	39
1.4.3	Il Governo	40
1.4.4	La Pubblica Amministrazione	41
1.4.5	La Magistratura	41
1.4.6	Gli enti locali.....	41
1.4.7	La Corte Costituzionale.....	43
1.5	Il diritto internazionale	44
1.6	L'Unione Europea.....	46
1.6.1	La storia dell'integrazione europea.....	46
1.6.2	I fondamenti dell'Unione Europea	48
1.6.3	Gli organi dell'Unione Europea	48

Capitolo 2 Rapporto di lavoro e responsabilità del professionista sanitario

2.1	Il rapporto di pubblico impiego.....	51
2.1.1	I doveri del dipendente pubblico	53
2.1.2	I diritti patrimoniali.....	53
2.1.3	I diritti non patrimoniali	54
2.2	Le responsabilità giuridico-professionali: la responsabilità civile.....	55
2.3	La responsabilità penale.....	58
2.3.1	Elemento oggettivo del reato.....	58
2.3.2	Elemento soggettivo del reato	59
2.3.3	Principio di personalità e presunzione di innocenza	61
2.3.4	Ignoranza della legge penale.....	62
2.4	Colpa professionale nel diritto penale	62
2.5	La responsabilità disciplinare.....	64
2.6	Gli obblighi di informazione verso la persona assistita: il consenso informato.....	65

Capitolo 3 Principi di etica e deontologia professionale

3.1	L'etica.....	69
3.2	Etica e morale, valori, principi e norme	71
3.3	I principi etici fondamentali.....	72

3.4	L'autodeterminazione	73
3.5	La bioetica	74
3.6	La deontologia professionale	74
3.7	Il codice deontologico	75
3.8	L'esercizio abusivo della professione	76
3.9	L'obiezione di coscienza	77
3.10	Il testamento biologico	78
3.11	L'eutanasia e il suicidio assistito	83
3.12	L'accanimento terapeutico	85
3.13	La terapia del dolore	85
3.14	Il segreto professionale	86
3.15	Il segreto d'ufficio	87
3.16	La tutela della privacy	87
3.17	La Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo	90
3.18	La Carta europea dei diritti del malato	90
3.19	La carta dei diritti del bambino ospedalizzato e la carta dei diritti del malato in ospedale	91
3.20	La Carta dei servizi	92
3.21	Rappresentanze di tutela dei diritti. Il tutore, il curatore e l'amministratore di sostegno	92
3.22	Il tribunale per i diritti del malato	98

Capitolo 4 Il Welfare State

4.1	Il Welfare State in Italia e le reti sociali	99
4.2	Il cittadino consumatore di servizi	101
4.3	La rete sociale	101
4.4	Le reti informali e formali	102
4.5	Il passaggio dal Welfare State al Welfare Mix in ambito sociale	104
4.6	Il principio di sussidiarietà verticale	105
4.7	Il cittadino produttore di servizi e il principio di sussidiarietà orizzontale	105

Capitolo 5 Cenni storici sulla sanità e sull'assistenza sociale

5.1	Storia della sanità e dell'assistenza sociale	109
5.2	I riferimenti comuni alla legislazione sanitaria e sociale previsti in Costituzione ..	114

Capitolo 6 La legge n. 833 del 23 dicembre 1978: "Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale"

6.1	Il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)	117
6.2	I principi fondamentali del SSN	119
6.3	Le tre principali grandi riforme alla legge n. 833 del 1978 e al SSN	119
6.4	Il D.Lgs. 502/92 - Prima riforma del SSN	120
6.5	Il D.Lgs. n. 517 del 7 dicembre 1993 - La seconda riforma al Servizio Sanitario Nazionale	122
6.6	La terza riforma sanitaria (D.Lgs. n. 229 del 1999)	122
6.7	I Livelli Essenziali di Assistenza Sanitaria (LEA)	123

6.8	2017 – I nuovi LEA.....	125
6.9	Il modello organizzativo della sanità italiana.....	126
6.10	Il Piano Sanitario Nazionale (PSN)	127
6.11	I Piani Sanitari Regionali (PSR)	128
6.12	I Piani Attuativi Locali (PAL).....	128
6.13	Il finanziamento del SSN e del SSR.....	128
6.14	Gli altri strumenti	128

Capitolo 7 La tutela della salute mentale (Legge 13.05.1978, n. 180:

“Accertamenti e trattamenti sanitari, volontari e obbligatori”)

7.1	La legge 13.05.1978, n. 180: “Accertamenti e trattamenti sanitari, volontari e obbligatori”.....	131
7.2	Il periodo antecedente alla legge 180/1978.....	131
7.3	Il TSO (Trattamento Sanitario Obbligatorio).....	134
7.4	Il TSO per malattia mentale	134
7.5	Procedura da seguire per effettuare il TSO per malattia mentale.....	135
7.6	Le modalità di rinnovo del TSO	137
7.7	I Dipartimenti di Salute Mentale.....	138
7.8	I Centri di Salute Mentale	139
7.9	Il Centro Diurno (CD) per persone con disagio psichico	140
7.10	I Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura (SPDC)	140
7.11	Le Comunità Riabilitative ad Alta Assistenza (CRA).....	141
7.12	Le Comunità Protette (ad alta o media assistenza)	141
7.13	L’Unità Operativa di Neuropsichiatria, Infanzia e Adolescenza (UONPIA)	142

Capitolo 8 L’invalidità civile

8.1	L’invalidità civile, la cecità civile, la sordità prelinguale, l’indennità di accompagnamento, l’handicap, la disabilità.....	143
8.2	La procedura da seguire per richiedere il riconoscimento dell’invalidità civile, cecità civile, sordità, indennità di accompagnamento, handicap, disabilità per l’inserimento lavorativo	144
8.3	La ricevuta e la convocazione a visita	145
8.4	Le Commissioni e la visita medica	146
8.5	La verifica	146
8.6	La visita domiciliare	147
8.7	L’invio del verbale	147
8.8	Il ricorso	147
8.9	Chi può fare domanda.....	147
8.10	Revisione e aggravamento.....	148
8.11	Decorrenza del pagamento	148
8.12	Le novità INPS sulla modalità di presentazione della domanda d’indennità di accompagnamento a favore di persone ultrasessantacinquenni.....	148

Capitolo 9 L’handicap

9.1	Le origini del termine	151
-----	------------------------------	-----

9.2	La legge n. 104 del 5 febbraio 1992 sull'handicap	152
9.3	Gli obiettivi di tutela della L. 104/1992	152
9.4	L'accertamento dell'handicap	153
9.5	L'accoglimento della domanda e i principali diritti a favore dei portatori di handicap	153

Capitolo 10	La legge n. 68 del 12 marzo 1999: "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"	157
--------------------	--	-----

Capitolo 11	La legge n. 194 del 22 maggio 1978: "Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza"	159
--------------------	---	-----

Capitolo 12	La legge di riforma dell'assistenza sociale (legge n. 328 dell'8 novembre 2000: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali")	
12.1	I contenuti della legge 328 del 2000	163
12.2	I destinatari delle prestazioni	165
12.3	La suddivisione delle competenze nell'ambito dei servizi sociali	165
12.4	Significato di legge "quadro"	167

Capitolo 13	La "legge antiviolenza" (legge n. 113 del 14 agosto 2020: "Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni")	169
--------------------	---	-----

Sezione Seconda Aspetti organizzativi del lavoro sociale e sanitario nel territorio

