

Concorso
L'OPERATORE
SOCIO-SANITARIO
OSS e OSSS

XIII Edizione

COPYRIGHT © SIMONE

Copyright © 2021

Simone s.r.l.

Via F. Caracciolo, n. 11
80122 Napoli

Titolo, metodologie, contenuti e diritti sono riservati.

Vietata ogni forma di riproduzione se non autorizzata dall'Editore.

320/3 | L'Operatore socio-sanitario e OSS e OSSS

Impaginazione e grafica |  curvilinee

Coordinamento redazionale: **Dario di Majo**

Revisione e editing: **Chiara Palladino**

Hanno collaborato alla presente edizione: **Alessandra Marano** (Cap. 2, Parte II), **Emma Consentino** (Parte III), **Alessandra Pedaci** (Cap. 6, Parte I)

Hanno collaborato alle precedenti edizioni: **Rossella Micillo**, **Nunzio Silvestro**



Per tutte le informazioni su questo e altri concorsi visita:

- il blog Simone Concorsi (www.simoneconcorsi.it)
- la nostra pagina Facebook (www.facebook.com/SimoneConcorsi)
- il gruppo FB Simone Concorsi (www.facebook.com/groups/SimoneConcorsi/)
- per info contattaci su *WhatsApp* al 366 65 99 985

La pubblicazione di questo volume, pur curato con scrupolosa attenzione dagli Autori e dalla redazione, non comporta alcuna assunzione di responsabilità da parte degli stessi e della Casa editrice per eventuali errori, incongruenze o difformità dai contenuti delle prove effettivamente somministrate in sede di concorso.

Tuttavia per continuare a migliorare la qualità delle sue pubblicazioni e renderle sempre più mirate alle esigenze dei lettori, la Edizioni Simone sarà lieta di ricevere segnalazioni o osservazioni all'indirizzo info@simone.it

Questo volume è stato stampato nel mese di febbraio 2021 presso:

Rotobook Service s.r.l.

Via Capri, n. 67 - Casoria (NA)

PREMESSA

Il profilo dell'operatore socio sanitario (OSS) e dell'operatore socio sanitario con formazione complementare, cd. «specializzato» (OSSS), hanno assunto nel corso del tempo una sempre maggiore professionalità, cui si accompagna una specificità mansionale che li caratterizza nel dialogo con gli altri professionisti durante il processo di cura e assistenza alla persona. A coronamento di questo percorso, il riconoscimento ufficiale dell'operatore socio-sanitario è avvenuto con la L. 3/2018 che lo ha inserito tra i professionisti sanitari.

Il libro, giunto alla sua XIII edizione, rivisitato e calibrato alla luce dei tanti bandi di concorso al fine di renderlo più aderente ai programmi degli stessi, espone gli argomenti oggetto dei vari moduli didattici che contribuiscono all'adeguata formazione delle figure professionali operanti nel settore dell'assistenza alla persona (OSS, OSSS, ASA e OSA).

La trattazione entra nello specifico delle discipline professionalizzanti e della descrizione delle competenze teorico-pratiche relative al profilo professionale dell'OSS, in riferimento alle *procedure* più frequentemente utilizzate.

Inoltre, numerosi *test* di verifica chiudono ogni Parte del testo, per consentire al candidato di esercitarsi in vista delle prove d'esame nonché nel caso di eventuale prova preselettiva.

Utilissimo, per allenarsi alla prova preselettiva, il *software* allegato con centinaia di quiz per infinite simulazioni.

PARTE I Il profilo professionale dell'operatore socio-sanitario

Capitolo 1 L'evoluzione e la formazione dell'operatore socio-sanitario

1	L'operatore socio-sanitario.....	Pag.	7
	1.1 L'Accordo del 22 febbraio 2001.....	»	7
2	L'area delle competenze.....	»	7
	2.1 Le attività.....	»	7
	2.2 Competenze tecniche.....	»	8
	2.3 Competenze professionali.....	»	9
	2.4 Competenze di natura relazionale.....	»	9
	2.5 Le competenze specialistiche.....	»	9
3	La formazione.....	»	10
	3.1 I moduli formativi.....	»	10
	3.2 Principali materie di insegnamento.....	»	12
4	L'operatore socio-sanitario con formazione complementare in assistenza sanitaria (OSSS).....	»	12
	4.1 La formazione complementare.....	»	12
	4.2 Ambiti operativi e responsabilità.....	»	13
5	Il riordino delle professioni sanitarie: la L. 3/2018.....	»	14
6	Altre figure professionali: l'operatore tecnico addetto all'assistenza (OTA).....	»	15
7	L'operatore ausiliario socio-assistenziale (OSA, ASA).....	»	16
	7.1 L'Operatore socio-assistenziale (OSA).....	»	16
	7.2 L'Ausiliario socio-assistenziale (ASA).....	»	17
8	L'Addetto all'assistenza di base (AADB).....	»	18
9	L'Assistente domiciliare e dei servizi tutelari (ADEST).....	»	18

Capitolo 2 L'OSS nel processo assistenziale

1	I modelli di assistenza.....	»	20
2	Il lavoro multiprofessionale.....	»	20
3	L'attribuzione delle attività.....	»	21
4	La metodologia di intervento.....	»	22
	4.1 L'accertamento.....	»	23
	4.2 La diagnosi.....	»	24
	4.3 L'identificazione degli obiettivi e pianificazione dell'assistenza.....	»	24
	4.4 L'attuazione del piano assistenziale.....	»	25
	4.5 La valutazione dell'assistenza.....	»	25
	4.6 L'audit.....	»	25
5	Il piano di assistenza individualizzato (PAI).....	»	26

Capitolo 3 Gli strumenti di qualità dell'assistenza

1	Le linee-guida.....	»	28
2	La Carta dei servizi pubblici sanitari.....	»	28
3	Il protocollo.....	»	29
4	Le procedure.....	»	29
5	La documentazione sanitaria. Cartella clinica, infermieristica ed elettronica, e fascicolo sanitario elettronico.....	»	30
	5.1 La cartella infermieristica.....	»	30
	5.2 La cartella clinica.....	»	31
	5.3 La cartella clinica elettronica e il fascicolo sanitario elettronico.....	»	32
6	I sistemi di documentazione.....	»	34
	6.1 I sistemi informativi.....	»	34
	6.2 La documentazione narrativa.....	»	34
	6.3 La documentazione orientata alla fonte e ai problemi.....	»	35
	6.4 La documentazione informatizzata.....	»	35
	6.5 I rapporti assistenziali.....	»	36
7	I percorsi assistenziali.....	»	36
8	Il piano di lavoro.....	»	36

