

14.02.2017 con modifica dell'art. 3.7 Ripetizione e cancellazione dell'art. 2.2 Riconoscimento dei moduli e dell'art. 2.3 Equipollenza di certificati conseguiti con altri moduli (l'art. 2.4 Prova di competenza cambia quindi la numerazione in art. 2.2) valida dal febbraio 2024.

## **Direttive inerenti al regolamento per l'esame federale di professione di Assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza<sup>1</sup>**

### **1 Disposizioni generali**

#### **1.1 Base**

L'esame professionale di assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza è stato elaborato simultaneamente al concetto nazionale di formazione «Cure palliative e formazione» dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP e della Segreteria di Stato alla formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI). Gli obiettivi del concetto nazionale di formazione sono stati ripresi nei documenti fondamentali relativi all'esame e nelle competenze operative dell'assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza.

#### **1.2 Promulgazione, adeguamento**

La commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ) promulga, con riserva dell'approvazione da parte dell'organo responsabile conformemente al punto 2.21, let. a del regolamento d'esame per l'esame federale di professione di assistente specializzato/a in cure di lungodegenza e assistenza del febbraio 2024, le direttive con i relativi allegati e le adegua periodicamente ai bisogni di attualità.

#### **1.3 Importanza delle direttive**

Le direttive commentano e precisano il regolamento per l'esame federale di professione di assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza.

Le direttive si rivolgono in particolare ai

- candidati all'esame professionale di assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza
- responsabili di cura e assistenza e ai loro datori di lavoro
- fornitori di moduli
- periti d'esame.

#### **1.4 Profilo professionale, profilo di competenza e competenze operative**

Profilo professionale, profilo di competenza e competenze operative figurano nell'allegato 1 delle direttive. Il profilo professionale descrive il campo professionale in cui lavora l'assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza e include le competenze operative acquisite durante la formazione professionale di base. Il profilo di competenza descrive i processi di

---

<sup>1</sup> I termini utilizzati per indicare persone che non siano l'assistente specializzato/a in cure di lungodegenza e assistenza sono da intendersi come applicabili ai due sessi.

lavoro, mentre le descrizioni delle competenze operative specificano le competenze operative e le risorse necessarie per applicare dette competenze.

## 2 Moduli e certificati di fine modulo

### 2.1 Struttura modulare

Il regolamento d'esame e le direttive per l'esame professionale di assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza hanno una struttura modulare. Sono articolati nei cinque moduli seguenti:

- Modulo 1: Situazioni gerontopsichiatriche:  
Cure e assistenza, conservazione delle risorse e comunicazione adeguata alla situazione
- Modulo 2: Situazioni geriatriche:  
Cure e assistenza, conservazione delle risorse e comunicazione adeguata alla situazione
- Modulo 3: Situazioni palliative:  
Cure e assistenza, conservazione delle risorse e comunicazione adeguata alla situazione
- Modulo 4: Processo di cura
- Modulo 5: Pianificazione e organizzazione, comunicazione adeguata alla situazione, sviluppo del ruolo professionale e gestione delle proprie risorse

### 2.2 Certificati di fine modulo

I moduli si concludono con il rilascio di un certificato di fine modulo. I certificati di fine modulo confermano che i partecipanti dispongono delle competenze richieste. La forma e la durata di validità dei certificati di fine modulo sono definiti nell'allegato 2 delle presenti direttive.

## 3 Esame finale

### 3.1 Pubblicazione e iscrizione

La pubblicazione è specificata nel punto 3.1 del regolamento d'esame. Essa è pubblicata sul sito internet <https://www.epsante.ch/fr/professions/ep-assistente-specialisee-en-soins-de-lon-gue-duree-et-accompagnement/>. Per l'iscrizione bisogna utilizzare il modulo ufficiale disponibile all'indirizzo <https://www.epsante.ch/fr/professions/ep-assistente-specialisee-en-soins-de-lon-gue-duree-et-accompagnement/>.

### 3.2 Ammissione, convocazione, ritiro, rifiuto dell'ammissione ed esclusione

Convocazione, ritiro, rifiuto dell'ammissione ed esclusione sono disciplinati in modo esaustivo nei punti 4.1 – 4.3 del regolamento d'esame.

I requisiti per l'ammissione all'esame finale sono disciplinati nel punto 3.3 del regolamento d'esame. Al riguardo valgono le precisazioni seguenti:

- Come esperienza professionale si prende in considerazione l'attività professionale nel campo professionale "cure e assistenza" svolta in strutture per cure di lungodegenza e assistenza stazionarie e ambulatoriali.
- Se il grado di occupazione varia, si calcola il totale dell'esperienza professionale effettiva, che complessivamente deve essere equivalente a un'esperienza pratica di due anni al 100%.
- Si rinuncia all'indicazione di un grado di occupazione minimo per il computo dell'esperienza professionale. Sono ammesse interruzioni nell'esperienza professionale effettiva.

- La data di riferimento per l'esperienza professionale da attestare è la data d'iscrizione all'esame professionale.
- Il certificato attestante l'acquisizione di competenze medico-tecniche dei candidati ai sensi del punto 3.31 lettera b) del regolamento di esame è disciplinato nell'allegato 3.

### 3.3 Componenti, svolgimento e valutazione dell'esame finale

Conformemente al punto 5.1 del regolamento di esame, l'esame finale comprende le quattro parti seguenti:

1. Lavoro di riflessione scritto;
2. Presentazione orale del lavoro di riflessione;
3. Colloquio professionale orale sulla presentazione e sul lavoro di riflessione;
4. Analisi di caso scritte.

#### 3.3.1 Lavoro di riflessione

Il candidato riflette su una situazione della propria pratica professionale. La situazione corrisponde al profilo di competenza dell'assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza secondo l'allegato 1. Per affrontare tale situazione si richiede l'impiego di una combinazione di competenze operative di diversi ambiti.

Il lavoro di riflessione può iniziare al più presto sei mesi prima della data dell'esame finale indicata nella pubblicazione.

Il candidato documenta la riflessione in un lavoro scritto che inoltra almeno quattro settimane prima dell'inizio dell'esame finale.

La commissione GQ disciplina in un'apposita direttiva i criteri che deve soddisfare il lavoro di riflessione scritto. La direttiva disciplina segnatamente il momento della stesura, il livello dei criteri da soddisfare, la griglia per la documentazione e per la presentazione del lavoro di riflessione, come pure i criteri di valutazione.

Il perito esamina e valuta il lavoro di riflessione scritto e propone il giudizio. Il secondo membro del team di periti verifica la valutazione e la plausibilità del giudizio assegnato.

#### 3.3.2 Presentazione del lavoro di riflessione

Il candidato presenta il lavoro di riflessione al team di periti secondo la struttura prescritta. A tal fine sceglie forme idonee (lucidi, poster, illustrazioni, handout). Il team di periti può porre domande di comprensione.

Il team di periti giudica e valuta la presentazione in base ai criteri seguenti:

- I criteri formali della presentazione sono soddisfatti (la presentazione si attiene alla struttura prescritta, il tema corrisponde alla documentazione ricevuta, i documenti utilizzati sono stati inclusi in modo ragionevole).
- Il messaggio e l'obiettivo della presentazione sono riconoscibili.
- Il contenuto della presentazione è chiaro e corretto.
- La presentazione è facilmente comprensibile.
- La presentatrice / il presentatore è convincente (linguaggio, gestualità, mimica, carisma, contatto).