Capitolo 1	La rete territoriale dei servizi sanitari, sociali e socio-sanitari	
1.1	La rete dei servizi	173
1.2	Classificazione della rete dei servizi	173
1.3	La rete di offerta delle strutture sanitarie	175
1.4	La rete dei servizi in ambito sociale e socio-sanitario	175

Capitolo 2	Norme in materia di accreditamenti istituzionali	
2.1	Il sistema degli accreditamenti. L'accredimento in senso generale	179
2.2	Le tre fasi che devono seguire le strutture sanitarie per lavorare per conto del Servizio Sanitario Regionale	181
2.3	L'autorizzazione all'apertura e al funzionamento delle strutture sanitarie	181
2.4	L'accredimento delle strutture sanitarie	181
2.5	Il contratto	182
2.6	Autorizzazione al funzionamento, accreditamento e contratto in ambito socio-sanitario	183
2.7	Contratto tra la struttura socio-sanitaria come CDI ed RSA e la Regione, attraverso l'ASL competente per territorio	183

2.8	Contratto tra la struttura socio-sanitaria come CDD, RSD, CSS e la Regione, attraverso l'ASL competente per territorio	185
2.9	Il contratto tra la Regione e gli Hospice, tra la Regione e gli Istituti di riabilitazione, tra la Regione e le organizzazioni che si occupano di ADI	186
2.10	Compiti e poteri dell'ASL nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie accreditate	186
2.11	L'autorizzazione al funzionamento, accreditamento e contratto delle unità d'offerta sociali	187
2.12	La carta dei servizi.....	187

Capitolo 3 Il Comune e il servizio di assistenza sociale

3.1	Il servizio di assistenza sociale e il ruolo del Comune.....	191
3.2	I servizi sociali (significato)	191
3.3	L'ufficio dei servizi sociali del Comune	192
3.4	L'assistente sociale.....	192
3.5	I destinatari degli interventi e dei servizi sociali.....	193
3.6	Il Fondo Nazionale delle Politiche Sociali (FNPS)	194
3.7	Principali servizi, interventi e prestazioni del servizio sociale comunale	194
3.8	Interventi di servizio sociale professionale nel dettaglio.....	195
3.9	Principali interventi socio-assistenziali.....	196
3.10	Segnalazione della situazione di bisogno.....	198
3.11	L'indicatore della situazione economica ed equivalente (ISEE)	198

Capitolo 4 L'assistenza domiciliare del Comune

4.1	Principali obiettivi dell'assistenza domiciliare.....	201
4.2	Procedura da seguire per l'ammissione al servizio di assistenza domiciliare del Comune	202
4.3	Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)	202
4.4	Il voucher sociale.....	205
4.5	Principali differenze tra SAD e voucher sociale.....	207
4.6	Il buono sociale	210
4.7	Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa Minori (ADM).....	212
4.8	Il trattamento dei dati personali	212
4.9	Interruzione e sospensione dei servizi sociali del Comune.....	213
4.10	La lista d'attesa nei Servizi di assistenza domiciliare del Comune	213
4.11	Obblighi e doveri del personale OSS/ASA/OSA impiegati nei servizi di assistenza domiciliare comunale	214
4.12	Le prestazioni complementari al SAD e al voucher sociale	214
4.13	Il Piano di Assistenza Individuale (PAI) relativo all'assistenza domiciliare comunale ..	216
4.14	Le fasi di costruzione del Piano Assistenziale Individuale domiciliare.....	217
4.15	Le fasi di "costruzione" del PAI in sintesi.....	219
4.16	La scheda PAI	220
4.17	I Piani di Zona (PDZ).....	228

Capitolo 5 Le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliere, i Medici di famiglia

5.1	Le Aziende Sanitarie Locali.....	229
5.2	Le principali funzioni dell'ASL	230
5.3	Breve descrizione dei principali servizi erogati dai distretti dell'ASL	231
5.4	I dipartimenti	234
5.5	I dipartimenti sanitari	234
5.6	I dipartimenti tecnico-amministrativi.....	236
5.7	I Presidi Ospedalieri.....	236
5.8	Gli organi di governo e di gestione dell'ASL.....	236
5.9	Il collegio sindacale	239
5.10	Le Aziende Ospedaliere	239
5.11	Le diverse denominazioni e competenze delle ASL e delle AO nelle diverse Regioni: l'esempio della riforma socio-sanitaria di Regione Lombardia	240
5.12	Il medico curante e il pediatra di famiglia	246
5.13	L'istituzione delle USCA (Unità Speciali di Continuità Assistenziale).....	247

Capitolo 6 Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) dell'ASL

6.1	Cosa è l'ADI.....	249
6.2	La procedura di attivazione del servizio ADI.....	250
6.3	Dimissioni protette	251
6.4	Principali requisiti da possedere e documenti da presentare per richiedere il servizio ADI	251

Capitolo 7 Principali strutture sanitarie, sociali e socio-sanitarie

7.1	Il Centro Diurno per anziani (CD)	253
7.2	Il Centro Diurno Integrato (CDI).....	253
7.3	La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA).....	255
7.4	Come presentare richiesta di ospitalità in RSA.....	257
7.5	Domanda di inserimento "definitivo"	257
7.6	Domanda di inserimento temporaneo in regime di sollievo.....	258
7.7	Differenze tra posto di sollievo e posto di emergenza	258
7.8	I Nuclei Alzheimer	259
7.9	Le case albergo.....	260
7.10	Gli alloggi protetti	260
7.11	Le strutture per persone con disabilità.....	262
7.12	Il Centro Diurno per Disabili (CDD).....	262
7.13	La Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con disabilità (RSD)	264
7.14	La Comunità Alloggio Socio-Sanitaria (CSS) per persone con disabilità	265
7.15	Il Centro Socio Educativo (CSE)	265
7.16	Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA)	266
7.17	L'hospice.....	267
7.18	L'ospedale	268
7.19	Le dimissioni protette	271
7.20	Gli Istituti di Riabilitazione (IDR)	272
7.21	Le associazioni di volontariato.....	273

Capitolo 8 L'assistenza protesica ai disabili

8.1	Fornitura presidi ad assorbenza per incontinenza.....	275
8.2	Fornitura a raccolta per incontinenza e stomia	276
8.3	Forniture protesiche ed ortopediche (ausili e protesi)	277
8.4	Fornitura presidi per diabetici	278

Capitolo 9 La Metodologia dell'intervento in ambito sociale e sanitario

9.1	Il metodo	279
9.2	Il procedimento metodologico	279
9.3	Le tecniche	280
9.4	La Metodologia del lavoro sanitario per l'OSS.....	280
9.5	Gli strumenti del lavoro sociale e sanitario	281
9.6	Il processo di aiuto nel servizio sociale.....	281
9.7	Gli OSS e la relazione di aiuto nei servizi di assistenza domiciliare	282
9.8	La posizione dell'operatore all'interno della relazione di aiuto.....	283

Capitolo 10 L'organizzazione del lavoro sanitario e socio-sanitario, il processo di assistenza e la principale modulistica utilizzata

10.1	I principali modelli organizzativi	287
10.2	Il modello funzionale	287
10.3	Il <i>team nursing</i>	288
10.4	Il <i>primary nursing</i>	288
10.5	Il <i>case manager</i>	288
10.6	Il percorso critico	289
10.7	Le scale di valutazione	289
10.8	La cartella infermieristica	291
10.9	La cartella clinica	292
10.10	La cartella clinica integrata	294
10.11	La cartella clinica elettronica	295
10.12	La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari	296
10.13	Come documentare l'assistenza	297
10.14	I sistemi informativi	298
	10.14.1 La documentazione narrativa	298
	10.14.2 La documentazione secondo il sistema PIE, la documentazione focalizzata e quella attraverso le eccezioni	298
	10.14.3 La documentazione informatizzata	300
10.15	I moduli per documentare i dati	301
	10.15.1 Il Kardex	301
	10.15.2 Le schede di flusso	302
	10.15.3 Le note progressive.....	302
	10.15.4 La scheda di dimissione	305
10.16	I rapporti	305
10.17	Il registro operatorio.....	307
10.18	Linee guida, protocolli, procedure, consegne.....	307

