

AUSL 6 - SERVIZIO INFERMIERISTICO

**LINEE GUIDA PER L'IMPIEGO  
DELL'OPERATORE  
SOCIO-SANITARIO  
(OSS)**

# PREMESSA

## Profilo professionale dell'Operatore Socio Sanitario (OSS)

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

- a) soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario;
- b) favorire il benessere e l'autonomia dell'utente. (accordo stato/regioni del 22/02/2001).

Le funzioni e le competenze tecniche sono stabilite nella declaratoria all'allegato B dell'accordo del 22/02/01 e riguardano prioritariamente il soddisfacimento dei bisogni di base della persona in ambiente ospedaliero, residenze sanitarie assistite, comunità terapeutiche e a domicilio dell'assistito. Rientrano tra le competenze dell'Oss, particolari competenze di semplice esecuzione, di supporto alle attività infermieristiche.

## Aree di attività

Le funzioni dell'OSS individuate dal provvedimento legislativo sono raggruppate in tre aree:

- assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero;  
finalizzata alle attività di assistenza di base alla persona, compresa la sanificazione e la cura dell'igiene ambientale;
- intervento igienico sanitario e di carattere sociale;  
finalizzata ad una serie di competenze che riguardano gli aspetti relazionali- comunicativi volti ad illustrare i principi educativi alla salute e di integrazione sociale,
- supporto gestionale organizzativo e formativo;  
finalizzata al supporto nelle attività di tirocinio e di monitoraggio della qualità del servizio;

## L'Oss svolge queste attività secondo alcuni criteri definiti:

- attività in autonomia (sulla base di procedure, protocolli, piani di lavoro);
- attività sulla base di attribuzioni da parte dell'infermiere (la responsabilità della decisione, del controllo e dell'esito rimane pertanto in capo dell'infermiere prescrittore);
- attività che l'operatore svolge solo in collaborazione con l'infermiere che in questo caso deve essere presente.

Le attività, comprese quelle della sfera autonoma, sono svolte con la supervisione dell'infermiere che rimane il responsabile dell'assistenza generale infermieristica, il quale riconosciuto il grado di competenza raggiunta dall'Oss, attribuisce il lavoro.

Qualora l'infermiere ritiene che le conoscenze dell'Oss con lui nel turno non sono sufficienti a garantire la corretta esecuzione della prestazione attribuita, si adopererà lui stesso, riconoscendo che l'assistenza di base ha ambiti in comune con l'assistenza infermieristica.

Le competenze tecniche racchiuse nell'allegato b dell'accordo stato regioni è da ritenersi non uno schema rigido ed esaustivo, ma esemplificativo poiché durante il turno di servizio gli Oss, possono essere chiamati a svolgere ulteriori competenze rientranti nell'ambito del proprio profilo professionale, non comprese nella declaratoria. L'art. 13 del C.C.N.L. recita: "ciascun dipendente è tenuto a svolgere anche delle attività complementari e strumentali a quelle inerenti lo specifico profilo professionale attribuito".

## Presupposti organizzativi

L'inserimento dell'Oss deve necessariamente prevedere una revisione del modello organizzativo assistenziale, senza il quale diventa pressoché impossibile inserire nell'equipe assistenziale questa figura di supporto. Sui modelli organizzativi da poter mettere in uso nella nostra Ausl 6, si rimanda alla proposta di revisione allegata alle presenti linee guida. Gli indirizzi per il

processo di sanificazione e sanitizzazione ambientale, sono date dalle schede guida per le operazioni di pulizia in ambito sanitario, curate dal comitato aziendale per la lotta alle infezioni ospedaliere, componenti sostanziali delle presenti linee guida.