### 3.3.3 Colloquio professionale

Il colloquio professionale segue immediatamente la presentazione del lavoro di riflessione. Partendo dai contenuti presentati nella documentazione e nella presentazione del lavoro di riflessione, il team di periti pone domande di approfondimento e sviluppo. Il candidato colloca il proprio operato in un contesto più ampio, illustra i nessi con ulteriori aspetti del profilo di competenza e indica le possibili alternative.

Il team di periti giudica e valuta il colloquio professionale in base ai criteri seguenti:

- Alle domande poste sono state fornite risposte di contenuto professionalmente corretto.
- I ragionamenti del candidato sono comprensibili.
- Sono stati illustrati i nessi con ulteriori aspetti del profilo di competenza.
- Sono state indicate le possibili alternative del modo di operare.

### 3.3.4 Analisi di caso

Oggetto delle analisi di caso sono situazioni pratiche fornite per iscritto dal team di periti e corrispondenti al profilo di competenza dell'assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza dell'allegato 1.

Il candidato analizza le situazioni pratiche utilizzando le competenze acquisite nei moduli e ne deduce le corrispondenti strategie operative, motivandole.

Per le analisi di caso pratiche si hanno a disposizione 4 ore ininterrotte.

L'esecuzione delle analisi dei casi viene sorvegliata da almeno una persona competente, la quale annota le proprie osservazioni.

Il team di periti giudica e valuta le analisi dei casi in base ai criteri seguenti:

- L'analisi della situazione pratica è chiara e comprensibile.
- L'analisi della situazione pratica ha incluso tutti gli aspetti importanti.
- Sono indicate e motivate comprensibilmente strategie operative concrete.
- Sono stati inclusi e illustrati modelli teorici rilevanti per la situazione pratica.
- È stata effettuata una valutazione realistica delle opportunità e dei rischi delle strategie operative proposte.

## 3.4 Periti

I periti vengono nominati dalla commissione GQ. I nominativi dei membri del team di periti vengono comunicati al candidato con la convocazione ai sensi del punto 4.13 del regolamento d'esame

### 3.5 Valutazione e note

La valutazione, l'assegnazione e i valori delle note, le condizioni per il superamento dell'esame finale e per il rilascio dell'attestato professionale come pure le norme per la ripetizione dell'esame sono disciplinate dal punto 6 del regolamento d'esame. Tali norme sono precisate come segue:

#### 3.5.1 Scala delle note

Le valutazioni corrispondenti alle note della scala sono:

- Nota 6 Ottimo
- Nota 5 Buono
- Nota 4 Sufficiente
- Nota 3 Insufficiente
- Nota 2 Gravemente insufficiente
- Nota 1 Inutilizzabile

Sono ammesse le mezze note.

#### 3.5.2 Valutazione dei certificati di fine modulo

I certificati di fine modulo conseguiti servono esclusivamente per l'ammissione all'esame finale. La valutazione dei certificati di fine modulo non influisce sulla nota complessiva dell'esame finale.

### 3.6 Costi

La commissione GQ fissa la tassa di esame d'intesa con l'organo responsabile. Va inoltre aggiunta la tassa fissata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SE-FRI) per la stampa e la registrazione dell'attestato professionale.

La commissione GQ fissa le tasse di esame per le/i ripetenti.

Le tasse vigenti sono pubblicate sul sito internet <https://www.epsante.ch/fr/professions/ep-assistante-specialisee-en-soins-de-longue-duree-et-accompagnement/>.

### 3.7 Ripetizione

I candidati che non hanno superato l'esame devono ripetere le parti d'esame nelle quali hanno fornito una prestazione insufficiente. Per la ripetizione delle parti d'esame è necessario:

Parte d'esame 1 Lavoro di riflessione	Nota 3.5: consegnare un nuovo lavoro di riflessione o una rielaborazione del lavoro reputato insufficiente  Note <i>inferiori</i> a 3.5: consegnare un nuovo lavoro di riflessione, non è ammessa una rielaborazione del lavoro reputato insufficiente.
Parte d'esame 2 Presentazione	La presentazione si riferisce al lavoro di riflessione consegnato.
Parte d'esame 3 Colloquio professionale	Chi deve ripetere la parte d'esame 3 e ha superato la parte d'esame 2, deve ugualmente svolgere di nuovo una presentazione. Il candidato ha la possibilità di mostrare possibili sviluppi tematici. La presentazione funge da base per il colloquio professionale e non viene (nuovamente) giudicata.

Parte d'esame 4  
Analisi di casi

Si devono ripetere entrambe le analisi, anche se una delle due ha ottenuto una nota sufficiente.

## 4. Entrata in vigore

### 4.1 Promulgazione

Le presenti direttive sono promulgate dalla Commissione per la garanzia della qualità responsabile dell'esame professionale di assistente specializzato/a in cure di lungodegenza e assistenza.

Berna, il 27 agosto 2020

Fabienne Pauchard  
Presidente della commissione GQ

### 4.2 Approvazione

Le presenti direttive sono approvate con la modifica dell'art. 3.7 Ripetizione, valida dal 01.01.2023.

Berna, 25.01.2023

Fabienne Pauchard  
Presidente della commissione GQ

### 4.3 Approvazione

Queste direttive, con l'eliminazione dell'articolo 2.2 Riconoscimento dei moduli e con l'eliminazione dell'articolo 2.3 Equivalenza di altri certificati di modulo e la modifica dell'articolo 3.3.1 Lavoro a riflessione, valide dal 01.01.2024, sono approvate.

Berna, febbraio 2024

Fabienne Pauchard  
Presidente della commissione GQ

## Allegato 1 delle direttive

### Profilo professionale, profilo di competenza, competenze operative

#### Profilo professionale dell'assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza

Gli assistenti e le assistenti specializzati/e in cure di lungodegenza e assistenza prestano le cure e l'assistenza delle quali necessitano i pazienti in base alla loro situazione, nelle strutture di cure stazionarie o ambulatoriali di lungodegenza. Partecipano all'elaborazione e alla valutazione dei piani di cura e assistenza, li documentano e formulano proposte per gli eventuali adeguamenti.

Dispongono di conoscenze e capacità approfondite riguardo ai punti chiave e alle misure di cura e assistenza per persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative. Promuovono il benessere fisico, sociale e psichico dei pazienti e a tal fine mettono a frutto le risorse di questi ultimi e del loro ambiente sociale.

Pianificano e organizzano nel proprio settore la giornata lavorativa del loro team e impiegano i membri del team in possesso di formazioni differenti secondo le rispettive competenze. Nell'ambito delle loro competenze professionali assistono e controllano i membri del team nello svolgimento dei loro compiti. Per rispondere a domande e per la risoluzione di compiti che esulano dalle loro competenze professionali e per la relativa sorveglianza si rivolgono alle infermiere e infermieri diplomati

Nella loro quotidianità professionale, stabiliscono e intrattengono con i pazienti un rapporto professionale improntato al rispetto. Tengono conto dei principi etici e legali come pure dei bisogni, delle risorse e dell'ambiente sociale dei pazienti. Rispettano la personalità dei pazienti.

Conoscono il proprio ruolo professionale e quello dei membri del team interprofessionale e interdisciplinare. Considerano con occhio critico il proprio modo di lavorare e la collaborazione in seno al team. Adeguano il proprio comportamento e il proprio agire e formulano proposte per ottimizzare la collaborazione in seno al team. Si assumono la responsabilità del loro perfezionamento personale e professionale.