Capitolo 4 I luoghi di lavoro dell'OSS

1	I contesti socio-assistenziali.....	»	37
2	La casa protetta.....	»	37
	2.1 Gli ospiti.....	»	37
	2.2 L'équipe di lavoro.....	»	38

3	Le residenze sanitarie assistenziali (RSA)	Pag.	38
4	I centri di cure palliative.....	»	39
	4.1 Definizione.....	»	39
	4.2 Cure palliative e terapia del dolore	»	39
	4.3 Gli hospice	»	40
5	Il centro di assistenza diurno.....	»	40
6	I centri socio-riabilitativi	»	41
7	L'assistenza domiciliare (home care)	»	41
	7.1 Finalità dell'home care	»	41
	7.2 Tipologia dell'assistito a domicilio	»	42
	7.3 L'assistenza domiciliare alla persona affetta da sindrome da HIV	»	43
	7.4 L'assistenza domiciliare all'anziano.....	»	43
8	I consultori	»	44
9	I SERT	»	45
10	Le strutture ospedaliere.....	»	45
	10.1 Il ricovero in ospedale.....	»	46
	10.2 Il day hospital.....	»	47

Capitolo 5 Il lavoro subordinato

1	Rapporto e contratto di lavoro	»	50
2	Obblighi e diritti del lavoratore	»	52
3	L'estinzione del rapporto di lavoro.....	»	53
4	Il lavoro nelle strutture pubbliche.....	»	54
5	Il lavoro nelle strutture private	»	54

Capitolo 6 Il rapporto di lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche

1	Il pubblico impiego	»	56
	1.1 Caratteri e natura giuridica.....	»	56
	1.2 Principi costituzionali	»	56
2	La disciplina del pubblico impiego e le riforme.....	»	57
	2.1 Il D.Lgs. 165/2001	»	57
	2.2 L'ambito di applicazione del D.Lgs. 165/2001	»	57
	2.3 La riforma Brunetta.....	»	58
	2.4 La riforma Madia (decreti legislativi nn. 74 e 75 del 2017)	»	58
	2.5 La riforma Bongiorno: la legge «concretezza».....	»	59
3	Il sistema delle fonti del pubblico impiego e la contrattazione collettiva	»	59
	3.1 Atti di micro e di macro organizzazione.....	»	59
	3.2 Legge e contratto collettivo	»	60
	3.3 La contrattazione collettiva.....	»	60
	3.4 I soggetti della contrattazione.....	»	61
	3.5 I comparti e le aree dirigenziali	»	61
4	L'accesso ai pubblici uffici.....	»	62
	4.1 Il concorso pubblico e i requisiti per l'ammissione agli impieghi.....	»	62
	4.2 Le tipologie contrattuali flessibili e gli incarichi esterni	»	63
5	L'organizzazione del personale e le mansioni	»	64
	5.1 Aree e profili professionali	»	64
	5.2 Le mansioni	»	65
	5.3 Le progressioni.....	»	65
6	La dirigenza pubblica.....	»	66
	6.1 La distinzione tra politica e amministrazione	»	66
	6.2 Disciplina.....	»	66
	6.3 L'accesso alla dirigenza e il conferimento degli incarichi dirigenziali	»	67
	6.4 Lo spoil system.....	»	67
7	I doveri del pubblico dipendente e le misure anticorruzione.....	»	68
8	Il codice di comportamento.....	»	68
	8.1 Ambito di applicazione e principi generali	»	68
	8.2 Doveri, vigilanza e sanzioni	»	69
9	La tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti: il <i>whistleblowing</i>	»	69
	9.1 Il «nuovo» art. 54bis T.U. pubblico impiego	»	69
	9.2 L'identità del segnalante e le relative garanzie	»	70
10	Le ulteriori misure di contrasto alla corruzione nel pubblico impiego	»	71
11	Il dovere di esclusività: l'art. 53 D.Lgs. 165/2001	»	71
12	I diritti del lavoratore pubblico.....	»	72
13	La responsabilità dell'impiegato. In particolare, la responsabilità disciplinare.....	»	73
	13.1 Responsabilità penale, civile e amministrativa.....	»	73
	13.2 La responsabilità disciplinare e il relativo procedimento.....	»	73
	13.3 Illeciti per i quali è previsto il licenziamento disciplinare (art. 55quater D.Lgs. 165/2001).....	»	74
	13.4 La lotta ai «furbetti» del cartellino e del weekend	»	75

14	La valutazione della <i>performance</i> e la valorizzazione del merito	Pag.	76
15	Svolgimento e modificazioni del rapporto di impiego	»	76
16	La mobilità	»	77
	16.1 Mobilità individuale e obbligatoria	»	77
	16.2 La mobilità collettiva	»	78
17	L'estinzione del rapporto di impiego	»	78
18	Controversie di lavoro nel pubblico impiego	»	79

Capitolo 7 La disciplina del comparto

1	Il personale del SSN	»	80
2	I contratti collettivi del comparto	»	80
	2.1 La contrattazione nazionale	»	80
	2.2 La contrattazione integrativa	»	81
3	Il comparto sanità e le aree di contrattazione	»	81
4	Il CCNL Sanità 2016-2018	»	82
	4.1 Il nuovo sistema di classificazione	»	82
	4.2 Nuovi profili nelle attività di comunicazione ed informazione	»	82
	4.3 Gli incarichi di funzione	»	83
5	Il sistema di classificazione del personale	»	83
6	Declaratoria dei profili professionali	»	85
	6.1 Profili della categoria A	»	85
	6.2 Profili della categoria B	»	85
	6.3 Profili della categoria Bs (B super)	»	85
	6.4 Profili professionali della categoria C	»	86
	6.5 Profili della categoria D	»	87
	6.6 Profili della categoria Ds	»	87
7	Il personale convenzionato	»	88
8	Gli obblighi e le responsabilità definiti dal contratto collettivo	»	90
9	La responsabilità professionale dell'OSS	»	92
	9.1 La responsabilità penale, civile e amministrativa	»	92
	9.2 La responsabilità disciplinare	»	93
	9.3 La responsabilità sanitaria nella L. 8 marzo 2017, n. 24 (cd. Gelli-Bianco)	»	94