#### **Modello concettuale di riferimento per la stesura delle linee guida**

La cura dei malati è un processo di relazione interumana, in cui il personale di assistenza aiuta una persona, una famiglia o la collettività, a prevenire la malattia e la sofferenza, oppure aiuta ad acquisire l'esperienza delle malattie e della sofferenza e a trovarvi, se necessario un senso. L'assistenza ai malati significa dare tutto quell'aiuto, quel sollievo e quei servizi di cui abbisognano. Il modello concettuale di riferimento per la stesura di queste linee guida si rifà al concetto dei bisogni fondamentali dell'essere umano e quindi alla gerarchia dei bisogni di A. Maslow. Nella figura 1 è raffigurata la "Piramide di Maslow"; nel primo gradino troviamo i bisogni fisiologici definiti dallo stesso Maslow "bisogni primari", in quanto il loro soddisfacimento richiede la priorità rispetto ai bisogni dei gradini successivi, ovvero al bisogno di sicurezza, appartenenza, autostima ecc.. L'autore afferma infatti che i bisogni primari del primo gradino, cioè quelli fisiologici, sono i più importanti; questi insieme a quelli connessi alla vita di relazione, in una persona sana, possono essere di scarso rilievo perché facilmente realizzabili. I bisogni primari possono acquisire invece una importanza molto rilevante nel momento in cui viene meno la capacità di un loro autonomo soddisfacimento, per esempio in seguito alla presenza di patologie che compromettono tale capacità. Per l'OSS è fondamentale la consapevolezza di tali concetti allo scopo di realizzare l'attività prevista dallo specifico profilo normativo.

Le schede riguardante le attività nel loro dettaglio, si rifanno al pensiero di Liliale Jiuchli sul soddisfacimento dei bisogni delle attività di vita quotidiana (AVQ) delle persone assistite.



Figura 1- Rappresentazione grafica della "Piramide dei bisogni di Maslow"

# L'OPERATORE SOCIO-SANITARIO

**Gli Operatori Socio-Sanitari su indicazione dell'Infermiere, il quale pianifica il processo assistenziale (D.M. 739/94), partecipano attivamente al processo assistenziale secondo le attività qui di seguito descritte:**

## 1) Attività domestico-alberghiere:

pulizia e manutenzione di utensili, apparecchiature, presidi ed ambienti utilizzati dalle persone assistite

igiene dell'unità di vita della persona assistita (comodino, letto, apparecchiature);

rifacimento del letto non occupato;

preparazione dell'ambiente e della persona assistita per il pasto ed aiuto nella distribuzione ed assunzione del cibo;

riordino del materiale e igiene della persona assistita dopo i pasti;

## 2) Attività clinico-assistenziali:

aiuto alla persona assistita nel cambio della biancheria e nell'espletamento dei bisogni fisiologici;

comunicazione al personale responsabile di eventi osservati durante lo svolgimento della propria attività che potrebbero ripercuotersi negativamente sulla persona assistita e sul suo ambiente.

trasporto di materiale biologico, sanitario ed economico secondo protocolli stabiliti;

accompagnamento e trasporto delle persone assistite in barella ed in carrozzella se deambulanti con difficoltà;

lavaggio, asciugatura e preparazione del materiale da inviare alla sterilizzazione e relativa conservazione;

3) Attività su assegnazione dell'Infermiere responsabile dell'assistenza:

esegue il rifacimento del letto occupato;

esegue l'igiene personale della persona assistita;

esegue il posizionamento ed il mantenimento delle posizioni terapeutiche.

## Operatore Socio-Sanitario (OSS)

I. Attività eseguibili in autonomia:

Dopo un percorso formativo ed un inserimento adeguato l'OSS svolge tutte quelle attività che rientrano nel processo assistenziale pianificato dal personale infermieristico, tenendo conto della organizzazione generale aziendale, di reparto o di servizio.

L'OSS esegue queste attività attenendosi a protocolli e standard definiti.

Attività alberghiere e clinico-assistenziali :

pulizia e manutenzione di strumenti, apparecchiature e degli spazi utilizzati dalla persona assistita, in relazione ai protocolli adottati nelle singole unità operative;

pulizia, asciugatura e preparazione del materiale destinato alla sterilizzazione trattamento del materiale sterile e conservazione dello stesso, controllo delle date di scadenza ;

riordino e rifacimento dei letti vuoti;

pulizia dell'unità di vita della persona assistita (comodino, letto, strumenti);

preparazione della camera di degenza e dei soggiorni delle persone assistite per la consumazione dei pasti, aiuto nella loro distribuzione;

preparazione di bevande e di piccoli pasti;

ritiro del vassoio dopo il pasto, favorire o eseguire l'igiene orale e delle mani, posizionamento della persona assistita nelle posizioni prescritte o richieste;

trasporto e smaltimento di materiale biologico, sanitario ed economico secondo i protocolli esistenti.