10.19	Approfondimenti su procedure e protocolli da adottare in ambito sanitario e socio-sanitario	310
10.20	Le consegne.....	310
10.21	Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario nelle strutture socio-sanitarie.....	311
10.22	Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) e il Piano Educativo Individuale (PEI) utilizzati in ambito socio-sanitario.....	312
10.23	Che cosa è, perché e come nasce il PAI	313
10.24	Le fasi di compilazione del Piano Assistenziale Individuale in CDI ed RSA	315
10.25	La struttura del PAI.....	316

Capitolo 11 Il processo di assistenza

11.1	Concetti generali.....	319
11.2	L'accertamento	320
11.2.1	L'organizzazione dei dati.....	322
11.2.2	L'interpretazione e la documentazione dei dati.....	323
11.3	La diagnosi infermieristica.....	324
11.4	La pianificazione e l'identificazione dei risultati.....	325
11.4.1	Stabilire le priorità	325
11.4.2	Identificare i risultati attesi	325
11.4.3	Identificazione di specifici interventi assistenziali.....	326
11.5	L'attuazione degli interventi assistenziali	326
11.6	La valutazione dei risultati	327

Capitolo 12 Glossario acronimi dell'area sanitaria, sociale, socio-sanitaria e giuridica

12.1	Glossario acronimi dei principali termini utilizzati in ambito sociale, sanitario, socio-sanitario	329
12.2	Glossario delle principali abbreviazioni utilizzate in ambito giuridico	332

Capitolo 13 Principali professioni sociali e sanitarie.....

Bibliografia 333

Test di verifica.....

Soluzioni e commenti

Parte Seconda

Competenze psicosociali

Capitolo 1 Elementi di psicologia generale

1.1	I campi d'indagine della psicologia.....	337
1.2	Il concetto di personalità.....	339
1.3	Apprendimento e maturazione	341
1.4	Stadi del percorso evolutivo: il pensiero di Jean Piaget	342

1.4.1	Stadio sensomotorio.....	342
1.4.2	Stadio preoperazionale.....	342
1.4.3	Stadio delle operazioni concrete.....	342
1.4.4	Stadio delle operazioni formali.....	343
1.5	Freud, Vygotskij ed Erikson.....	343
1.6	Le rappresentazioni mentali: le proposizioni e le immagini.....	344
1.6.1	I concetti.....	345
1.7	Motivazione, attrazione e repulsione.....	346
1.8	L'esperienza emotiva.....	348
1.8.1	Emozioni e motivazioni.....	350
1.9	La comunicazione e il linguaggio.....	350

Capitolo 2 La psicologia dello sviluppo

2.1	Il campo d'indagine della psicologia dello sviluppo.....	355
2.2	Le principali teorie dello sviluppo.....	356
2.2.1	Il comportamentismo.....	356
2.2.2	Il condizionamento classico di Pavlov.....	357
2.2.3	Il condizionamento operante.....	357
2.2.4	La teoria dell'apprendimento sociale.....	358
2.2.5	L'approccio organismico.....	358
2.2.6	L'approccio psicoanalitico.....	359
2.3	L'individuo e i suoi contesti.....	359
2.4	Lo sviluppo sociale.....	360
2.4.1	La teoria dell'apprendimento sociale.....	363
2.5	Lo sviluppo psicologico e la definizione dell'identità.....	363
2.5.1	La teoria freudiana.....	364
2.5.2	Lo sviluppo psicosociale di Erikson.....	365
2.6	Lo sviluppo cognitivo.....	367
2.7	L'esperienza emotiva.....	369
2.8	Lo sviluppo morale: le teorie cognitive.....	370
2.8.1	Gli altri approcci.....	372
2.9	L'adolescenza e la definizione dell'identità.....	372

Capitolo 3 La psicologia clinica

3.1	Le origini e il campo d'indagine della psicologia clinica.....	375
3.2	I disturbi dell'età evolutiva.....	376
3.3	I disturbi del comportamento: il disturbo da deficit di attenzione e iperattività.....	377
3.4	I disturbi specifici dell'apprendimento.....	378
3.5	I disturbi di tipo emozionale: la depressione, il disturbo ossessivo compulsivo, la fobia scolare.....	380
3.5.1	Disturbo depressivo.....	380
3.5.2	Disturbo ossessivo compulsivo.....	380
3.5.3	Fobia scolare.....	381
3.6	I disturbi dell'alimentazione.....	382
3.6.1	Anoressia nervosa.....	382

3.6.2	Bulimia nervosa	383
3.7	I disturbi della comunicazione	384
3.7.1	Disturbo della fonazione	384
3.7.2	Disturbo dell'espressione del linguaggio	384
3.7.3	Disturbo della comprensione/disturbo misto dell'espressione e della ricezione	385
3.7.4	Balbuzie	386
3.7.5	Mutismo selettivo	387
3.8	Il disordine dello sviluppo della coordinazione	387
3.9	I disturbi generalizzati dello sviluppo: il ritardo mentale	388
3.10	L'autismo	390
3.11	Le sindromi genetiche e la loro tipologia	392
3.11.1	Sindrome di Down	392
3.11.2	Sindrome di Klinefelter	393
3.11.3	Sindrome dell'X fragile (o di Martin Bell)	393
3.11.4	Sindrome di Turner	393
3.11.5	Sindrome di Duchenne	394
3.11.6	Sindrome di Marfan	394
3.12	L'età adulta: adattamento e disturbi comportamentali	394
3.13	Le nevrosi	395
3.13.1	Nevrosi d'angoscia	396
3.13.2	Nevrosi ossessive	396
3.13.3	Fobie	396
3.13.4	Isterie di conversione	396
3.14	Le psicosi	397
3.15	I disturbi dell'alimentazione	398
3.16	Il disturbo d'ansia	398
3.16.1	Disturbo d'ansia generalizzato	399
3.16.2	Disturbo ossessivo compulsivo	400
3.16.3	Disturbo post-traumatico da stress	400
3.17	I disturbi dell'umore: il caso della sindrome bipolare	400
3.18	Gli stati depressivi	401
3.19	La dipendenza da sostanze	402
3.19.1	Abuso di sostanze stupefacenti	402
3.19.2	Alcolismo	404
3.20	Le psicoterapie: soma e psiche	404
3.20.1	Psicoterapia centrata sul cliente	405
3.20.2	Terapia psicoanalitica	405
3.20.3	Terapia del comportamento	406
3.20.4	Terapia di gruppo	407
3.21	Malattia e salute mentale	407
3.22	Le reazioni fisiologiche allo stress	407
3.23	Strategie di <i>coping</i>	408
3.24	La relazione di aiuto	409

Capitolo 4 Il linguaggio e la comunicazione

4.1	Il processo di comunicazione.....	411
4.1.1	Comunicare con sé stessi.....	412
4.2	La comunicazione verbale.....	413
4.3	La comunicazione non verbale.....	413
4.4	I fattori che influenzano la comunicazione	415
4.5	La comunicazione terapeutica	416
4.5.1	Tecniche di comunicazione terapeutica	418
4.5.2	Le barriere alla comunicazione	419
4.6	I fattori determinanti nella comunicazione tra personale sanitario e ammalati	422