Capitolo 8 L'etica e la deontologia

1	La Carta europea dei diritti del malato	»	96
2	Il Tribunale per i diritti del malato	»	97
3	La Carta dei diritti dell'anziano	»	98
4	La Carta dei diritti del malato in ospedale	»	98
5	I diritti del bambino malato	»	99
6	Il consenso informato	»	99
	6.1 Definizione	»	99
	6.2 Il testamento biologico e le DAT (L. 219/2017)	»	100
7	La qualità del SSN nel rapporto con i cittadini	»	101
	7.1 Gli indicatori di qualità	»	101
	7.2 Competenze	»	101
8	Il controllo di qualità	»	102

Capitolo 9 La sicurezza sul lavoro nel settore sanitario

1	L'obbligo di sicurezza	»	103
2	Il Testo Unico della sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008)	»	103
	2.1 La legislazione speciale	»	103
	2.2 Il D.Lgs. 81/2008	»	104
3	La prevenzione	»	104
	3.1 L'oggetto della prevenzione	»	104
	3.2 Le misure generali di tutela	»	105
	3.3 La valutazione dei rischi	»	105
4	I rischi specifici del settore sanitario	»	106
5	Il rischio biologico	»	107
6	Il servizio di prevenzione e protezione	»	109
7	La riunione periodica di prevenzione e protezione	»	109
8	Il soggetto responsabile della sicurezza	»	109
	8.1 Il datore di lavoro	»	109
	8.2 Dirigenti e preposti	»	110
9	I soggetti tutelati	»	111
	9.1 L'applicazione generalizzata	»	111
	9.2 Gli obblighi e i diritti dei lavoratori	»	111

10	I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza	Pag.	112
11	La sorveglianza sanitaria obbligatoria.....	»	112
	11.1 Finalità e modalità della sorveglianza sanitaria.....	»	112
	11.2 I giudizi del medico competente	»	113
12	Le misure di prevenzione e protezione degli operatori sanitari dal Covid 19.....	»	114

Capitolo 10 La normativa sulla protezione dei dati personali: la privacy

1	Il quadro normativo attuale	»	116
	1.1 La riforma europea e l'adeguamento nazionale	»	116
	1.2 Il regolamento (UE) 2016/679.....	»	117
2	Il Garante per la protezione dei dati personali	»	118
3	La nozione ampia di «dato personale»	»	119
4	Il trattamento del dato personale: principi e condizioni di liceità.....	»	120
5	Il profilo soggettivo della privacy: l'interessato	»	121
	5.1 I diritti dell'interessato	»	121
	5.2 Limitazioni ai diritti dell'interessato.....	»	123
6	Il titolare del trattamento	»	123
7	Il modello organizzativo <i>data protection</i>	»	125
	7.1 Data Protection Officer (DPO).....	»	125
	7.2 I registri delle attività di trattamento.....	»	126
8	I <i>data breach</i>	»	126
9	Il trattamento di categorie particolari di dati personali.....	»	127
10	Il trattamento di dati personali relativi a condanne penali e reati.....	»	129
11	La trasparenza dei dati in sanità	»	129
12	Il trattamento dei dati in ambito sanitario. Le informazioni.....	»	130
	12.1 Informazioni del medico di medicina generale e del pediatra	»	130
	12.2 Informazioni da parte di strutture pubbliche e private che erogano prestazioni sanitarie e socio-sanitarie e di altri soggetti	»	131
	12.3 Emergenze a tutela della salute e della incolumità fisica.....	»	132
	12.4 Prescrizioni di medicinali	»	132
	12.5 Cartelle cliniche.....	»	132
	12.6 Certificato di assistenza al parto	»	132
13	Gli adempimenti delle strutture sanitarie	»	133
	Questionario.....	»	134
	Risposte.....	»	152

PARTE II Gli elementi di legislazione sanitaria e sociale

Capitolo 1 I lineamenti dell'ordinamento sanitario

1	I riferimenti normativi.....	»	157
	1.1 L'art. 32 della Costituzione	»	157
	1.2 La L. 23 dicembre 1978, n. 833.....	»	157
	1.3 Il riordino della sanità attuato con il D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502.....	»	157
	1.4 La riforma sanitaria ter	»	158
2	Il Servizio sanitario nazionale (SSN).....	»	160
3	Il Piano sanitario nazionale (PSN)	»	161
	3.1 Il PSN quale strumento di programmazione ed attuazione del SSN.....	»	161
	3.2 I Piani sanitari regionali	»	162
	3.3 I Piani attuativi locali	»	162
4	Il Piano sanitario nazionale vigente	»	163
5	I Patti per la salute	»	164
6	La trasformazione dell'Unità sanitaria locale in «Azienda».....	»	165
	6.1 La legge istitutiva del Servizio sanitario nazionale (L. 833/1978).....	»	165
	6.2 La legge di riforma del Sistema sanitario nazionale (D.Lgs. 502/1992).....	»	165
7	Gli organi dell'Azienda sanitaria locale	»	166
	7.1 Gli organi della ASL nell'art. 3 D.Lgs. 502/1992.....	»	166
	7.2 Il direttore generale.....	»	166
	7.3 Il direttore amministrativo	»	168
	7.4 Il direttore sanitario	»	168
	7.5 Incompatibilità ed ineleggibilità alla carica di direttore generale, amministrativo e sanitario.....	»	168
	7.6 Collegio sindacale.....	»	168
	7.7 Collegio di direzione	»	169
8	Le strutture operative dell'Azienda sanitaria locale.....	»	169
	8.1 Il distretto	»	170
	8.2 I dipartimenti di prevenzione	»	170
	8.3 I presidi ospedalieri.....	»	171