## II. Attività eseguibili su assegnazione

**L'OSS coadiuva l'Infermiere, unica figura responsabile del processo assistenziale (D.M. 739/94).**

**E' responsabile degli interventi assistenziali da lui svolti, compresi e definiti nel processo assistenziale.**

**L'assegnazione e/o accettazione delle attività sanitarie e sociali dipendono dalle condizioni psico-fisiche delle persone da assistere, condizioni che vengono definite dall'Infermiere.**

## Processo assistenziale



## Criteria per l'impiego dell'OSS:



Attività eseguibili in autonomia:

si tratta di attività, che possono essere svolte dall'OSS autonomamente.



Attività eseguibili su assegnazione:

si tratta di attività, che necessitano di una assegnazione (caso per caso) da parte del personale responsabile.



Attività non eseguibili:

si tratta di attività, che non possono essere assolutamente svolte dall'OSS.

## Terapia farmacologica:

L'OSS, sotto la vigilanza e su assegnazione dell'Infermiere responsabile dell'assistenza, aiuta l'utente per la corretta assunzione dei farmaci prescritti e utilizza correttamente apparecchi medicali di semplice uso.

## Aspetti generali ed organizzativi:

- a) l'OSS registra direttamente i segni e le anomalie rilevate durante il suo operato nelle apposite schede adottate nelle singole unità operative;
- b) l'OSS partecipa in linea di massima alle consegne di servizio e alle riunioni di reparto;
- c) l'OSS si attiene alle disposizioni dell'Infermiere se queste rientrano nel suo ambito di competenza;
- d) nell'assistere le persone l'OSS si attiene, utilizzando apparecchiature e materiali, alle norme in materia di sicurezza, sia legislative sia elaborate internamente alle aziende;
- e) l'OSS è vincolato al segreto d'ufficio e al rispetto di principi etici e morali.

## L'osservazione:

Durante lo svolgimento del lavoro assegnato, l'OSS deve sapere riconoscere evidenti segni di anomalie e di cambiamenti della persona assistita che dovrà tempestivamente segnalare all'Infermiere

### 1. comportamento ed aspetto:

- voce e pronuncia
- postura
- deambulazione e movimento
- appetito
- stato nutrizionale
- cambiamenti di umore
- espressione del viso

### 2. stato di coscienza:

- sveglio-cosciente
- confuso
- incosciente
- orientato-disorientato
- ricosce o disconosce persone

### 3. dolore:

- manifestazioni e definizione della persona assistita
- aspetto e comportamento

### 4. cute e mucose:

- colorito
- idratazione
- sudorazione
- alterazioni cutanee (arrossamenti, lesioni, ecc.)
- edemi
- segni di punture
- odore corporeo
- alito

### 5. segni vitali:

- stato di coscienza
- respiro
- ritmo cardiaco
- temperatura corporea

### 6 escreti:

- urina
- feci
- vomito
- escreato

### 7. effetti principali e collaterali dei farmaci.

## Rilevazione dei parametri:

1. peso corporeo e altezza
2. temperatura corporea
3. frequenza cardiaca e frequenza respiratoria
4. glicemia (Con glicometro e prelievo capillare periferico-Destro Stick)



## **Ambito di competenza dell'OSS nell'esecuzione di attività assistenziali evidenziate secondo:**

- le attività della vita quotidiana (AVQ);**
- il bisogno assistenziale della persona assistita.**

# 1. Sonno e veglia

	Autosufficiente	Parzialmente autosufficiente	Dipendente
<b>1.1. rifacimento del letto</b>			
1.1.1. rifacimento del letto occupato			
1.1.2. rifacimento del letto occupato da una persona gravemente malata			
<b>1.2. posizionamento della persona assistita</b>			
1.2.1. posizionamento attivo			
1.2.2. posizionamento passivo			
1.2.3. cambio posizione pianificato			
1.2.4. impiego di ausili per il posizionamento			
		 attività eseguibili in autonomia	 attività eseguibili su assegnazione
			 attività non eseguibili