Capitolo 5 Elementi di sociologia

5.1	Il campo d'indagine della sociologia.....	427
5.1.1	Il metodo della ricerca sociologica.....	428
5.2	Gli elementi strutturali della società.....	429
5.2.1	Norme e valori sociali	429
5.2.2	Le istituzioni.....	430
5.2.3	Le organizzazioni	430
5.2.4	Gli <i>status</i> e i ruoli.....	431
5.2.5	I gruppi	431
5.3	Il processo di socializzazione	432
5.4	I meccanismi della socializzazione.....	433
5.4.1	Gli agenti di socializzazione.....	434
5.5	Cultura e diversità culturali	436
5.6	Credenze e pratiche relative all'assistenza sanitaria	437

Test di verifica*Soluzioni e commenti*

Parte Terza

Igiene e sicurezza

Capitolo 1 Salute e sicurezza del personale sanitario

1.1	Il quadro normativo in materia di sicurezza sul lavoro	443
1.2	Gli strumenti di protezione dei lavoratori.....	444
1.3	I soggetti responsabili in materia di sicurezza	445
1.4	Il rischio professionale in ambito sanitario.....	447
1.4.1	Il rischio biologico.....	447
1.4.2	Il rischio chimico.....	450
1.4.3	Tutela del lavoratore nell'utilizzo di attrezzature munite di videoterminali....	452

Capitolo 2 Le misure per la sicurezza dell'assistito

2.1	Concetti generali.....	457
2.2	L'accertamento e la valutazione del rischio	458

2.3	La diagnosi infermieristica.....	461
2.4	Pianificazione, identificazione dei risultati attesi e attuazione delle misure di sicurezza	463
2.4.1	L'identificazione del paziente.....	463
2.5	La prevenzione delle cadute	464
2.6	I mezzi di contenzione	467
2.7	I dispositivi ausiliari per la deambulazione.....	469
2.8	La prevenzione degli incendi.....	471
2.9	La sicurezza delle apparecchiature	471
2.10	Altre misure di prevenzione.....	473
2.10.1	Prevenire l'inalazione del cibo	473
2.10.2	Prevenire il soffocamento	475
2.10.3	Prevenire il suicidio in ospedale.....	477
2.10.4	Prevenire l'annegamento	479
2.10.5	Ridurre l'inquinamento acustico: legislazione, strutture ospedaliere ed esposizione dei lavoratori	481

Capitolo 3 Il controllo delle infezioni

3.1	Cenni introduttivi	485
3.2	Flora e patogenicità.....	485
3.2.1	Classificazione dei microrganismi patogeni	486
3.3	La catena di infezione	487
3.3.1	L'interruzione della catena	491
3.4	Igiene Ambientale	492
3.4.1	La pulizia ambientale	493
3.4.2	Le aeree di rischio infettivo	496
3.4.3	Procedura per eseguire le pulizie nelle stanze di degenza.....	496
3.4.4	Procedura di pulizia e disinfezione dei servizi igienici.....	497
3.4.5	Procedura di pulizia in caso di contaminazione accidentale di materiale organico nelle superfici	498
3.5	Disinfezione e sterilizzazione	499
3.5.1	Disinfezione.....	499
3.5.2	La sterilizzazione.....	500
3.6	I rifiuti sanitari e ospedalieri	505
3.7	L'importanza di promuovere un'igiene adeguata	507
3.8	Le difese immunitarie aspecifiche	508
3.8.1	Le difese specifiche.....	509
3.9	Tipi e stadi delle infezioni.....	510
3.10	Il processo di assistenza.....	511
3.11	L'asepsi.....	512
3.12	L'infezione da COVID-19	514
3.12.1	Cenni introduttivi.....	514
3.12.2	Cosa sono i Coronavirus	516
3.12.3	Il nuovo Coronavirus	517
3.12.4	Dispositivi di protezione individuali.....	519

3.12.5	Le zone filtro	521
3.12.6	Procedura per vestizione (zona filtro pulita)	521
3.12.7	Procedura per svestizione (zona filtro sporca)	522
3.12.8	La gestione della salma COVID o sospetta COVID positiva	523
3.13	Procedure di prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza	525

Test di verifica..... 

Soluzioni e commenti

Parte Quarta

L'assistenza alla persona

Capitolo 1 I bisogni della persona e il concetto di benessere

1.1	L'individuo, i bisogni, le motivazioni	539
1.2	La gerarchia dei bisogni secondo Maslow	540
1.3	Il benessere e la sua promozione	543
1.4	I fattori che influenzano la salute	544
1.5	La prevenzione delle malattie	545
1.6	L'assistenza sanitaria	546
1.7	Raccomandazioni per una vita sana	547

Capitolo 2 L'igiene della persona assistita

2.1	Gli interventi relativi all'igiene personale	551
2.2	L'igiene del perineo	555
2.3	L'igiene dei piedi e il taglio delle unghie	556
2.4	L'igiene orale	557
2.5	La cura dei capelli e dei peli	561
2.6	La cura degli occhi, delle orecchie e del naso	561
2.7	Sostituzione delle medicazioni, cambio della biancheria, pulizia dei materiali	562
2.8	Procedure attribuibili all'OSS	563
Procedura 2.1	Rifare un letto non occupato	564
Procedura 2.2	Rifare un letto occupato	567
Procedura 2.3	Bagno ad un paziente adulto o pediatrico	570
Procedura 2.4	Igiene perineale e genitale	574
Procedura 2.5	Igiene della bocca e dei denti	577
Procedura 2.6	Igiene dei piedi	580

Capitolo 3 L'assistenza nell'eliminazione urinaria e fecale

3.1	L'eliminazione urinaria	583
3.2	La ritenzione urinaria	585
3.3	L'incontinenza urinaria	585
3.4	Il cateterismo vescicale	587
3.5	Raccolta ed esame delle urine	589
3.5.1	Campione di urina per esami di routine	590

3.5.2	Campione orario di urina.....	590
3.5.3	Campione sterile di urine.....	590
3.6	L'eliminazione intestinale	591
3.7	I fattori che influenzano l'evacuazione	591
3.7.1	Fasi di sviluppo.....	591
3.7.2	Dieta, apporto di liquidi e attività fisica.....	592
3.7.3	Fattori psicologici.....	593
3.7.4	Posizione.....	593
3.7.5	Farmaci	594
3.8	I rimedi contro la stipsi: i clisteri	595
3.9	L'occlusione intestinale	597
3.9.1	I fecalomi	597
3.10	Esami delle feci	598
3.10.1	Ricerca di sangue occulto.....	598
3.10.2	Esame chimico-fisico	599
3.10.3	Ricerca parassitologica	599
3.10.4	Ricerca di batteri e/o virus	600
3.11	Le alterazioni dell'eliminazione.....	600
3.11.1	Alterazione del bisogno di eliminazione intestinale: la colostomia	600
3.11.2	Alterazione del bisogno di eliminazione urinaria: le urostomie.....	602
3.12	Procedure attribuibili all'OSS	602
Procedura 3.1	Assistenza al paziente che necessita di padella o pappagallo per la minzione	602
Procedura 3.2	Posizionare un catetere vescicale esterno.....	604
Procedura 3.3	Raccolta delle urine 24/h.....	606
Procedura 3.4	Raccogliere un campione di urina per esame di routine.....	607
Procedura 3.5	Urinocoltura da mitto intermedio al paziente autosufficiente	608
Procedura 3.6	Assistere il paziente che necessita della padella per evacuare	610
Procedura 3.7	Somministrare un microclisma.....	612
Procedura 3.8	Prelevare un campione di feci	614
Procedura 3.9	Svuotare la sacca di raccolta urine a circuito chiuso	616
Procedura 3.10	Gestione della colostomia	617
Procedura 3.11	Gestione della urostomia.....	618
Procedura 3.12	Collaborazione dell'OSS con l'infermiere nell'inserimento del catetere vescicale nell'uomo e nella donna.....	620
Procedura 3.13	Collaborazione dell'OSS con l'infermiere nell'esecuzione di un clistere a scopo evacuativo.....	622