	8.4 Il riordino dell'assistenza sanitaria territoriale nel decreto Balduzzi.....	Pag.	172
9	Le aziende ospedaliere.....	»	172
	9.1 Le aziende ospedaliere: natura giuridica e istituzione.....	»	172
	9.2 La riorganizzazione della rete ospedaliera.....	»	174
	9.3 Il Regolamento degli standard qualitativi dell'assistenza ospedaliera.....	»	174
10	I livelli essenziali di assistenza sanitaria (LEA).....	»	175
	10.1 Le prestazioni sanitarie garantite dal SSN.....	»	175
	10.2 Dal decreto del 2001 ai nuovi LEA.....	»	176
	10.3 Le aree dei LEA.....	»	177
11	L'iscrizione al Servizio sanitario nazionale.....	»	179
	11.1 Gli assistiti.....	»	179
	11.2 La tessera sanitaria.....	»	179
	11.3 La prescrizione elettronica.....	»	179
	11.4 Il fascicolo sanitario elettronico.....	»	180
12	Le tipologie di interventi assistenziali e sanitari.....	»	182
	12.1 Interventi preventivi.....	»	182
	12.2 La profilassi preventiva: le vaccinazioni.....	»	183
	12.3 Le vaccinazioni obbligatorie: la L. 119/2017.....	»	184
	12.4 Interventi curativi.....	»	184
	12.5 Le nuove Linee guida sul Pronto soccorso ospedaliero. Triage e OBI.....	»	188
	12.6 Interventi riabilitativi.....	»	189
	12.7 Attività medico-legale.....	»	189
13	Gli interventi per la salute mentale.....	»	190
	13.1 Il trattamento sanitario obbligatorio (TSO).....	»	191
	13.2 Le strutture delle ASL per la tutela della salute mentale.....	»	191

Capitolo 2 L'assistenza sociale

1	Il sistema integrato di interventi e servizi sociali.....	»	192
2	Gli organi preposti all'assistenza.....	»	193
	2.1 I rapporti tra Stato ed altri soggetti pubblici e privati: il principio di sussidiarietà.....	»	193
	2.2 I soggetti pubblici preposti all'assistenza.....	»	194
	2.3 Il terzo settore.....	»	194
3	Il coordinamento e la programmazione dei servizi sociali.....	»	196
	3.1 La Rete della protezione e dell'inclusione sociale.....	»	196
	3.2 I principi per la programmazione degli interventi e delle risorse del sistema integrato di interventi e servizi sociali.....	»	197
	3.3 I Piani di programmazione della L. 328/2000.....	»	197
	3.4 I Piani di programmazione del D.Lgs. 147/2017.....	»	198
4	La Carta dei servizi sociali.....	»	198
5	Il servizio sociale professionale e il segretariato sociale.....	»	199
6	Il sistema informativo unitario dei servizi sociali (SIUSS).....	»	199
7	Il finanziamento delle politiche sociali.....	»	200
8	L'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).....	»	200
9	Le misure di natura assistenziale in favore delle famiglie.....	»	202
	9.1 La carta della famiglia.....	»	202
	9.2 L'assegno di natalità (cd. bonus bebè).....	»	202
	9.3 Il premio alla nascita (cd. bonus mamme domani).....	»	203
	9.4 Il cd. bonus asilo nido.....	»	203
	9.5 L'assegno ai nuclei familiari con almeno tre figli.....	»	203
	9.6 L'assegno di maternità di base.....	»	204
	9.7 L'assegno di maternità per lavori atipici e discontinui.....	»	204
	9.8 Il contributo ai nuclei familiari monoparentali.....	»	204
10	Le misure di contrasto alla povertà: il Reddito e la Pensione di cittadinanza (RdC e PdC).....	»	205
	10.1 Dal Reddito di inclusione al Reddito e alla Pensione di cittadinanza.....	»	205
	10.2 Il Reddito di cittadinanza.....	»	205
	10.3 La Pensione di cittadinanza.....	»	205
11	L'assegno sociale agli ultrasessantacinquenni privi di reddito.....	»	206
12	Le prestazioni economiche in favore degli invalidi civili.....	»	206
	12.1 Il riconoscimento dell'invalidità civile.....	»	206
	12.2 Le prestazioni economiche.....	»	206
	12.3 Invalidi civili.....	»	207
	12.4 Sordi civili.....	»	207
	12.5 Ciechi civili.....	»	207
	12.6 Sordociechi.....	»	207

Capitolo 3 L'integrazione socio-sanitaria

1	La definizione di salute.....	»	208
---	-------------------------------	---	-----

2	Una prima definizione di integrazione socio-sanitaria	Pag.	208
3	Le prestazioni socio-sanitarie	»	209
4	Integrazione socio-sanitaria e territorio	»	209
5	I criteri di individuazione delle prestazioni socio-sanitarie	»	210
6	L'assistenza socio-sanitaria nei nuovi LEA	»	211
6.1	I percorsi assistenziali integrati	»	211
6.2	Il Progetto di assistenza individuale	»	211
7	L'assistenza socio-sanitaria ai minori e ai disabili	»	212
7.1	Minori, donne, coppie, famiglie	»	212
7.2	Le persone con disabilità	»	213
8	L'assistenza socio-sanitaria residenziale e semiresidenziale	»	214
8.1	Alle persone non autosufficienti	»	214
8.2	Alle persone nella fase terminale della vita	»	214
8.3	Ai minori con disturbi in ambito neuropsichiatrico e del neurosviluppo	»	215
8.4	Alle persone con disabilità.....	»	215
	Questionario.....	»	216
	Risposte	»	223

PARTE III L'area psicologica e sociale

Capitolo 1 Lo sviluppo cognitivo e sociale

1	Il cervello e la sua struttura	»	227
1.1	Cenni anatomici	»	227
1.2	Caratteristiche del sistema nervoso centrale	»	228
2	Lo sviluppo cognitivo e sociale.....	»	229
2.1	Adattamento e ambiente.....	»	229
2.2	La teoria dello sviluppo cognitivo di Piaget.....	»	230
2.3	Ambiente e sviluppo per Vygotskij.....	»	232
3	L'intelligenza e le sue forme	»	233
3.1	La teoria di Gardner	»	234
3.2	L'intelligenza emotiva di Goleman.....	»	236
3.3	Le teorie di Spearman e Thurstone.....	»	237
3.4	Robert Sternberg e la teoria triarchica dell'intelligenza	»	237
4	La memoria.....	»	238
4.1	Il modello associativo	»	238
4.2	Il modello «pluri-componenti»	»	239
4.3	Il modello cognitivista HIP (<i>Human Information Processing</i>).....	»	239
4.4	Il decadimento della memoria	»	240