Forniscono le proprie prestazioni in modo autonomo, conformemente alle competenze acquisite, alle condizioni quadro legali e alle regole vigenti nella struttura.

## Profilo di competenza di assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza<sup>2</sup>

Il profilo di competenza comprende i seguenti settori di competenze operative:

- Processo di cura
- Cure e assistenza
- Conservazione delle risorse
- Comunicazione e gestione delle relazioni
- Pianificazione e organizzazione
- Ruolo professionale

<b>1</b>	<b>Settore di competenza operativa "Processo di cura"</b>
<b>Descrizione del processo di lavoro</b>	
<p>L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza partecipa in modo attivo e costruttivo alla configurazione del processo di cura. Assiste l'infermiera diplomata nel fissare gli obiettivi delle cure e dell'assistenza e le misure necessarie per conseguirli. In particolare applica le proprie competenze approfondite nella cura di persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative. Mette in atto le misure autonomamente nel quadro delle proprie competenze e delle regole interne. Valuta i risultati mediante una raccolta continua e mirata d'informazioni. Se necessario, propone all'infermiera diplomata le necessarie modifiche del piano di cure esistente.</p> <p>Informa i gruppi professionali che partecipano all'assistenza e alle cure sulle misure previste e sui loro effetti sull'assistenza e le cure. È sua responsabilità provvedere a che le misure siano registrate e conteggiate con gli strumenti impiegati nell'azienda.</p>	
<b>2</b>	<b>Settore di competenza operativa "Cura e assistenza"</b>
<b>Descrizione del processo di lavoro</b>	
<p>L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza ha la responsabilità di garantire che le cure e l'assistenza prestate a persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative siano orientate e adeguate ai loro bisogni. Partecipa alla definizione dell'assetto del processo di cura e con le sue conoscenze professionali propone soluzioni specifiche e costruttive. Mette in atto le misure attenendosi al piano di cure e assistenza e ne verifica gli effetti.</p> <p>Tiene conto dei bisogni e delle risorse dei pazienti e nel quadro della delega dell'infermiera diplomata e degli standard di qualità ha la responsabilità di garantire sempre l'accompagnamento, l'assistenza e le cure migliori possibili.</p>	
<b>3</b>	<b>Settore di competenza operativa "Conservazione delle risorse"</b>
<b>Descrizione del processo di lavoro</b>	
<p>L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza riconosce le risorse dei pazienti in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative e del loro ambiente. Propone misure per la conservazione delle risorse e le mette in atto o vigila sulla loro esecuzione. Verifica gli effetti delle misure e se necessario propone ottimizzazioni. Integra le misure per la conservazione delle ri-</p>	

<sup>2</sup> Per una migliore leggibilità il profilo di competenza e le competenze operative sono formulati esclusivamente al femminile. Ovviamente la formulazione include sempre anche le persone specializzate in cure di lungodegenza e assistenza di sesso maschile.



sorse nelle situazioni del processo di cura e assistenza. Si impegna a favore di condizioni che consentono una conservazione effettiva delle risorse. Nel proprio lavoro impiega con consapevolezza le proprie risorse.

#### 4 Settore di competenza operativa "Comunicazione e gestione delle relazioni"

##### Descrizione del processo di lavoro

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza assume un ruolo attivo nel gestire le relazioni con pazienti, persone di riferimento loro vicine, collaboratrici e collaboratori e altre persone esterne. A tal fine mantiene un atteggiamento fondamentale empatico, con una comunicazione e un'informazione adeguate. Questo include anche aspetti dell'istruzione e della consulenza. Inoltre partecipa in modo costruttivo all'individuazione e alla gestione dei conflitti.

#### 5. Settore di competenza operativa "Pianificazione e organizzazione"

##### Descrizione del processo di lavoro

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza organizza e pianifica nel proprio settore la giornata di lavoro del suo team. In questo tiene conto delle indicazioni del piano di cure e impiega le persone disponibili in base alle loro competenze professionali. Nel quadro delle proprie competenze professionali assiste e controlla i collaboratori del team nello svolgimento dei loro compiti. Per rispondere a domande e per la risoluzione di compiti che esulano dalle sue competenze professionali e per la relativa sorveglianza si rivolge all'infermiera diplomata.

Ha una visione d'insieme dei lavori da svolgere durante la giornata, che mantiene anche nelle situazioni che mutano rapidamente. In caso di cambiamenti a breve termine della composizione del personale, fissa nuove priorità e adegua l'impiego di personale alla giornata lavorativa.

Garantisce una comunicazione efficace sia in seno al team che tra gruppi professionali. Nella pianificazione e nell'organizzazione della giornata lavorativa del suo team collabora in modo costruttivo con altre categorie professionali e gruppi di persone.

È capace di procurarsi tutte le informazioni necessarie all'espletamento delle proprie funzioni.

#### 6 Settore di competenza operativa "Ruolo professionale"

##### Descrizione del processo di lavoro

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza lavora nel team interprofessionale e interdisciplinare. Conosce sia il proprio settore di competenza sia i settori di competenza degli altri membri del team. Concilia il proprio modo di lavorare con quello degli altri membri della comunità interdisciplinare. È capace di impiegare i membri del team conformemente alle loro competenze.

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza riflette con occhio critico sul proprio modo di lavorare e la collaborazione con i diversi professionisti del team. Adegua il proprio comportamento e il proprio agire ai risultati della sua riflessione e formula proposte per ottimizzare la collaborazione in seno al team.

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza conosce le proprie capacità professionali e ha cura di svilupparle ulteriormente. Si assume la responsabilità del proprio apprendimento e perfezionamento professionale.

## Competenze operative dell'assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza

### 1 Settore di competenza operativa "Processo di cura"

#### Descrizione del processo di lavoro

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza partecipa in modo attivo e costruttivo alla configurazione del processo di cura. Assiste l'infermiera diplomata nel fissare gli obiettivi delle cure e dell'assistenza e le misure necessarie per conseguirli. In particolare applica le proprie competenze approfondite nella cura di persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative. Mette in atto le misure autonomamente nel quadro delle proprie competenze e delle regole interne. Valuta i risultati mediante una raccolta continua e mirata di informazioni. Se necessario, propone all'infermiera diplomata le necessarie modifiche del piano di cure esistente.

Informa i gruppi professionali che partecipano all'assistenza e alle cure sulle misure previste e sui loro effetti sull'assistenza e le cure. È sua responsabilità provvedere a che le misure siano registrate e conteggiate con gli strumenti impiegati nell'azienda.