Capitolo 4 L'assistenza nell'alimentazione

4.1	La nutrizione e la sua fisiologia	625
4.2	I nutrienti	627
4.3	Le alterazioni della nutrizione	632
4.4	La nausea e il vomito	633
4.5	Valutazione e <i>screening</i> nutrizionale.....	634
4.6	Le diete speciali.....	640

4.6.1	Dieta liquida	640
4.6.2	Dieta semiliquida.....	640
4.6.3	Dieta morbida.....	641
4.6.4	Dieta tollerata.....	641
4.6.5	Dieta e processi patologici	641
4.7	Igiene degli alimenti.....	642
4.8	L'assistenza durante i pasti	646
4.9	La nutrizione enterale.....	648
4.10	La nutrizione parenterale.....	650
4.11	Procedure e attività attribuibili all'OSS	652
Procedura 4.1	Assistenza al paziente adulto durante i pasti	652
Procedura 4.2	Rilevazione del peso corporeo.....	654
Procedura 4.3	Assistenza alla persona con nausea e vomito.....	655

Capitolo 5 L'assistenza al paziente a letto o con problemi di mobilizzazione

5.1	Meccanica del corpo e prevenzione del rischio di lesioni	657
5.2	I movimenti del corpo.....	659
5.2.1	Allineamento del corpo (postura)	659
5.2.2	Equilibrio.....	659
5.2.3	Movimenti corporei coordinati.....	660
5.3	Il posizionamento del paziente a letto	660
5.3.1	Posizione di Fowler (o semi-seduta)	661
5.3.2	Posizione ortopnoica.....	661
5.3.3	Posizione distesa dorsale (supina)	662
5.3.4	Posizione prona	663
5.3.5	Posizione laterale.....	664
5.3.6	Posizione di Sims (semiprona).....	665
5.4	Muovere e girare i pazienti nel letto.....	665
5.5	Trasferimento e sollevamento.....	666
5.6	La deambulazione	668
5.6.1	Gli ausili meccanici per camminare.....	669
5.7	Procedure attribuibili all'OSS	671
Procedura 5.1	Sostenere la posizione del paziente a letto.....	671
Procedura 5.2	Mobilizzare un paziente a letto	675
Procedura 5.3	Mobilizzare il paziente nel letto nella posizione laterale o prona	677
Procedura 5.4	Mobilizzare il paziente nel letto mantenendo la posizione allineata (rotolamento)	678
Procedura 5.5	Assistere il paziente a sedersi sul bordo del letto	680
Procedura 5.6	Trasferire il paziente dal letto alla sedia	682
Procedura 5.7	Trasferire il paziente dal letto alla barella	685
Procedura 5.8	Usare un sollevatore idraulico.....	687
Procedura 5.9	Assistere il paziente nella deambulazione.....	689
Procedura 5.10	Assistere il paziente nell'uso del bastone.....	692
Procedura 5.11	Assistere il paziente nell'uso delle stampelle.....	693

Capitolo 6 L'assistenza nella prevenzione del rischio di caduta

6.1	Azioni per la prevenzione del rischio di cadute.....	697
6.1.1	Identificazione dei fattori di rischio.....	697
6.1.2	Adozione e implementazione di modalità di valutazione (del rischio caduta del paziente).....	698
6.1.3	Interventi multifattoriali di prevenzione delle cadute.....	698
6.1.4	Formazione.....	699
6.2	Valutare le condizioni di sicurezza.....	699
6.3	Come prevenire le cadute	700
6.4	La prevenzione durante le convulsioni.....	701

Capitolo 7 L'assistenza nel trattamento delle ferite

7.1	L'apparato tegumentario e la sua funzione	703
7.1.1	La cute	703
7.1.2	Gli annessi cutanei	704
7.2	Le ferite e la loro classificazione.....	705
7.2.1	Causa della ferita	706
7.2.2	Stato di pulizia della ferita.....	712
7.2.3	Profondità della ferita	713
7.3	Ustioni.....	713
7.4	Ulcere da pressione	714
7.5	Le medicazioni	717
7.5.1	Sostituzione delle medicazioni.....	717
7.6	Come trattare una ferita.....	719
7.6.1	Irrigare una ferita	719
7.6.2	Impacchi	719
7.6.3	Applicare l'aspirazione negativa.....	720
7.7	Bende e fasciatura.....	722
7.8	Le attività dell'OSS	723
Procedura 7.1	Sostituire una medicazione asciutta	723

Capitolo 8 L'assistenza ortopedica

8.1	I traumi muscolo-scheletrici	727
8.1.1	Stiramenti, distorsioni e lussazioni	727
8.1.2	Le fratture.....	728
8.1.3	Terapia medica e chirurgica	729
8.2	L'ingessatura	729
8.2.1	Assistenza ai pazienti con ingessatura	731
8.3	La trazione.....	732
8.4	Le ortesi.....	735
8.5	Le attività dell'OSS in collaborazione con l'infermiere.....	736
8.6	Procedure attribuibili all'OSS	736
Procedura 8.1	Assistenza al paziente portatore di apparecchio gessato	736

Capitolo 9 La rilevazione dei parametri vitali

9.1	I parametri vitali	741
9.2	La temperatura corporea	741
9.2.1	La rilevazione della temperatura corporea	743
9.3	La frequenza cardiaca.....	745
9.3.1	La rilevazione del polso.....	746
9.4	La frequenza respiratoria	748
9.4.1	La misurazione della frequenza respiratoria.....	749
9.5	La pressione sanguigna e i fattori che la influenzano.....	750
9.5.1	La rilevazione della pressione sanguigna	751
9.6	La saturazione di ossigeno	754
9.7	Procedure attribuibili all'OSS	754
Procedura 9.1	Rilevare la temperatura corporea	755
Procedura 9.2	Rilevare il polso periferico.....	756
Procedura 9.3	Rilevare la frequenza respiratoria.....	758
Procedura 9.4	Rilevare la pressione sanguigna	759
Procedura 9.5	Rilevare la saturazione di ossigeno.....	763

Capitolo 10 Brevi cenni di farmacologia

10.1	Come nasce il farmaco	767
10.2	Farmacocinetica e farmacodinamica.....	767
10.3	Il farmaco o medicinale.....	768
10.4	Forma farmaceutica.....	768
10.5	Le vie di somministrazione	769
10.6	Reazioni avverse, effetti collaterali, effetti indesiderati.....	770
Procedura 10.1	Collaborazione dell'OSS con l'infermiere per Assicurare una corretta assunzione di Ossigenoterapia	771
Procedura 10.2	Collaborazione dell'OSS con l'infermiere per Assicurare una corretta assunzione di farmaci per Aerosol	772
Procedura 10.3	Collaborazione dell'OSS con l'infermiere nella Tracheoaspirazione.....	774