Capitolo 2 Legami affettivi e sviluppo emotivo

1	La relazione affettiva.....	»	241
1.1	L'attaccamento.....	»	241
1.2	Gli studi di Freud	»	241
1.3	René Spitz e la teoria degli «organizzatori»	»	242
1.4	La teoria dello sviluppo «psico-sociale» di Erikson: infanzia, adolescenza, età adulta	»	242
1.5	L'approccio etologico di Bowlby: attaccamento e sviluppo affettivo	»	244
1.6	Sviluppo e ambiente per Donald Winnicott	»	246
2	Teorie dello sviluppo emotivo	»	247
2.1	Emozioni e competenza emotiva	»	247
2.2	La teoria di Sroufe	»	247
2.3	La teoria di Izard.....	»	248
2.4	Bandura e il rinforzo sociale.....	»	248
3	Empatia: significato e teorie.....	»	250

Capitolo 3 Linguaggi e comunicazione

1	Fisiologia del linguaggio	»	252
1.1	Fonetica e fonologia	»	252
1.2	I suoni e il sistema uditivo	»	253
1.3	Il sistema fonatorio	»	253
2	Lo sviluppo del linguaggio	»	254
2.1	Le fasi dello sviluppo linguistico	»	254
2.2	Imparare a parlare	»	255
2.3	Il rapporto tra linguaggio e pensiero	»	257
3	La comunicazione non verbale.....	»	259
3.1	Senza parole.....	»	259

3.2 La prossemica	Pag.	260
3.3 La cinesica	»	260

Capitolo 4 Psicologia e assistenza

1 Il concetto di persona e di bisogno	»	262
1.1 La persona	»	262
1.2 Il bisogno	»	262
1.3 I bisogni del paziente	»	263
1.4 Il nursing	»	263
2 L'arte di aiutare	»	265
3 La centralità della persona	»	266
4 L'attenzione	»	267
4.1 Il processo di attenzione	»	267
4.2 I fattori che condizionano l'attenzione	»	268
5 Le emozioni	»	269
6 La frustrazione	»	269
7 I meccanismi di difesa	»	270
8 La sindrome del burnout	»	271

Capitolo 5 Elementi di psicologia sociale

1 L'uomo come essere sociale	»	273
2 Metodi della psicologia sociale	»	273
3 La percezione sociale	»	273
4 Gli atteggiamenti	»	274
4.1 Tipi particolari di atteggiamenti	»	274
4.2 Effetti dei pregiudizi, degli stereotipi e delle discriminazioni	»	274
4.3 Le radici del pregiudizio	»	275
4.4 Educare i giovani a difendersi dai pregiudizi	»	275
4.5 Attenuazione ed eliminazione del pregiudizio	»	276
5 Il giudizio sociale	»	276
5.1 La prima impressione	»	276
5.2 Dall'impressione al giudizio	»	276
6 La comunicazione interpersonale	»	277
6.1 Gli assiomi della comunicazione	»	277
6.2 La comunicazione come interazione sociale	»	278
6.3 La comunicazione come sistema	»	278
6.4 Gli studi di Morris	»	278
6.5 La prospettiva relazionale	»	279
6.6 Gli ostacoli alla comunicazione	»	279
7 La relazione di aiuto	»	279
8 La motivazione	»	280
9 I bisogni sociali	»	280
10 Psicologia dei gruppi	»	281
10.1 Il gruppo	»	281
10.2 Gruppi di appartenenza e gruppi di riferimento	»	282
10.3 I ruoli sociali: la leadership e il capro espiatorio	»	282
10.4 Il pensiero gruppale	»	283
10.5 Un particolare tipo di gruppo: l'équipe	»	283
11 Norme sociali, adattamento e disadattamento	»	284
11.1 Le norme sociali	»	284
11.2 L'adattamento sociale	»	284
11.3 La marginalità	»	284
11.4 La devianza	»	285
11.5 Cause e sintomi del disadattamento	»	285
12 I disturbi del comportamento sociale	»	286
Questionario	»	287
Risposte	»	295

PARTE IV L'area igienico-sanitaria

Capitolo 1 Elementi di igiene

1 Gli obiettivi dell'igiene	»	299
2 L'igiene personale dell'assistito	»	299
2.1 L'eliminazione delle urine e delle feci	»	300

2.2	L'igiene serale.....	Pag.	301
2.3	Il bagno dell'assistito.....	»	301
2.4	L'abbigliamento dell'assistito.....	»	302
3	La cura delle parti del corpo.....	»	302
3.1	Pulizia dei piedi.....	»	302
3.2	Igiene e cura del cavo orale.....	»	303
3.3	Pulizia dei capelli.....	»	303
3.4	Pulizia di occhi, naso, orecchie.....	»	304
4	La pulizia dell'ambiente in cui vive l'assistito.....	»	306
5	La camera di degenza.....	»	307
6	L'igiene ambientale.....	»	308
7	L'igiene dell'ambiente confinato.....	»	309
8	L'igiene sociale e di comunità.....	»	310
8.1	Le infezioni.....	»	310
8.2	Le malattie infettive.....	»	311
8.3	La profilassi delle malattie infettive.....	»	312
8.4	L'asepsi.....	»	312
9	L'igiene degli alimenti.....	»	313
10	La conservazione degli alimenti.....	»	313
10.1	Metodi fisici.....	»	313
10.2	Metodi chimici.....	»	316
10.3	Metodi biologici.....	»	316
11	La gestione dei rifiuti.....	»	316
11.1	La nozione di rifiuto.....	»	316
11.2	La classificazione dei rifiuti.....	»	316
12	I rifiuti sanitari.....	»	317
12.1	Classificazioni e codici CER.....	»	317
12.2	Il deposito, la raccolta e il trasporto dei rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo.....	»	319
12.3	Le fasi della gestione dei rifiuti sanitari.....	»	319
12.4	I compiti degli operatori.....	»	320