## 2. Muoversi

	Autosufficiente	Parzialmente autosufficiente	Dipendente
<b>2.1. mobilizzazione</b>			
2.1.1 posizionare la persona seduta a letto			
2.1.2 mettere la persona seduta sul bordo del letto			
2.1.3 fare alzare la persona assistita per la prima volta			
2.1.4 far alzare la persona e farla deambulare			
2.1.5 mettere la persona in poltrona			
<b>2.2. spostare la persona</b>			
2.2.1 con il letto			
2.2.2 in sedia a rotelle			
2.2.3 spostare e trasferire una persona da un letto all'altro			

### 3. Lavarsi e vestirsi

Autosufficiente



Parzialmente autosufficiente



Dipendente



#### 3.1. igiene corporea

3.1.1 aiuto nell'igiene personale in bagno (lavandino)



3.1.2. Aiuto nell'igiene personale al letto



3.1.3. pediluvio igienico



3.1.4. pediluvio medicamentoso



3.1.5. lavaggio delle mani



3.1.6. lavaggio delle mani medicato



3.1.7. igiene dentale



3.1.8. igiene delle protesi dentarie



3.1.9. pulizia del cavo orale



attività eseguibili in autonomia



attività eseguibili su assegnazione






attività non eseguibili

### 3. Lavarsi e vestirsi

	Autosufficiente	Parzialmente autosufficiente	Dipendente
3.1.10. igiene generale degli occhi		 	 
3.1.11. igiene specifica degli occhi			
3.1.12. igiene generale del naso			
3.1.13. igiene specifica del naso			
3.1.14. igiene del naso in portatore di sondino			
3.1.15. igiene delle orecchie			
3.1.16. cura della barba/rasatura			
3.1.17. lavaggio dei capelli a letto			
3.1.18. cura quotidiana dei capelli			

### 3. Lavarsi e vestirsi















	Autosufficiente	Parzialmente autosufficiente	Dipendente
3.1.19. igiene intima			
3.1.19. igiene intima			
3.1.20. igiene in presenza di catetere vescicale			
3.1.21. manicure			
3.1.22. pedicure			
3.1.23. spugnatura totale			
3.1.24 doccia			
3.1.25 bagno nella vasca			
<b>3.2. Vestirsi</b>			
3.2.1 aiuto a vestirsi e svestirsi			




 attività eseguibili in autonomia
  attività eseguibili su assegnazione
  attività non eseguibili

## 4. Mangiare e bere

	Autosufficiente 	Parzialmente autosufficiente 	Dipendente 
<b>4.1. Mangiare</b>			
4.1.1 osservazione del cibo assunto			
4.1.2 distribuzione dei pasti			
4.1.3 preparazione del pasto			
4.1.4 predisposizione del posto per mangiare			
4.1.5 preparazione della persona per il pasto			
4.1.6 aiuto a mangiare			
<b>4.2. alimentazione con sondino</b>			
4.2.1 preparazione			
4.2.2 somministrazione			




## 4. Mangiare e bere

	Autosufficiente	Parzialmente autosufficiente	Dipendente
<b>4.3. bere</b>			
4.3.1 aiuto a bere			
4.3.2 quantificazione della qualità di liquidi assunti			
4.3.3 bilancio idrico			
<b>4.4. misurazione del peso corporeo</b>			

 attività eseguibili in autonomia    attività eseguibili su assegnazione    attività non eseguibili



## 5. Funzioni escretorie ed eliminazioni

	Autosufficiente 	Parzialmente autosufficiente 	Dipendente 
5.1. assistenza e cura in caso di incontinenza urinaria e fecale			
5.2. assistenza e cura in caso di diarrea			
5.3. svuotamento del sacco urine			
5.4. ginnastica vescicale			
5.5. smaltimento di materiale vomitato			
5.6. assistenza post vomito			
5.7. cambio sacchetto stoma			