#### Competenze operative

Competenza operativa 1.1	<p>L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza assiste l'infermiera diplomata nel fissare gli obiettivi di cura e assistenza e le misure necessarie per una cura e un'assistenza orientate e adeguate ai bisogni dei pazienti. Documenta e valuta le misure. Se necessario, propone modifiche del piano di cure esistente.</p> <p>Informa i gruppi professionali che partecipano all'assistenza e alle cure sulle misure previste. È sua responsabilità provvedere a che le misure siano registrate e conteggiate.</p>
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linee guida aziendali</li> <li>• Programma aziendale di cura e assistenza</li> <li>• Direttive aziendali per le cure</li> <li>• Legislazioni cantonali</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi di documentazione</li> <li>• Programmi e diagnosi infermieristici</li> <li>• Team interprofessionale</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce strategie, standard di cura e diagnosi infermieristiche che vengono impiegati nel settore delle cure di lungodegenza.</li> <li>• Conosce i sistemi di elaborazione dati e di documentazione assistiti da computer.</li> <li>• Conosce l'importanza degli strumenti per rilevare il bisogno in materia di cure (RAI, BESA, PLAISIR).</li> <li>• Conosce le competenze e le responsabilità nell'ambito del processo di cura.</li> <li>• Conosce la sistematica del processo di cura.</li> <li>• Conosce i metodi per verificare gli effetti delle misure di cura.</li> </ul>

Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipa attivamente alla formulazione degli obiettivi di cura e assistenza e delle misure necessarie per una cura e un'assistenza orientate e adeguate ai bisogni dei pazienti.</li> <li>• Include nella pianificazione le strategie aziendali di cura e assistenza rilevanti nelle cure di lungodegenza e le proprie competenze approfondite nella cura di persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative.</li> <li>• Mette in atto le misure autonomamente nel quadro delle proprie competenze e delle regolamentazioni interne.</li> <li>• Impiega i metodi per verificare gli effetti delle misure di cura.</li> <li>• Propone all'infermiera diplomata modifiche del piano di cure esistente.</li> <li>• Nel settore delle cure di lungodegenza gestisce l'assegnazione agli attuali gruppi di classi di cura, conformemente agli strumenti impiegati nell'azienda / nell'istituto.</li> <li>• Utilizza sistemi EED per l'elaborazione dati.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È empatica.</li> <li>• È concreta e oggettiva.</li> <li>• Sa apprezzare e rispettare altre persone e comportamenti.</li> <li>• È pronta a confrontarsi con differenti programmi e modelli.</li> </ul>

## 2 Settore di competenza operativa "Cura e assistenza"

### Descrizione del processo di lavoro

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza ha la responsabilità di garantire che le cure e l'assistenza prestate a persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative siano orientate e adeguate ai loro bisogni. Partecipa alla definizione dell'assetto del processo di cura e con le sue conoscenze professionali propone soluzioni specifiche e costruttive. Mette in atto le misure attenendosi al piano di cure e assistenza e ne verifica gli effetti.

Tiene conto dei bisogni e delle risorse dei pazienti e nel quadro della delega dell'infermiera diplomata e degli standard di qualità ha la responsabilità di garantire sempre l'accompagnamento, l'assistenza e le cure migliori possibili.

### Competenze operative

Competenza operativa 2.1	L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza ha la responsabilità di garantire che le cure e l'assistenza prestate a persone in situazioni gerontopsichiatriche siano orientate e adeguate ai loro bisogni, in particolare per e con le persone affette da demenza. Presta le cure e l'assistenza conformemente al piano di cure e assistenza esistente e tenendo conto dei bisogni e delle risorse dei pazienti. Partecipa in modo attivo e costruttivo allo sviluppo del processo di cura.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linee guida aziendali</li> <li>• Principi etici</li> <li>• Programma aziendale di cura e assistenza</li> <li>• Diritto di protezione degli adulti</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislazioni cantonali</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Team interprofessionale e interdisciplinare</li> <li>• Consulenti e servizi specializzati</li> <li>• Persone vicine</li> <li>• Collaboratrici volontarie</li> <li>• Sistemi di documentazione</li> <li>• Direttive anticipate del paziente</li> <li>• Programmi aziendali di cura e assistenza</li> <li>• Letteratura specialistica</li> <li>• Diritto di protezione degli adulti</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce le competenze e le responsabilità nell'ambito del processo di cura.</li> <li>• Conosce i problemi gerontopsichiatrici, i loro sintomi e le possibilità di trattamento.</li> <li>• Conosce le diagnosi infermieristiche e i punti chiave delle cure e dell'assistenza di pazienti con problemi gerontopsichiatrici.</li> <li>• Conosce programmi e modelli globali (in particolare riguardo alla perdita di capacità cognitive e agli stati confusionali) per la cura e l'assistenza di persone con problematiche gerontopsichiatriche.</li> <li>• Conosce programmi e modelli per riconoscere il dolore e tecniche alternative per alleviare i dolori delle persone in situazioni gerontopsichiatriche.</li> <li>• Conosce l'importanza delle persone vicine ai pazienti con problematiche gerontopsichiatriche.</li> <li>• Conosce i sistemi per rilevare il bisogno di cure e assistenza.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienta sempre il proprio operato ai bisogni e alle risorse dei pazienti.</li> <li>• Applica i modelli, i programmi e le direttive aziendali.</li> <li>• Determina le misure di cura e assistenza per i pazienti con problemi e diagnosi gerontopsichiatrici</li> <li>• Presta le cure e l'assistenza dei pazienti conformemente al piano di cure e assistenza, le valuta e se necessario le adegua.</li> <li>• Riconosce i segni precursori di una crisi nelle persone in situazioni gerontopsichiatriche e interviene in modo adeguato alla situazione.</li> <li>• Rileva i dolori nelle persone in situazioni gerontopsichiatriche.</li> <li>• Impiega tecniche alternative per alleviare i dolori delle persone in situazioni gerontopsichiatriche.</li> <li>• Allaccia rapporti con i pazienti in situazioni gerontopsichiatriche e il loro ambiente sociale ed è in grado di rescinderli nuovamente in modo rispettoso.</li> <li>• Allaccia rapporti nei team interdisciplinari e li mantiene.</li> <li>• Riflette sul proprio atteggiamento di fronte al morire e alla morte e di fronte alla situazione di dipendenza dei pazienti.</li> </ul>

Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È empatica.</li> <li>• È schietta.</li> <li>• Rispetta la dignità e l'autodeterminazione dei pazienti.</li> <li>• Stima, rispetta e tollera le opinioni degli altri.</li> <li>• È disposta ad assumersi responsabilità.</li> </ul>
---------------	---