Capitolo 2 Lineamenti di scienza dell'alimentazione

1	L'educazione alimentare.....	»	321
2	Le regole alimentari fondamentali.....	»	321
3	Alimentazione degli adolescenti. Anoressia e bulimia.....	»	322
4	Alimentazione della gestante.....	»	325
5	Allattamento materno.....	»	326
6	Divezzamento.....	»	326
7	Il dopo divezzamento.....	»	326
8	Alimentazione dell'anziano.....	»	326
9	Alterazioni dell'apparato gastroenterico.....	»	328
9.1	Dispepsia.....	»	328
9.2	Gastroenterite.....	»	328
9.3	Distrofia.....	»	328
9.4	Atrofia.....	»	329
10	Tossinfezioni da alimenti.....	»	329
11	Salmonellosi.....	»	329
12	Tossinfezioni da stafilococco.....	»	329
13	Botulismo.....	»	330
14	Alimentazione artificiale.....	»	330
15	Conservazione degli alimenti: rinvio.....	»	330

Capitolo 3 Cenni di anatomia e fisiologia

1	I tessuti.....	»	331
1.1	Tessuti epiteliali.....	»	331
1.2	Tessuti connettivi.....	»	332
1.3	La pelle.....	»	334
1.4	Tessuti muscolari.....	»	334
1.5	Tessuto nervoso.....	»	335
2	Livelli di organizzazione.....	»	337
3	L'apparato locomotore.....	»	337
3.1	Lo scheletro umano.....	»	337
3.2	Le articolazioni.....	»	339
3.3	I muscoli.....	»	340
4	L'apparato digerente.....	»	340
5	L'apparato circolatorio.....	»	343

5.1	Il cuore e i vasi sanguigni	Pag.	344
5.2	La circolazione del sangue	»	346
5.3	La pressione sanguigna nelle arterie e nelle vene	»	347
5.4	Il sangue	»	347
5.5	Il sistema linfatico	»	348
6	L'apparato respiratorio	»	349
7	L'apparato urogenitale	»	352
7.1	L'apparato escretore	»	352
7.2	L'apparato genitale maschile	»	354
7.3	L'apparato genitale femminile.....	»	355
8	Il sistema endocrino	»	356
9	Il sistema nervoso	»	357
9.1	Sistema nervoso centrale	»	357
9.2	Sistema nervoso periferico	»	359
9.3	Sistema nervoso vegetativo (o autonomo)	»	359
10	Gli organi di senso	»	359
10.1	Recettori olfattivi.....	»	360
10.2	Recettori del gusto	»	360
10.3	Recettori del dolore e del tatto.....	»	360
10.4	Recettori visivi	»	360
10.5	Recettori uditivi.....	»	361
10.6	Recettori dell'equilibrio	»	362
Capitolo 4 La gestione delle emergenze			
1	Il concetto di «primo soccorso» e il sistema 118.....	»	363
2	Come intervenire in fase di primo soccorso.....	»	364
3	Le emergenze ospedaliere: il <i>triage</i>	»	365
3.1	Evoluzione normativa del concetto di <i>triage</i>	»	365
3.2	Fasi e obiettivi del <i>triage</i>	»	366
3.3	Percorsi rapidi di <i>triage</i>	»	367
4	La cassetta del primo soccorso	»	368
5	Le ferite	»	369
5.1	Che cos'è una ferita	»	369
5.2	Il primo soccorso delle ferite	»	370
5.3	Abrasioni, escoriazioni, contusioni	»	371
6	Le emorragie.....	»	371
7	Lo shock.....	»	372
8	Le fratture.....	»	373
9	Le crisi epilettiche	»	374
10	Svenimenti e perdite di coscienza.....	»	374
11	Le ustioni	»	375
12	Avvelenamenti e intossicazioni	»	377
13	Colpo di calore e colpo di sole.....	»	378
14	L'annegamento.....	»	379
15	Il congelamento.....	»	380
16	La folgorazione.....	»	380
17	La respirazione artificiale e il massaggio cardiaco esterno	»	381
17.1	La rianimazione cardiopolmonare.....	»	381
17.2	I protocolli in uso.....	»	381
17.3	La sequenza della respirazione artificiale e del massaggio cardiaco esterno	»	381
18	L'uso del defibrillatore semiautomatico	»	384
19	Rianimazione cardiopolmonare e defibrillazione: le <i>Linee-guida ERC 2010</i>	»	384
19.1	La «catena della sopravvivenza»	»	384
19.2	Riconoscimento precoce dell'arresto cardiaco	»	385
19.3	Rianimazione cardiopolmonare precoce (BLS-D nell'adulto)	»	385
19.4	Valutazioni e azioni del BLS-D	»	386
19.5	BLS-D pediatrico	»	390
20	Nuove <i>Linee-guida ERC 2015</i> : riassunto dei principali cambiamenti.....	»	391
20.1	Supporto di base delle funzioni vitali nell'adulto e utilizzo di defibrillatori esterni automatici... ..	»	392
20.2	Supporto avanzato delle funzioni vitali nell'adulto	»	393
20.3	Arresto cardiaco in circostanze speciali	»	394
20.4	Supporto delle funzioni vitali in età pediatrica	»	396
20.5	Primo soccorso per le emergenze mediche.....	»	397
20.6	Primo soccorso per le emergenze legate a trauma	»	398
20.7	Principi di formazione in rianimazione.....	»	399
21	Linee guida ERC per la rianimazione cardiopolmonare durante la pandemia Covid-19	»	401

Questionario.....	Pag.	405
Risposte.....	»	424

PARTE V L'area dell'assistenza alla persona

Capitolo 1 La somministrazione della terapia farmacologica

1	Le prescrizioni	»	429
2	Le vie di somministrazione dei farmaci	»	429
3	La via di somministrazione enterale	»	430
	3.1 La somministrazione orale	»	430
	3.2 Indicazioni operative	»	431
4	La via di somministrazione parenterale.....	»	431
	4.1 Le vie iniettive	»	431
	4.2 La somministrazione inalatoria	»	433
5	La via di somministrazione topica.....	»	433
6	Le attività dell'OSS.....	»	433

Capitolo 2 Le specialità medicinali

1	I medicinali per uso umano	»	434
2	L'immissione in commercio	»	436
	2.1 La domanda di autorizzazione	»	436
	2.2 La procedura per il rilascio dell'AIC: la deliberazione dell'AIFA	»	436
	2.3 Gli obblighi del titolare dell'AIC	»	437
	2.4 La revoca dell'AIC	»	437
3	La produzione dei medicinali	»	438
	3.1 Il rilascio dell'autorizzazione alla produzione	»	438
	3.2 La buona prassi di fabbricazione	»	438
4	La pubblicità dei medicinali	»	439
5	Sieri, vaccini, prodotti assimilati	»	439
6	I medicinali omeopatici	»	439
7	Sostanze tossiche, velenose, stupefacenti	»	440