Capitolo 11 L'assistenza perioperatoria

11.1	Concetti introduttivi	777
11.2	Preparazione di un paziente ad un intervento chirurgico.....	778
11.2.1	L'educazione preoperatoria	779
11.2.2	Il consenso preoperatorio.....	780
11.2.3	La preparazione fisica.....	781
11.3	La prevenzione delle infezioni (asepsi).....	782
11.4	L'assistenza postoperatoria.....	783
11.4.1	L'assistenza nel periodo postoperatorio avanzato.....	785
11.5	Le attività dell'OSS	785

Capitolo 12 L'assistenza nella gestione del dolore

12.1	Il dolore	787
12.2	La gestione del dolore.....	790

12.2.1	Anamnesi del dolore.....	792
12.2.2	Le risposte comportamentali e fisiologiche al dolore	793
12.2.3	Il diario quotidiano del dolore	794
Procedura 12.1	Applicazione impacco freddo	795

Capitolo 13 L'assistenza alla persona morente

13.1	La definizione clinica di morte	797
13.2	Aiutare i pazienti a morire con dignità	798
13.3	Il supporto agli operatori sanitari	799
13.4	La donazione degli organi dopo la morte.....	800
13.5	Le attività dell'OSS	801
13.6	Procedure attribuibili all'OSS	801
Procedura 13.1	Rispondere ai bisogni del paziente terminale	801
Procedura 13.2	L'assistenza <i>post mortem</i>	803

Capitolo 14 L'assistenza agli anziani

14.1	Cenni introduttivi	807
14.2	Modificazioni fisiologiche legate all'invecchiamento.....	808
14.3	Invecchiamento e prevenzione	815
14.4	L'assistenza nelle attività di vita quotidiana (ADL)	817
14.5	Un modello istituzionalizzato di assistenza	819
14.6	L'assistenza al paziente affetto da diabete.....	820
Procedura 14.1	Rilevare la glicemia capillare	824

Capitolo 15 L'assistenza alla persona con disturbi mentali

15.1	I concetti di salute e malattia mentale	827
15.1.1	Prevenzione, cura e riabilitazione	829
15.2	I servizi erogati.....	830
15.3	Gli interventi socio-assistenziali e sanitari	831
15.4	Il trattamento sanitario obbligatorio (TSO)	832

Capitolo 16 Le emergenze

16.1	Il concetto di emergenza.....	835
16.2	Gli approcci assistenziali in emergenza	836
16.2.1	Triage ospedaliero	836
16.2.2	Triage nelle maxi-emergenze	838
16.3	Lo shock	838
16.4	Le emergenze cardiopolmonari.....	840
16.5	Le emergenze neurologiche e neurochirurgiche	841
16.6	Le emergenze addominali.....	841
16.7	Le emergenze genitourinarie.....	841
16.8	Le emergenze oculistiche.....	842
16.9	Le emergenze muscolo-scheletriche	842
16.10	Le emergenze dei tessuti molli	843
16.11	Gli avvelenamenti e le overdose	844

16.12 Le emergenze ambientali/termiche.....	844
16.13 I politraumi.....	845

Test di verifica.....	
-----------------------	---

Soluzioni e commenti

Parte Quinta

Elementi di Anatomia e Fisiologia umana

Capitolo 1 Apparato locomotore

1.1 Principali apparati e rispettive funzioni.....	849
1.2 Le funzioni dell'apparato locomotore e suoi sotto-apparati	849
1.2.1 Apparato scheletrico.....	849
1.2.2 Apparato articolare.....	858
1.2.3 Apparato muscolare.....	859

Capitolo 2 Apparato tegumentario

2.1 Apparato tegumentario	865
2.2 Cute.....	865
2.3 Annessi cutanei.....	866
2.4 Ferite ed ustioni	867

Capitolo 3 Apparato digerente

3.1 Nutrizione umana	869
3.2 Struttura e funzionamento dell'apparato digerente	871
3.2.1 Bocca e denti	871
3.2.2 Struttura generale del tubo digerente.....	875
3.2.3 Il peritoneo e gli organi della cavità addominale.....	875
3.2.4 Esofago	876
3.2.5 Stomaco	877
3.2.6 Intestino tenue.....	878
3.2.7 Intestino crasso.....	881
3.2.8 Fegato	882

Capitolo 4 Apparato respiratorio

4.1 Funzioni dell'apparato respiratorio	885
4.2 Struttura e funzionamento dell'apparato respiratorio.....	885

Capitolo 5 Apparato circolatorio

5.1 Funzioni dell'apparato circolatorio	891
5.2 Struttura dell'apparato circolatorio	892
5.2.1 Sangue	892
5.2.2 Vasi sanguigni	898

5.2.3	Cuore.....	901
5.2.4	Circolazione	902
5.3	Funzionamento del cuore	903
5.4	Pressione sanguigna e suo controllo.....	906
5.5	Scambi di acqua e sostanze attraverso la parete dei capillari	908
5.6	Trasporto dell'ossigeno e dell'anidride carbonica	909
5.7	Sistema linfatico	912

Capitolo 6 Apparato uro-genitale

6.1	Apparato urinario	915
6.1.1	Rene e suo funzionamento.....	916
6.1.2	Controllo del funzionamento del rene	920
6.1.3	Vie urinarie.....	922
6.2	Apparato genitale	922
6.2.1	Apparato genitale maschile	923
6.2.2	Testicolo e spermatogenesi	923
6.2.3	Apparato genitale femminile.....	926

Capitolo 7 Il sistema nervoso

7.1	Struttura e funzionamento del sistema nervoso	937
7.2	Sistema nervoso centrale.....	938
7.2.1	Midollo spinale.....	939
7.2.2	Encefalo	941
7.3	Sistema nervoso periferico.....	946
7.4	Sistema nervoso somatico o volontario	948
7.5	Funzioni integrate del sistema nervoso	950
7.5.1	Il controllo dei movimenti volontari.....	950
7.5.2	Il linguaggio.....	952
7.5.3	Il ciclo sonno-veglia	952
7.5.4	Le emozioni.....	953
7.6	Sistema autonomo o vegetativo	953

Capitolo 8 Organi di senso

8.1	Struttura e funzionamento dei recettori sensoriali.....	957
8.2	Sensibilità tattile e pressoria	958
8.3	Sensibilità termica	958
8.4	Sensibilità dolorifica.....	959
8.5	Sensibilità propriocettiva	959
8.6	Olfatto	960
8.7	Gusto	961
8.8	Udito	962
8.8.1	Orecchio esterno	963
8.8.2	Orecchio medio.....	963
8.8.3	Tuba di Eustachio.....	964
8.8.4	Orecchio interno	964

8.9	Equilibrio	966
8.9.1	Equilibrio statico	967
8.9.2	Equilibrio dinamico.....	967
8.10	Vista.....	968
8.10.1	Organi accessori della vista	968
8.10.2	Struttura del bulbo oculare	969
8.10.3	Percorso della luce nell'occhio.....	972
8.10.4	Vie nervose ottiche	973

Test di verifica.....	
-----------------------	---

Soluzioni e commenti

Autori	975
--------------	-----

Capitolo 9

La Metodologia dell'intervento in ambito sociale e sanitario

Nello svolgimento del proprio lavoro, sia in ambito sociale che sanitario, ciascun operatore per svolgere al meglio il proprio ruolo e funzioni deve seguire e adottare una corretta metodologia di intervento.

La Metodologia del lavoro sociale e sanitario è una delle discipline previste nel percorso formativo degli OSS (e ASA) ed è collocata all'interno dell'area Psicologica e Sociale.

L'insegnamento di questa materia viene normalmente affidata ad un assistente sociale o infermiere e a volte ad entrambi.