Competenza operativa 2.2	L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza garantisce che le cure e l'assistenza prestate a persone in situazioni geriatriche siano orientate e adeguate ai loro bisogni. Presta le cure e l'assistenza conformemente al piano di cure e assistenza esistente e tenendo conto dei bisogni e delle risorse dei pazienti. Partecipa in modo attivo e costruttivo allo sviluppo del processo di cura.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linee guida aziendali</li> <li>• Principi etici</li> <li>• Strategia aziendale di cura e assistenza</li> <li>• Legislazioni cantonali</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Team interprofessionale e interdisciplinare</li> <li>• Consulenti e servizi specializzati</li> <li>• Persone vicine</li> <li>• Collaboratrici volontarie</li> <li>• Sistemi di documentazione</li> <li>• Direttive anticipate del paziente</li> <li>• Strategie aziendali di cura e assistenza</li> <li>• Letteratura specialistica</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce le competenze e le responsabilità nell'ambito del processo di cura.</li> <li>• Conosce i problemi geriatrici, i loro sintomi e le possibilità di trattamento.</li> <li>• Conosce le diagnosi infermieristiche e i punti chiave delle cure e dell'assistenza di pazienti in situazioni geriatriche.</li> <li>• Conosce programmi e modelli globali per la cura e l'assistenza di persone con problematiche geriatriche.</li> <li>• Conosce programmi e modelli per riconoscere il dolore e tecniche alternative per alleviare i dolori delle persone in situazioni geriatriche.</li> <li>• Conosce l'importanza delle persone vicine ai pazienti con problemi geriatrici.</li> <li>• Conosce i sistemi per rilevare il bisogno di cure e assistenza.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienta sempre il proprio operato ai bisogni e alle risorse dei pazienti.</li> <li>• Applica i modelli, i programmi e le direttive aziendali.</li> <li>• Determina nel caso dei pazienti con problemi e diagnosi geriatriche le misure di cura e assistenza.</li> <li>• Presta le cure e l'assistenza dei pazienti conformemente al piano di cure e assistenza, le valuta e se necessario le adegua.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconosce i segni precursori di una crisi nelle persone in situazioni geriatriche e interviene in modo adeguato alla situazione.</li> <li>• Rileva i dolori nelle persone in situazioni geriatriche.</li> <li>• Impiega metodi alternativi per alleviare i dolori delle persone in situazioni geriatriche.</li> <li>• Allaccia rapporti con i pazienti con problemi geriatrici e il loro ambiente sociale ed è in grado di mantenerli o rescinderli in modo rispettoso.</li> <li>• Allaccia rapporti nei team interdisciplinari e li mantiene.</li> <li>• Riflette sul proprio atteggiamento di fronte al morire e alla morte e di fronte alla situazione di dipendenza dei pazienti.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È empatica.</li> <li>• È schietta.</li> <li>• Rispetta la dignità e l'autodeterminazione dei pazienti.</li> <li>• Stima, rispetta e tollera le opinioni degli altri.</li> <li>• È disposta ad assumersi responsabilità.</li> </ul>
Competenza operativa 2.3	L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza garantisce che le cure e l'assistenza prestate a persone sotto cure palliative siano orientate e adeguate ai loro bisogni, compreso l'accompagnamento fino alla morte. Presta le cure e l'assistenza conformemente al piano di cure e assistenza esistente e tenendo conto dei bisogni e delle risorse dei pazienti. Partecipa in modo attivo e costruttivo allo sviluppo del processo di cura.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linee guida aziendali</li> <li>• Principi etici</li> <li>• Programma aziendale di cura e assistenza</li> <li>• Programma aziendale di cure palliative</li> <li>• Direttive anticipate del paziente</li> <li>• Diritto di protezione degli adulti</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussione di casi e supervisione</li> <li>• Team interprofessionale e interdisciplinare</li> <li>• Sistemi di documentazione</li> <li>• Persone vicine</li> <li>• Collaboratrici volontarie</li> <li>• Letteratura specialistica</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce programmi e modelli globali (in particolare il processo di crisi, il processo decisionale etico, il processo di lutto) per la cura e l'assistenza durante l'ultima fase di vita.</li> <li>• Conosce le differenti dimensioni delle cure e dell'assistenza dei pazienti sotto cure palliative e le relative diagnosi infermieristiche.</li> <li>• Conosce le misure medicamentose e non medicamentose per le persone sotto cure palliative.</li> <li>• Conosce programmi e modelli per riconoscere il dolore e tecniche alternative per alleviare i dolori delle persone sotto cure palliative.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce l'importanza delle persone vicine ai pazienti sotto cure palliative.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce l'importanza, quale sostegno, delle persone vicine ai pazienti e le coinvolge nelle cure e nell'assistenza in maniera orientata ai bisogni.</li> <li>• Rileva i dolori nelle persone sotto cure palliative.</li> <li>• Partecipa attivamente ai processi decisionali etici.</li> <li>• Presta le cure e l'assistenza dei pazienti sotto cure palliative orientandosi al bisogno.</li> <li>• Impiega metodi alternativi per alleviare i dolori nelle persone sotto cure palliative.</li> <li>• Riconosce i segni precursori di una crisi nelle persone sotto cure palliative e interviene in modo adeguato alla situazione.</li> <li>• Riflette sul proprio atteggiamento di fronte al morire e alla morte come pure sul proprio comportamento nell'ambito delle cure palliative.</li> <li>• Offre un solido sostegno al momento dell'addio.</li> <li>• Allaccia rapporti con i pazienti sotto cure palliative e il loro ambiente sociale ed è in grado di rescinderli nuovamente in modo rispettoso.</li> <li>• Allaccia rapporti nei team interdisciplinari e li mantiene.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stima e rispetta l'autodeterminazione.</li> <li>• Accompagna i pazienti e le persone loro vicine con stima, empatia e calma nel processo dell'addio e del lutto.</li> </ul>

### 3 Settore di competenza operativa "Conservazione delle risorse"

#### Descrizione del processo di lavoro

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza riconosce le risorse dei pazienti in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative e del loro ambiente. Propone misure per la conservazione delle risorse e le mette in atto o vigila sulla loro esecuzione. Verifica gli effetti delle misure e propone ottimizzazioni. Integra le misure per la conservazione delle risorse nelle situazioni del processo di cura e assistenza. S'impegna a favore di condizioni che consentano una conservazione effettiva delle risorse. Nel proprio lavoro impiega con consapevolezza le proprie risorse.

#### Competenze operative

Competenza operativa 3.1	L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza identifica nelle persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative le risorse che possono favorire e sostenere il loro benessere e la loro autonomia. Propone misure per conservare e promuovere adeguatamente tali risorse. Le mette in atto o ne sorveglia l'esecuzione. Ne verifica gli effetti e propone ottimizzazioni.
--------------------------	--

Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linee guida aziendali</li> <li>• Principi etici</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmi di cure e assistenza dell'azienda</li> <li>• Documentazione di riferimento</li> <li>• Fisioterapia</li> <li>• Ergoterapia</li> <li>• Attivazione</li> <li>• Psicoterapia</li> <li>• Assistenza spirituale</li> <li>• Altri attori del team interprofessionale e interdisciplinare</li> <li>• Persone vicine</li> <li>• Letteratura specialistica</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce le risorse specifiche delle persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative.</li> <li>• Conosce i modelli delle cure orientate alle risorse delle persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconosce e promuove in modo mirato le risorse.</li> <li>• Istruisce i collaboratori nella conservazione delle risorse.</li> <li>• Riflette sul processo della conservazione delle risorse e se necessario lo adegua.</li> <li>• Promuove una collaborazione costruttiva con i servizi interni ed esterni coinvolti.</li> <li>• Organizza la quotidianità professionale in maniera conforme alle risorse e ai bisogni.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimostra stima ed empatia.</li> <li>• Rispetta le differenze culturali e religiose.</li> </ul>

Competenza operativa 3.2	L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza riconosce il potenziale delle risorse dell'ambiente sociale delle persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative e formula proposte per coinvolgere e collaborare con l'ambiente sociale di tali pazienti. Le mette in atto e ne sorveglia l'esecuzione. Ne verifica gli effetti e propone ottimizzazioni.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linee guida aziendali</li> <li>• Principi etici</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Team interprofessionale e interdisciplinare</li> <li>• Ambiente sociale delle persone in situazioni geriatriche, gerontopsichiatriche o sotto cure palliative</li> <li>• Gruppi di auto-aiuto</li> <li>• Aiuto del vicinato</li> <li>• Offerte del volontariato</li> </ul>



Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce la storia, le abitudini di vita e le preferenze dei pazienti.</li> <li>• Conosce l'importanza dell'ambiente sociale dei pazienti e del volontariato.</li> <li>• Conosce le diverse offerte di sostegno e consulenza in ambito interno ed esterno.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se necessario e possibile, è capace di coinvolgere nel processo di cura l'ambiente sociale dei pazienti.</li> <li>• Promuove una collaborazione costruttiva con l'ambiente sociale.</li> <li>• Consiglia e istruisce le persone dell'ambiente sociale dei pazienti.</li> <li>• Riflette sul processo di cura e assistenza nell'ottica della conservazione delle risorse e se necessario propone modifiche.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stima e rispetta le opinioni degli altri.</li> <li>• Intrattiene con le persone dei rapporti improntati alla stima e all'empatia</li> <li>• Rispetta le differenze culturali e religiose.</li> </ul>

Competenza operativa 3.3	L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza sviluppa proprie strategie per gestire le difficoltà legate al logorio professionale. Nel proprio lavoro impiega con consapevolezza le proprie risorse.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linee guida aziendali</li> <li>• Principi etici</li> <li>• Regolamentazione aziendale delle competenze</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Team</li> <li>• Superiori e servizi specializzati dell'azienda / dell'istituto</li> <li>• Consulitori e servizi specializzati esterni</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce le proprie responsabilità.</li> <li>• Conosce le cause di stress.</li> <li>• Conosce le strategie per far fronte a situazioni professionali onerose.</li> <li>• Conosce i propri schemi di stress e le strategie di gestione.</li> <li>• Conosce consulitori e servizi specializzati esterni.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ripensa e riflette sul proprio processo di lavoro.</li> <li>• Conosce le proprie competenze e sa limitarsi.</li> <li>• Riconosce i propri lati forti/deboli e le situazioni al di sopra / al di sotto delle sue capacità.</li> <li>• Sviluppa tesi e idee per migliorare la propria situazione.</li> <li>• Se necessario ricorre a consulitori e servizi specializzati.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intrattiene con le persone dei rapporti improntati alla stima e all'empatia</li> <li>• Riflette su di sé in modo critico e costruttivo.</li> <li>• Assume responsabilità per se stessa.</li> </ul>

**4 Settore di competenza operativa "Comunicazione e gestione delle relazioni"**

## Descrizione del processo di lavoro

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza assume un ruolo attivo nel gestire le relazioni con pazienti, persone di riferimento loro vicine, collaboratrici e collaboratori e altre persone esterne. A tal fine mantiene un atteggiamento fondamentale empatico, con una comunicazione e un'informazione adeguate. Questo include anche aspetti dell'istruzione e della consulenza. Inoltre partecipa in modo costruttivo all'individuazione e alla gestione dei conflitti.

## Competenze operative

Competenza operativa 4.1	Con i pazienti, con le persone di riferimento loro vicine e nel team interprofessionale l'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza comunica sempre in modo adeguato alla situazione. Lo fa con un atteggiamento fondamentale di empatia, autenticità e stima.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linee guida aziendali</li> <li>• Principi etici</li> <li>• Programmi aziendali di comunicazione</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura informatica</li> <li>• Locali</li> <li>• Interpreti</li> <li>• Mezzi e strumenti di comunicazione</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce le competenze e le responsabilità nell'ambito del processo di comunicazione.</li> <li>• Conosce l'impiego dei mezzi di comunicazione.</li> <li>• Conosce le disposizioni in materia di protezione dei dati.</li> <li>• Conosce i modelli per comunicare e condurre i colloqui con empatia.</li> <li>• Conosce i modelli per comunicare con persone con limitazioni cognitive e handicap sensoriali.</li> <li>• Conosce i sistemi familiari</li> <li>• Conosce i comportamenti di ruolo.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valuta l'importanza delle informazioni e decide come trattarle in modo conforme alla situazione.</li> <li>• Applica i modelli per comunicare e condurre i colloqui con empatia.</li> <li>• Si esprime oralmente e per iscritto in modo professionale, differenziato e linguisticamente corretto.</li> <li>• Utilizza in modo adeguato la comunicazione verbale e non verbale.</li> <li>• Coinvolge nella comunicazione il sistema sociale dei pazienti.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È empatica e schietta.</li> <li>• Stima e rispetta gli interlocutori della comunicazione.</li> <li>• Stima e rispetta le opinioni degli altri.</li> <li>• È consapevole delle proprie responsabilità.</li> </ul>

Competenza operativa 4.2	Nel quadro delle proprie competenze professionali l'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza istruisce e consiglia i pazienti, le persone loro vicine e i collaboratori nella soluzione di problemi di cura e assistenza.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta</li> <li>• Principi etici</li> <li>• Programmi aziendali di formazione</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezzi ausiliari di cura</li> <li>• Materiale informativo</li> <li>• Servizi d'informazione, consulenza e sostegno</li> <li>• Mezzi ausiliari per l'istruzione</li> <li>• Interpreti</li> <li>• Letteratura specialistica</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce le competenze e le responsabilità aziendali nel campo della consulenza e dell'istruzione.</li> <li>• Conosce i fondamenti della consulenza specialistica e della guida (approcci, comprensione, livelli, tecnica).</li> <li>• Conosce i fondamenti dell'apprendimento e dei cambiamenti comportamentali.</li> <li>• Possiede conoscenze approfondite in ambito geriatrico e gerontologico.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizza e riconosce il bisogno di consulenza e istruzione dei pazienti e dei membri del team.</li> <li>• Consiglia e istruisce i pazienti e le persone loro vicine.</li> <li>• Consiglia e istruisce i membri del team.</li> <li>• Applica adeguatamente i fondamenti della consulenza e dell'istruzione.</li> <li>• Impiega le proprie conoscenze e sviluppa approcci di soluzione creativi.</li> <li>• Si esprime oralmente e per iscritto in modo professionale, differenziato e linguisticamente corretto.</li> <li>• Utilizza in modo adeguato la comunicazione verbale e non verbale.</li> <li>• Coinvolge nella consulenza e nell'istruzione il sistema sociale dei pazienti.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stima e rispetta le persone.</li> <li>• Rispetta l'autodeterminazione.</li> <li>• È consapevole delle proprie responsabilità.</li> <li>• È orientata al paziente.</li> <li>• È orientata alla soluzione.</li> <li>• Accompagna con pazienza e comprensione i processi di cambiamento di terzi.</li> <li>• Riconosce i propri limiti.</li> </ul>

Competenza operativa 4.3	L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza riconosce il potenziale di conflitto e può reagire in modo adeguato. Questo concerne i conflitti in seno al team, fra i membri del team e i pazienti o fra i pazienti stessi nonché i conflitti con l'ambiente sociale dei pazienti e al suo interno. Sa affrontare in modo costruttivo i conflitti esistenti.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linee guida aziendali</li> <li>• Principi etici</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocutori</li> <li>• Consulitori</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce le competenze e le responsabilità nella gestione dei conflitti.</li> <li>• Conosce i principi della risoluzione di conflitti (cause, fattori scatenanti, analisi, decorso, superamento).</li> <li>• Conosce i modelli e le tecniche per riconoscere, evitare e gestire i conflitti.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconosce il potenziale di conflitti in seno al team, fra il team e i pazienti o fra i pazienti stessi nonché i conflitti con l'ambiente sociale dei pazienti e al suo interno.</li> <li>• Analizza e valuta la rilevanza di comportamenti suscettibili di generale conflitti.</li> <li>• Decide i provvedimenti da prendere.</li> <li>• Impiega i modelli e le tecniche per riconoscere, evitare e gestire i conflitti in modo comprensivo e adeguato alla situazione e propone approcci creativi per la soluzione.</li> <li>• Utilizza in modo adeguato la comunicazione verbale e non verbale.</li> <li>• Coinvolge le persone toccate dal conflitto nell'elaborazione dello stesso.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimula e rispetta le persone.</li> <li>• È consapevole delle proprie responsabilità.</li> </ul>