Capitolo 3 Il trattamento delle ferite. Bagni terapeutici e frizioni

1	Le medicazioni delle ferite.....	»	442
2	L'applicazione dei bendaggi	»	443
3	Le complicazioni da infezioni	»	444
4	I bagni terapeutici	»	444
5	Le frizioni	»	445
6	Gli impacchi medicali.....	»	445

Capitolo 4 La rilevazione dei parametri vitali

1	I parametri vitali	»	447
2	La rilevazione del polso	»	447
3	La rilevazione del respiro.....	»	448
4	La rilevazione della temperatura corporea.....	»	449
5	La rilevazione della pressione arteriosa	»	450

Capitolo 5 La somministrazione dei pasti e delle diete

1	L'importanza dell'alimentazione: i compiti dell'OSS nella fase alimentativa.....	»	451
2	Preparazione e distribuzione del cibo	»	452
	2.1 Indicazioni generali.....	»	452
	2.2 Competenze specifiche.....	»	453
3	Diete terapeutiche.....	»	453
4	Alimentazione artificiale.....	»	453
	4.1 Sondino e cannule venose.....	»	453
	4.2 Le competenze	»	454

Capitolo 6 La mobilizzazione del paziente

1	La mobilizzazione nel letto	»	455
2	Le principali posture	»	456

3	Il trasferimento e il sollevamento. La deambulazione.....	Pag.	457
	3.1 Il trasferimento dal letto alla sedia	»	457
	3.2 L'assistenza nella deambulazione.....	»	457
4	La sicurezza personale dell'OSS nelle attività di mobilitazione	»	458

Capitolo 7 L'assistenza peri-operatoria

1	Il nursing peri-operatorio.....	»	459
2	Il periodo pre-operatorio.....	»	459
	2.1 Inquadramento psicologico	»	459
	2.2 Inquadramento clinico	»	459
	2.3 Consenso informato.....	»	461
	2.4 Preparazione all'intervento.....	»	461
3	Il periodo intra-operatorio.....	»	461
	3.1 La sala operatoria	»	462
	3.2 Le norme di asepsi da rispettare durante il periodo intra-operatorio	»	462
	3.3 Lo strumentario chirurgico.....	»	463
	3.4 Tavolo operatorio.....	»	464
	3.5 Le apparecchiature elettromedicali.....	»	464
	3.6 La sanificazione.....	»	466
4	Il periodo post-operatorio	»	466
	4.1 Il post-operatorio immediato	»	467
	4.2 Il post-operatorio intermedio.....	»	467
	4.3 I drenaggi.....	»	468
	4.4 La convalescenza	»	468

Capitolo 8 La raccolta ed il trasporto di materiale biologico a fini diagnostici

1	I materiali biologici	»	469
2	La raccolta delle urine.....	»	469
3	La raccolta delle feci.....	»	470
4	La raccolta dell'espettorato.....	»	470
5	Il trasporto del materiale biologico.....	»	471

Capitolo 9 Pulizia, disinfezione e sterilizzazione delle apparecchiature, delle attrezzature sanitarie e dei dispositivi medici

1	La prevenzione del rischio biologico.....	»	474
2	Sterilizzazione	»	474
3	Disinfezione	»	476
4	Disinfestazione	»	478

Capitolo 10 L'assistenza alla persona nella gestione del dolore e durante il «fine vita»

1	Che cosa è il dolore	»	480
2	Il dolore post-operatorio.....	»	481
	2.1 La percezione del dolore	»	481
	2.2 I sintomi e la valutazione del dolore post-operatorio.....	»	481
3	La gestione del dolore.....	»	482
	3.1 La terapia farmacologica.....	»	482
	3.2 La terapia non farmacologica	»	482
	3.3 L'analgesia controllata dal paziente	»	483
	3.4 La rete per la terapia del dolore.....	»	483
	Il momento finale della vita.....	»	484
4		»	484
5	Gli aspetti psicologici della morte: le fasi	»	485
	5.1 La fase del rifiuto.....	»	485
	5.2 La fase della collera.....	»	485
	5.3 La fase della trattativa	»	485
	5.4 La fase della pace	»	485
	5.5 La fase dell'accettazione.....	»	486
6	Il lutto	»	486
	Questionario.....	»	487
	Risposte.....	»	502

PARTE VI L'assistenza alla persona in particolari situazioni di vita

Capitolo 1 L'anziano

1	L'invecchiamento.....	Pag.	507
	1.1 Le fasi dell'invecchiamento.....	»	507
	1.2 L'assistenza all'anziano.....	»	507
2	Le cause dell'isolamento nell'anziano.....	»	508
	2.1 L'ospedalizzazione.....	»	508
	2.2 La solitudine nei rapporti sociali.....	»	509
	2.3 Sentirsi normali.....	»	511
3	Le patologie frequenti.....	»	511
	3.1 Le cadute.....	»	511
	3.2 Le fratture del femore.....	»	512
	3.3 Le piaghe da decubito.....	»	513
	3.4 Bronchiti e broncopolmoniti.....	»	514
	3.5 Arteriosclerosi.....	»	514
	3.6 Scompenso cardiaco.....	»	515
	3.7 Trombosi venosa.....	»	515
4	La respirazione, i denti e le gengive.....	»	516
5	La nutrizione e l'escrezione.....	»	517
6	L'autonomia personale.....	»	519
	6.1 La valutazione del grado di autonomia dell'anziano.....	»	519
	6.2 Mantenersi in attività.....	»	521
	6.3 L'importanza di momenti di riposo.....	»	522

Capitolo 2 Le disabilità

1	I soggetti «diversamente abili».....	»	523
2	La classificazione di menomazione, disabilità e handicap.....	»	524
3	La classificazione ICF.....	»	525
4	Disabilità e sostegno alla famiglia.....	»	526
	4.1 Le disabilità.....	»	526
	4.2 L'aiuto alla famiglia.....	»	526
5	Gli obiettivi di tutela della L. 104/1992.....	»	528
6	L'inserimento e l'integrazione sociale.....	»	529
7	L'assistenza sanitaria.....	»	529