Tale disciplina si occupa di studiare e definire *“il come deve fare”* l'operatore durante lo svolgimento della propria attività, al fine di lavorare in modo ordinato e professionale.

Trattare di metodologia significa anche parlare di metodo, procedimento metodologico, tecniche da mettere in pratica e strumenti che l'operatore deve utilizzare per svolgere al meglio il proprio lavoro, al fine di metterlo nelle condizioni di attivare una corretta relazione di aiuto.

9.1 Il metodo

Dal punto di vista etimologico, la parola *“metodo”* deriva dal greco e significa *“strada con la quale”* si vuole raggiungere una maggiore conoscenza della realtà osservata.

Il metodo può essere definito come un procedimento messo in atto, fisico o mentale seguendo precisi criteri al fine di raggiungere uno scopo.

Il metodo è strettamente legato ai valori che indirizzano e orientano l'azione degli operatori dell'area sanitaria e sociale, che si concretizzano nel rispetto della persona da assistere.

In ogni attività professionale è importante lavorare con il *“giusto metodo”* vale a dire con il/i metodo/i più appropriato/i.

Il metodo è necessario in quanto va a definire in anticipo ogni singola azione lavorativa, fornendo sicurezza all'operatore che grazie a questo non si affida al caso. Il metodo infatti serve a **definire anticipatamente** l'azione.

9.2 Il procedimento metodologico

Ogni professione utilizza un proprio processo metodologico.

Nello specifico, nell'ambito del servizio sociale e della professione dell'assistente sociale: *“il procedimento metodologico, essendo uno schema concettuale, deve tradursi in una forma*

mentis che l'operatore sociale utilizza sempre, qualunque sia il tipo di intervento che deve fare e con qualunque tipo di interlocutore".¹

9.3 Le tecniche

Nel vocabolario on line Treccani, le tecniche vengono definite come: *“Insieme delle norme su cui è fondata la pratica di un'arte, di una professione o di una qualsiasi attività, non soltanto manuale ma anche strettamente intellettuale, in quanto vengono applicate e seguite...”*.

Comunemente si parla di tecniche di disegno, di pittura, di gioco o di uno sport e altro ancora; nell'ambito delle professioni legate all'assistenza, quando si parla di tecniche lo si può fare ad esempio per parlare di quelle utilizzate nel campo del servizio sociale (dall'assistente sociale) o di quello sanitario (tecniche mediche, tecniche infermieristiche, tecniche di fisioterapia e così via).

9.4 La Metodologia del lavoro sanitario per l'OSS

Le abilità che dovranno possedere gli allievi OSS a fine corso, in ambito sanitario ed in particolare in quello di supporto al personale infermieristico, sono richiamate nel Provvedimento della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano che ha istituito la figura dell'Operatore Socio Sanitario (OSS).

Nel provvedimento del 22 febbraio 2001, nell'allegata tabella B che forma parte integrante del medesimo atto, si legge che l'OSS:

“È in grado di curare la pulizia e la manutenzione di arredi e attrezzature, nonché la conservazione degli stessi e il riordino del materiale dopo l'assunzione dei pasti.

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

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

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

In sostituzione e appoggio dei famigliari e su indicazione del personale preposto è in grado di: aiutare per la corretta assunzione dei farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso; aiutare nella preparazione alle prestazioni sanitarie; osservare, riconoscere e riferire alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione ecc.); attuare interventi di primo soccorso; effettuare piccole medicazioni o cambio delle stesche; controllare e assistere la somministrazione delle diete; aiutare nelle attività di animazione e che favoriscono la socializzazione, il recupero ed il mantenimento di capacità cognitive e manuali; collaborare ad educare al movimento e favorire movimenti di mobilitazione semplici su singoli e gruppi; provvedere al trasporto di utenti, anche allettati, in barella-carrozzella; collaborare alla composizione della salma e provvedere al suo trasferimento; utilizzare specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente, riducendo al massimo il rischio...”.

¹ Dal Pra Ponticelli M. - *Lineamenti di Servizio Sociale* - Astrolabio Roma, 1987 – pag. 117

Capitolo 2

L'igiene della persona assistita

2.1 Gli interventi relativi all'igiene personale

Componente essenziale delle cure assistenziali è provvedere all'igiene personale. Gli operatori socio-sanitari garantiscono il bisogno di igiene del paziente.

Il bisogno di igiene deriva dall'incapacità di instaurare e/o mantenere un'adeguata igiene personale o dalla mancanza di conoscenze in materia.

Obiettivi della pianificazione assistenziale in riferimento al bisogno di igiene della persona assistita:

- miglioramento della qualità delle prestazioni erogate alla persona assistita;
- ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse;
- fornire una guida e dare indicazioni agli operatori dell'esecuzione diretta delle cure assistenziali;
- decidere gli interventi più efficaci di fronte ad un problema assistenziale riferito alle cure igieniche;
- valutare quotidianamente lo stato psicofisico del malato e il suo grado di autonomia (osservare lo stato di mucose, cute e annessi cutanei e stato mentale ed emotivo);
- migliorare l'aspetto del malato per mantenere l'immagine di sé: favorire la sensazione di benessere;
- favorire l'acquisizione della sicurezza nei rapporti sociali;
- pulire le mucose, la cute e gli annessi cutanei;
- garantire l'integrità cutanea;
- eliminare gli odori sgradevoli;
- contribuire a mantenere il trofismo di mucose, cute e annessi cutanei (es. attraverso massaggio);
- prevenire le infezioni;
- prevenire l'insorgere di lesioni da pressione;
- favorire il movimento e riattivare la circolazione;
- stare vicino al malato.

Per l'operatore sanitario assicurare l'igiene significa svolgere tutte quelle attività che garantiscano la pulizia, il benessere e il rispetto della sicurezza della persona assistita.

Fattori che influenzano il bisogno di igiene:

- età e sesso;
- educazione;

- ambiente di vita;
- potenzialità motoria;
- grado di dipendenza;
- condizione della cute, delle mucose e alterazioni dovute a stati patologici;
- presenza di presidi diagnostico-terapeutici (drenaggi, cateteri venosi, sondini nasogastrici ecc.).

Le variabili da considerare per effettuare la pianificazione dell'igiene sono:

Il grado di dipendenza dell'assistito:

- riduzione dell'energia, affaticamento e ridotta capacità di effettuare le attività di cure personali;
- dolore che può limitare la capacità/volontà di movimento e di cura di sé;
- compromissione neuro-muscolare;
- disfunzioni cognitive;
- alterazioni psichiatriche.

Le condizioni di cute, mucose e annessi cutanei:

- presenza di infezioni e lesioni;
- rilevare la presenza di una serie di alterazioni morfologiche che costituiscono il segno di una malattia cutanea;
- alterazione delle unghie.

Le patologie:

- patologie acute e interventi chirurgici;
- apparecchi gessati;
- linee infusionali (non bagnarle);
- ferite chirurgiche (non bagnarle).

La frequenza e la tipologia delle cure igieniche richieste dalle condizioni della persona:

- valutare i pazienti che necessitano di assistenza nella cura dell'igiene corporea in base alle caratteristiche precedentemente descritte;
- assicurare il comfort fisico ed emotivo.

Una valutazione iniziale terrà conto delle necessità igieniche del paziente, della sua autonomia, si valuteranno i tempi e si controllerà che il paziente disponga del materiale personale necessario.