**5 Settore di competenza operativa "Pianificazione e organizzazione"**

Descrizione del processo di lavoro	
<p>L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza pianifica e organizza nel proprio settore la giornata di lavoro del suo team. Per far questo tiene conto delle indicazioni del piano di cure e impiega le persone disponibili in base alle loro competenze professionali. Nel quadro delle proprie competenze professionali assiste e controlla i collaboratori del team nello svolgimento dei loro compiti. Per rispondere a domande e per la risoluzione di compiti che esulano dalle sue competenze professionali e per la relativa sorveglianza si rivolge all'infermiera diplomata.</p> <p>Ha una visione d'insieme dei lavori da svolgere durante la giornata, che mantiene anche nelle situazioni che mutano rapidamente. In caso di cambiamenti a breve termine della composizione del personale, fissa nuove priorità e adegua l'impiego di personale per la giornata lavorativa.</p> <p>Garantisce una comunicazione efficace sia in seno al team che tra gruppi professionali. Nella pianificazione e nell'organizzazione della giornata lavorativa del suo team collabora in modo costruttivo con altre categorie professionali e gruppi di persone.</p> <p>È capace di procurarsi tutte le informazioni necessarie all'espletamento delle proprie funzioni.</p>	
Competenze operative	
Competenza operativa 5.1	L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza organizza l'impiego del personale e lo svolgimento dei compiti durante la giornata lavorativa. Per far questo tiene conto delle indicazioni del piano di cure e impiega le persone disponibili in base alle loro capacità (skills) e competenze (grades). In caso di cambiamenti a breve termine della composizione del personale modifica efficacemente la pianificazione. Sa dove può richiedere risorse supplementari di personale, qualora ve ne sia bisogno.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano di servizio, regolamentazioni dell'orario lavorativo</li> <li>• Descrizioni degli impieghi</li> <li>• Principi aziendali per l'impiego di personale</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superiori gerarchici</li> <li>• Membri di altri team</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce le competenze dei membri del team interprofessionale.</li> <li>• Conosce l'organizzazione dei processi.</li> <li>• Conosce modelli e mezzi ausiliari per la prioritizzazione dei compiti.</li> <li>• Conosce le caratteristiche delle situazioni di cura complesse.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definisce i compiti prioritari</li> <li>• Conferisce e coordina gli incarichi nel team interprofessionale.</li> <li>• Garantisce l'esecuzione degli incarichi.</li> <li>• Applica in modo mirato i programmi e le direttive aziendali.</li> <li>• Riflette sul suo modo di adempiere i propri compiti.</li> <li>• Nel quadro delle proprie competenze garantisce la comunicazione con i servizi interni ed esterni.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimostra stima.</li> <li>• Rispetta le altre persone e i loro comportamenti.</li> <li>• È aperta ai feedback e alle critiche.</li> <li>• È flessibile.</li> <li>• È attenta.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È capace di chiedere e accettare un sostegno.</li> </ul>
--	---

Competenza operativa 5.2	Nell'ambito del proprio team l'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza garantisce la qualità e la documentazione del lavoro prestato. A tal fine utilizza le competenze professionali dei membri del team.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmi aziendali di cura e assistenza</li> <li>• Standard aziendali</li> <li>• Descrizioni degli impieghi</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membri del team</li> <li>• Pianificazione delle cure</li> <li>• Incaricati della qualità</li> <li>• Specialisti (p.es. specialista RAI/BESA/PLAISIR, esperta di cure, esperta di ferite, servizio sociale)</li> <li>• Manuali dei sistemi di rilevamento del bisogno di cure</li> <li>• Letteratura specialistica</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possiede le conoscenze della competenza operativa 4.2.</li> <li>• Conosce i programmi aziendali di cure e assistenza.</li> <li>• Conosce gli standard aziendali.</li> <li>• Conosce le competenze degli altri membri del team.</li> <li>• Conosce gli strumenti per rilevare e migliorare la qualità del lavoro.</li> <li>• Conosce gli strumenti per la documentazione delle prestazioni.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possiede le capacità della competenza operativa 4.2.</li> <li>• Verifica l'applicazione dei programmi e degli standard aziendali di cura e assistenza.</li> <li>• Rileva, valuta e documenta nel quadro delle proprie competenze professionali la qualità del lavoro prestato.</li> <li>• Interviene in caso di qualità insufficiente.</li> <li>• Se necessario, ricorre alle competenze professionali dei membri del team e degli specialisti.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È diligente.</li> <li>• È consapevole dell'importanza della qualità.</li> <li>• È consapevole delle proprie responsabilità.</li> <li>• È disposta a ricevere sostegno.</li> </ul>

Competenza operativa 5.3	L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza garantisce una comunicazione efficace sia in seno al team che tra gruppi professionali. Nella pianificazione e nell'organizzazione della giornata lavorativa del suo team collabora in modo costruttivo con altre categorie professionali e gruppi di persone. Riconosce le situazioni di conflitto o di crisi in seno al team. Ha cura di garantire la capacità lavorativa del team. Se necessario, chiede sostegno.
--------------------------	---

Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondamenti aziendali per il superamento dei conflitti</li> <li>Principi etici</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superiori</li> <li>Servizi specializzati interni</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possiede le conoscenze della competenza operativa 4.3.</li> <li>Conosce i processi di presa di decisione</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possiede le capacità della competenza operativa 4.3.</li> <li>Affronta in modo aperto e diretto i conflitti e i problemi.</li> <li>Fissa priorità e prende decisioni.</li> <li>Garantisce la capacità lavorativa del team e se necessario chiede un sostegno.</li> <li>Informa i superiori dei conflitti che si sono verificati.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dimostra stima.</li> <li>È rispettosa</li> <li>È empatica.</li> <li>È disposta ad assumersi responsabilità.</li> </ul>

## 6 Settore di competenza operativa "Ruolo professionale"

### Descrizione del processo di lavoro

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza lavora nel team interprofessionale e interdisciplinare. Conosce sia il proprio settore di competenza sia i settori di competenza degli altri membri del team. Concilia il proprio modo di lavorare con quello degli altri membri della comunità interdisciplinare. È capace di impiegare i membri del team conformemente alle loro competenze.

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza riflette con occhio critico sul proprio modo di lavorare e sulla collaborazione con i diversi professionisti del team. Adegua il proprio comportamento e il proprio agire ai risultati della sua riflessione e formula proposte per ottimizzare la collaborazione in seno al team.

L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza conosce le proprie capacità professionali e ha cura di svilupparle ulteriormente. Si assume la responsabilità del proprio apprendimento e del proprio perfezionamento professionale.