Capitolo 3 I disturbi dello sviluppo intellettivo

1	Dal ritardo mentale alla disabilità intellettiva.....	»	531
2	Diagnosi e livelli di disabilità intellettiva secondo il DSM 5.....	»	531
3	Cause della disabilità intellettiva.....	»	532
	3.1 Infezioni in gravidanza.....	»	532
	3.2 Uso di farmaci e sostanze stupefacenti in gravidanza.....	»	533
	3.3 Sindromi genetiche: sindrome Down, sindrome X fragile e altre malattie genetiche.....	»	533
	3.4 Infezioni e traumi.....	»	534
	3.5 Le paralisi cerebrali infantili.....	»	534
4	Sviluppo e decorso.....	»	535
5	Diagnosi differenziale.....	»	535
6	Proposte operative per soggetti con disabilità psico-fisiche.....	»	536

Capitolo 4 I disturbi dello spettro dell'autismo

1	Caratteristiche e criteri diagnostici.....	»	537
	1.1 I criteri utili alla diagnosi.....	»	539
	1.2 Esordi e decorso.....	»	540
	1.3 Il caso clinico.....	»	541
2	Autismo e disturbo di Asperger.....	»	542
3	Il disturbo di Rett.....	»	542
4	Le linee guida per l'autismo della Società italiana di neuropsicologia: approcci metodologici.....	»	542

Capitolo 5 L'assistenza ai soggetti con disturbi mentali

1	La tutela della salute mentale.....	»	544
2	Il trattamento sanitario obbligatorio (TSO): Rinvio.....	»	544

3	L'attività delle ASL	Pag.	544
4	Le principali patologie. La schizofrenia	»	545
	4.1 Deliri	»	546
	4.2 Allucinazioni	»	546
	4.3 Eloquio disorganizzato	»	546
	4.4 Comportamento motorio grossolanamente disorganizzato o catatonico	»	546
	4.5 Sintomi negativi	»	547
5	Il disturbo depressivo	»	547
	5.1 La depressione	»	547
	5.2 Decorso	»	548
	5.3 Depressione con andamento stagionale	»	548
6	Il disturbo bipolare	»	549
7	I disturbi della personalità	»	549

Capitolo 6 L'assistenza pediatrica e ostetrica

1	L'assistenza pediatrica	»	551
2	Il neonato	»	551
3	Il neonato immaturo	»	553
4	L'igiene della gravidanza	»	554
5	L'assistenza al parto	»	555
6	L'assistenza dopo il parto	»	556
7	L'interruzione della gravidanza	»	558
	7.1 Volontaria	»	558
	7.2 Spontanea	»	559

Capitolo 7 I soggetti con dipendenza da alcool e sostanze

1	Le sostanze psicoattive	»	560
2	Le sostanze stupefacenti	»	562
3	L'alcolismo	»	563
4	Gli interventi per le dipendenze patologiche	»	564
	4.1 Assistenza a soggetti con dipendenze	»	564
	4.2 I SERT	»	564
	4.3 Competenze delle Regioni e delle Province autonome	»	565
5	L'assistenza sanitaria agli alcooldipendenti	»	566
	Questionario	»	567
	Risposte	»	579

PARTE VII Le procedure operative dell'OSS

Capitolo 1 Le prestazioni assistenziali

1	Regole generali per la preparazione dell'assistito e dell'ambiente	»	583
2	Lavaggio sociale delle mani dell'operatore	»	584
3	Decontaminazione alcolica	»	585
4	Lavaggio antisettico delle mani	»	586
5	Uso dei guanti	»	587
6	Accoglienza dell'assistito	»	587
7	Preparazione del carrello delle cure igieniche	»	588
8	Cure igieniche a letto	»	589
9	Cure igieniche in bagno	»	590
10	Rifacimento del letto vuoto	»	591
11	Rifacimento del letto occupato	»	592
12	Lavaggio delle mani dell'assistito	»	593
13	Igiene intima	»	594
14	Igiene e cura dei piedi	»	595
15	Posizionamento/sostituzione del pannolone	»	597
16	Posizionamento e ritiro della padella	»	598
17	Posizionamento e ritiro del pappagallo	»	599
18	Esecuzione di un clistere evacuativo	»	601
19	Posizionamento di un urocontrol	»	602
20	Svuotamento della sacca per la raccolta delle urine	»	603
21	Raccolta urine nelle 24 ore	»	604
22	Raccolta campione urine esame standard	»	605
23	Raccolta campione urine per urinocoltura	»	606

24	Raccolta campione di materiale fecale.....	Pag.	607
25	Cambio di una sacca da colostomia.....	»	609
26	Assistenza all'assunzione di farmaci.....	»	610
27	Somministrazione del cibo e assistenza ai pasti.....	»	611
28	Assistenza al paziente con vomito.....	»	612
29	Igiene e pulizia degli ambienti.....	»	613
30	Gestione dei disinfettanti.....	»	615
31	Lavaggio e preparazione del materiale per la sterilizzazione.....	»	616
32	Conservazione e uso del materiale sterile.....	»	618
33	Trasporto di materiali.....	»	619
34	Posizionamento dell'assistito.....	»	620
35	Aiuto nella deambulazione.....	»	622
36	Trasporto del paziente.....	»	623
37	Manutenzione della sedia a rotelle.....	»	624
38	Isolamento dell'assistito.....	»	624
39	Misurazione del peso.....	»	625
40	Misurazione della temperatura corporea.....	»	626
41	Esecuzione dello stick glicemico.....	»	628
42	Prevenzione delle lesioni da decubito.....	»	629
43	Rilevazione della pressione arteriosa (PA).....	»	631
44	Rilevazione della frequenza respiratoria (FR).....	»	633
45	Rilevazione della frequenza cardiaca (FC).....	»	633
46	Rilevazione della saturazione.....	»	634
47	Preparazione del materiale per ossigenoterapia.....	»	635
48	Assistenza per aerosolterapia.....	»	636
49	Parametri in grafica.....	»	637
50	Primo soccorso.....	»	637
51	Composizione della salma.....	»	638
	Questionario.....	»	640
	Risposte.....	»	655