Criteri generali dell'igiene della persona:

- temperatura ambientale 24-26 °C;
- temperatura acqua intorno ai 37,4-38 °C per:
 - non procurare danni alla cute,
 - essere gradita alla persona,
 - rispetto dell'intimità;
- preparare tutto il materiale necessario prima di iniziare l'esecuzione;

Procedura 2.5 Igiene della bocca e dei denti



Accertamento

1. Determinare le capacità del paziente per le cure personali.
2. Determinare le abituali cure della bocca praticate dal paziente.
3. Ispezionare labbra, gengive, mucosa orale e lingua per eventuali anomalie.
4. Identificare la presenza di problemi orali, come carie dentali, alitosi, gengivite, perdita o rottura dei denti.
5. Controllare se il paziente ha ponti o dentiere. Se il paziente ha la dentiera, chiedere se sono presenti gonfiore o dolenzia e, in caso positivo, la loro ubicazione per le valutazioni future.



Pianificazione assistenziale

L'igiene della bocca, la pulizia interdentale e dei denti e le cure delle dentiere possono essere affidate agli operatori sociosanitari previa valutazione delle loro conoscenze e abilità e del grado di complessità assistenziale. L'OSS riferisce all'infermiere in relazione allo stato della mucosa orale del paziente.

Materiale occorrente

Spazzolatura e cura interdentale

- Asciugamano
- Guanti monouso
- Bacinella
- Spazzolino da denti (a setole morbide)
- Contenitore con acqua tiepida
- Dentifricio
- Collutorio
- Filo interdentale (come minimo due pezzi di 20 cm di lunghezza)
- Sostegno per filo interdentale (opzionale)

Pulizia della dentiera

- Guanti monouso
- Fazzoletto o garza
- Contenitore della dentiera
- Fazzoletto pulito
- Spazzolino da denti o spazzola con setole dure
- Dentifricio specifico per la pulizia della dentiera
- Acqua tiepida
- Contenitore per collutorio
- Bacinella
- Asciugamano



Interventi assistenziali

Tecnica

1. Prima di effettuare la procedura, presentarsi e verificare l'identità del paziente secondo il protocollo della struttura. Spiegare al paziente che cosa si sta facendo, perché e come può collaborare.
2. Provvedere alla riservatezza del paziente tirando le tende intorno al letto o chiudendo la porta della stanza. Alcune strutture sanitarie forniscono degli avvisi che indicano la necessità di privacy.



3. Lavarsi le mani e osservare le procedure per il controllo delle infezioni (indossare i guanti monouso).
4. Preparare il paziente.
 - Assistere il paziente allettato ad assumere una posizione seduta, se consentito, altrimenti assisterlo in una posizione supina con la testa girata da un lato.
5. Preparare il materiale necessario.
 - Mettere l'asciugamano sotto il mento del paziente.
 - Bagnare le setole dello spazzolino da denti con acqua tiepida e spalmare il dentifricio.
 - Usare uno spazzolino da denti a setole morbide (uno piccolo per i bambini) e il dentifricio preferito dal paziente.
 - Nel paziente allettato, mettere o tenere la bacinella reniforme sotto il mento, adattando la curva al mento o al collo del paziente.
 - Ispezionare la bocca e i denti.
6. Spazzolare i denti.
 - Dare lo spazzolino da denti al paziente o spazzolargli i denti come segue:
 - a. Tenere lo spazzolino sui denti con le setole che formano un angolo di 45°. La punta delle setole esterne deve penetrare sotto il solco gengivale. Lo spazzolino pulisce sotto il solco gengivale di due o tre denti per volta. Questa tecnica solcolare rimuove la placca batterica e pulisce sotto i margini gengivali (Fig. 2.15A).
 - b. Muovere le setole su e giù delicatamente con piccoli colpi dal solco alla corona dei denti.
 - c. Ripetere fino a quando si puliscono tutte le parti interne ed esterne dei denti e delle gengive.
 - d. Pulire le superfici masticanti muovendo lo spazzolino avanti e indietro con piccoli colpi (Fig. 2.15B).
 - e. Spazzolare dolcemente la lingua con lo spazzolino da denti.
 - Dare al paziente il contenitore dell'acqua o il collutorio per risciacquare la bocca. Quindi chiederli di sputare il dentifricio e l'acqua in eccesso nella bacinella. Alcune strutture prevedono l'uso di un collutorio standard. In alternativa, risciacquare la bocca con soluzione fisiologica può essere un efficace sistema di pulizia e umidificazione.
 - Ripetere la fase precedente fino a che la bocca sia libera da particelle di dentifricio e cibo.
 - Rimuovere la bacinella e aiutare il paziente ad asciugarsi la bocca.
7. Usare il filo interdentale.
 - Assistere il paziente a usare il filo interdentale in modo autonomo o usare il filo su un paziente vigile e cooperativo come segue. Il filo interdentale cerato si sfilaccia meno di quello semplice; le particelle alimentari si attaccano più facilmente al filo interdentale non incerato.
 - a. Avvolgere un capo del filo al terzo dito di ogni mano.
 - b. Per pulire gli spazi interdentali superiori, tendere il filo tra pollice e indice. Muovere il filo su e giù tra i denti. Quando il filo raggiunge il margine della gengiva, farlo scivolare delicatamente nello spazio tra le gengive e i denti. Allontanare delicatamente il filo dalle gengive muovendolo su e giù. Iniziare dal retro a destra fino al retro a sinistra o lavorare dai denti centrali fino alle parti posteriori dell'uno e dell'altro lato.
 - c. Per pulire i denti inferiori, usare gli indici per tendere il filo (Fig. 2.15C).



Figura 2.15A Spazzolare dal solco gengivale alle corone dei denti.



Figura 2.15B Spazzolare le superfici masticanti.



Figura 2.15C Pulire gli spazi interdentali inferiori usando gli indici per tendere il filo.

Professioni & Concorsi

Il volume si rivolge a quanti si apprestano a frequentare un corso di formazione per OSS o a sostenere un concorso pubblico per Operatore Socio-Sanitario.

Frutto dell'esperienza maturata dagli autori nella selezione di personale sanitario, il manuale, interamente a colori, è suddiviso in cinque aree tematiche precedute da un'introduzione relativa al profilo professionale. Questa quarta edizione è stata aggiornata alle **più recenti novità normative** nonché ai protocolli e alle procedure cui deve attenersi il personale che opera all'interno dei reparti Covid. Gli argomenti, trattati in maniera chiara ed esaustiva, rispecchiano le indicazioni contenute nei programmi d'esame dei concorsi banditi dalle Aziende ospedaliere e dalle ASL.

- Formazione e accesso alla professione dell'OSS
- Legislazione sociale e sanitaria, aspetti organizzativi e rete territoriale
- Competenze psicosociali
- Igiene e sicurezza
- Assistenza alla persona
- Elementi di Anatomia e Fisiologia umana
- Procedure e tecniche di assistenza

Al termine di ciascuna parte è possibile valutare il livello di preparazione raggiunto con i **test di verifica online** costituiti da quesiti a risposta multipla di varia tipologia.

Tra i **materiali aggiuntivi** disponibili online: **legislazione sanitaria** e **videolezioni** delle **procedure assistenziali**.



ESTENSIONI ONLINE LEGISLAZIONE TEST DI VERIFICA VIDEOLEZIONI

Il volume è arricchito da ulteriori **contenuti aggiuntivi** e materiali di interesse accessibili dalla propria area riservata previa registrazione al sito.

Per completare la preparazione

Esercizi commentati, procedure di base, simulazioni d'esame:

8.2 - I TEST PER OSS OPERATORE SOCIO-SANITARIO



 blog.edises.it
 facebook.com/infoConcorsi
 twitter.com/infoconcorsi



€ 40,00

ISBN - 978-88-3622-239-1



9 788836 222391