## 6. Regolazione della temperatura corporea

	Autosufficiente 	Parzialmente autosufficiente 	Dipendente 
6.1. misurazione della temperatura corporea			
6.2. applicazioni di caldo e freddo			
6.2.1 applicare impacchi			
6.2.2 applicare compresse			
6.2.3 applicare fasciature			
6.2.4 applicare la borsa del ghiaccio			
6.2.5 applicare la borsa dell'acqua calda			
	 attività eseguibili in autonomia	 attività eseguibili su assegnazione	 attività non eseguibili

## 7. Respirazione

	Autosufficiente	Parzialmente autosufficiente	Dipendente
<b>7.1. Respirazione</b>			
7.1.1 somministrazione di ossigeno			
7.1.2 ginnastica respiratoria			
7.1.3 eliminazione dell'espettorato			
<b>7.2. Inalazione</b>			
7.2.1 preparazione dell'inalazione			
7.2.2 istruzione della persona all'inalazione			
7.2.3 pulizia dell'inalatore			

## 7. Respirazione

	Autosufficiente	Parzialmente autosufficiente	Dipendente
<b>7.3. segni vitali</b>			
7.3.1. rilevazione dei parametri vitali			
7.3.1.1. frequenza respiratoria			
7.3.1.2. frequenza cardiaca			
7.3.1.3. glicemia (Destro-Stick)			
<b>7.4. profilassi antitrombotica</b>			
7.4.1. bendaggio delle gambe			
7.4.2. applicazione di calze elastiche già provate ed idonee			

 attività eseguibili in autonomia    attività eseguibili su assegnazione    attività non eseguibili

## 8. Dare sicurezza

### 8.1. igiene

8.1.1. ordine e pulizia dell'unità di degenza



### Parzialmente autosufficiente



### Dipendente



8.1.2 preparazione di soluzioni disinfettanti



8.1.3 disinfezione di oggetti



8.1.4 igiene personale



8.1.5 gestione della biancheria sporca



8.1.6 gestione di materiale sterile



8.1.7 rasatura preoperativa



8.1.8 uso del vestiario protettivo



## 8. Dare sicurezza

	Autosufficiente	Parzialmente autosufficiente	Dipendente
<b>8.2. sicurezza generale della stanza</b>			
8.2.1 consulenza per la sicurezza nella camera			
8.2.2 prevenzione del pericolo di scivolamento			
8.2.3 prevenzione del pericolo di caduta			

 attività eseguibili in autonomia  attività eseguibili su assegnazione  attività non eseguibili

## 9. Favorire l'autonomia

	Autosufficiente 	Parzialmente autosufficiente 	Dipendente 
9.1. istruzione per lavarsi autonomamente			
9.2. istruzione per vestirsi autonomamente			
9.3. applicazione pratica di movimenti imparati durante la fisioterapia			
9.4. esercitazione per l'applicazione pratica di ausili tecnici di riabilitazione			
9.5. esercitazioni per l'applicazione pratica di dispositivi per immobilizzazione			
9.6. esercitazioni per l'applicazione pratica di protesi			
9.7. applicazione pratica di esercitazioni imparate durante la logoterapia			
9.8. motivazione ad essere attivi			

## 10. Comunicazione

	Autosufficiente	Parzialmente autosufficiente	Dipendente
10.1 informazione sulle prestazioni usufruibili			
10.2 informazione sulla sfera di competenza della/dell'OSS			
10.3 informazioni sulla patologia			
10.4 promozione della comunicazione sociale			
10.5 rapporti con persone affette da deficit uditivi			
10.6 rapporti con persone affette da deficit della parola			
10.7 gestione di persone con disturbi visivi o cecità			
10.8 informazioni su servizi generali			
	attività eseguibili in autonomia	attività eseguibili su assegnazione	attività non eseguibili



# 11. Aiuto nel superamento di particolari momenti di vita e nei processi di sviluppo

## 11.1 accompagnare

11.1.1 accompagnare persone in situazioni di crisi



## Parzialmente autosufficiente



## Dipendente



11.1.2 comportamento nei confronti di persone morenti



11.1.3 Assistenza ai parenti/famigliari



## 11.2 Rispettare principi etici nell'assistenza e nella cura di persone

12.1. rispetto della religione delle persone



12.2. rispetto delle concezioni sul mondo



12.3. rispetto delle pari opportunità