### Competenze operative

Competenza operativa 6.1	L'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza riflette con occhio critico sul proprio modo di lavorare e sulla collaborazione con i diversi professionisti del team interprofessionale e interdisciplinare. Adegua il proprio comportamento e il proprio agire ai risultati della propria riflessione e formula proposte per ottimizzare la collaborazione in seno al team.
Norme e regole	<ul style="list-style-type: none"> <li>Linee guida aziendali</li> <li>Sistematica svizzera della formazione</li> <li>Profili di competenza "Cure e assistenza"</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profilo aziendale di compiti-competenze</li> <li>• Prescrizioni e direttive delle autorità</li> </ul>
Risorse esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Team</li> <li>• Consultorio esterno</li> <li>• Supervisione</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce diritti e doveri dell'assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza.</li> <li>• Conosce i processi di gruppo.</li> <li>• Conosce i modelli per una comunicazione costruttiva.</li> <li>• Conosce le competenze dei membri del team interprofessionale.</li> <li>• Conosce le prescrizioni e le direttive delle autorità.</li> </ul>
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riflette e mette in discussione criticamente il proprio modo di lavorare e agire.</li> <li>• Si comporta in modo costruttivo nei confronti dei collaboratori e dei superiori.</li> <li>• Affronta la critica in modo costruttivo e aperto.</li> <li>• Promuove una collaborazione costruttiva nel team interprofessionale.</li> <li>• Partecipa alla riflessione sulla collaborazione nel team interprofessionale e alla ricerca di soluzioni nonché alla messa in atto di misure per ottimizzare lo skill &amp; grade mix.</li> <li>• È consapevole del proprio ruolo professionale e lo sostiene.</li> </ul>
Atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È aperta.</li> <li>• È autocritica.</li> <li>• È costruttiva.</li> </ul>



**Allegato 2 delle direttive****Moduli per assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza**

Modulo 1	Assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza
Titolo	Situazioni gerontopsichiatriche: cure e assistenza, conservazione delle risorse e comunicazione adeguata alla situazione
Requisiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attestato che certifichi che, mentre si segue il modulo, i relativi campi tematici e le competenze possono essere applicati alla pratica sotto supervisione. I fornitori di moduli hanno l'obbligo di chiedere ai candidati questo attestato prima di ammetterli ai moduli.</li> </ul>
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competenze operative 2.1, 3.1, 3.2 e 4.1 secondo l'allegato 1.</li> </ul>
Campi tematici	<ul style="list-style-type: none"> <li>I campi tematici e le risorse da acquisire sono definiti dettagliatamente nelle descrizioni delle competenze operative 2.1, 3.1, 3.2 e 4.1 nell'allegato 1.</li> </ul>
Certificato di fine modulo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentazione transfer nella pratica: una problematica presentata nel modulo è trasposta nella pratica e presentata in un rapporto tra le cinque e le dieci pagine al massimo.</li> </ul>
Durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il certificato è valido per cinque anni.</li> </ul>

Modulo 2	Assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza
Titolo	Situazioni geriatriche: cure e assistenza, conservazione delle risorse e comunicazione adeguata alla situazione
Requisiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attestato che certifichi che, mentre si segue il modulo, i relativi campi tematici e le competenze possono essere applicati alla pratica sotto supervisione. I fornitori di moduli hanno l'obbligo di chiedere ai candidati questo attestato prima di ammetterli ai moduli.</li> </ul>
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competenze operative 2.2, 3.1, 3.2 e 4.1 secondo l'allegato 1.</li> </ul>
Campi tematici	<ul style="list-style-type: none"> <li>I campi tematici e le risorse da acquisire sono definiti dettagliatamente nelle descrizioni delle competenze operative 2.2, 3.1, 3.2 e 4.1 nell'allegato 1.</li> </ul>
Certificato di fine modulo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentazione transfer nella pratica: una problematica presentata nel modulo è trasposta nella pratica e presentata in un rapporto tra le cinque e le dieci pagine al massimo.</li> </ul>
Durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il certificato è valido per cinque anni.</li> </ul>

Modulo 3	Assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza
<b>Titolo</b>	Situazioni palliative: cure e assistenza, conservazione delle risorse e comunicazione adeguata alla situazione
Requisiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attestato che certifichi che, mentre si segue il modulo, i relativi campi tematici e le competenze possono essere applicati alla pratica sotto supervisione. I fornitori di moduli hanno l'obbligo di chiedere ai candidati questo attestato prima di ammetterli ai moduli.</li> </ul>
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competenze operative 2.3, 3.1, 3.2 e 4.1 secondo l'allegato 1.</li> </ul>
Campi tematici	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le campi tematici e le risorse da acquisire sono definiti dettagliatamente nelle descrizioni delle competenze operative 2.3, 3.1, 3.2 e 4.1 nell'allegato 1.</li> </ul>
Certificato di fine modulo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentazione transfer nella pratica: una problematica presentata nel modulo è trasposta nella pratica e presentata in una documentazione di cinque-dieci pagine al massimo.</li> </ul>
Durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il certificato è valido per cinque anni.</li> </ul>

Modulo 4	Assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza
<b>Titolo</b>	Processo di cura
Requisiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attestato che certifichi che, mentre si segue il modulo, i relativi campi tematici e le competenze possono essere applicati alla pratica sotto supervisione. I fornitori di moduli hanno l'obbligo di chiedere ai candidati questo attestato prima di ammetterli ai moduli.</li> </ul>
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competenza operativa 1.1 secondo l'allegato 1.</li> </ul>
Campi tematici	<ul style="list-style-type: none"> <li>I campi tematici e le risorse da acquisire sono definiti dettagliatamente nella descrizione delle competenze operative 1.1 nell'allegato 1.</li> </ul>
Certificato di fine modulo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentazione di 15 minuti di una situazione pratica con successivo colloquio professionale di 30 minuti.</li> </ul>
Durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il certificato del modulo è valido per cinque anni.</li> </ul>

Modulo 5	Assistente specializzata/o in cure di lungodegenza e assistenza
Titolo	Pianificazione e organizzazione, comunicazione adeguata alla situazione, sviluppo del ruolo professionale e gestione delle proprie risorse
Requisiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attestato che certichi che, mentre si segue il modulo, i relativi campi tematici e le competenze possono essere applicati alla pratica sotto supervisione. I fornitori di moduli hanno l'obbligo di chiedere ai candidati questo attestato prima di ammetterli ai moduli.</li> </ul>
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenze operative 3.3, 5.1, 5.2, 5.3, 4.2, 4.3 e 6.1 secondo l'allegato 1.</li> </ul>
Campi tematici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I campi tematici e le risorse da acquisire sono definiti dettagliatamente nelle descrizioni delle competenze operative 3.3, 5.1, 5.2, 5.3, 4.2, 4.3 e 6.1 nell'allegato 1.</li> </ul>
Certificato di fine modulo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto: il partecipante realizza un progetto riguardante una questione di attualità del luogo di formazione pratica.</li> <li>• I fornitori di moduli regolamentano le esigenze del lavoro pratico e la relativa documentazione, come pure i criteri di valutazione.</li> <li>• La commissione GQ riconosce la regolamentazione del certificato di fine modulo da parte dei fornitori di moduli.</li> </ul>
Durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il certificato è valido per cinque anni.</li> </ul>

## Allegato 3 delle direttive

### Certificato attestante l'acquisizione di competenze medico-tecniche

I candidati titolari di un attestato federale di capacità di operatrice socioassistenziale o di operatore socioassistenziale, indirizzo «persone anziane», indirizzo «persone con disabilità» o formazione generica o un titolo equipollente, presentano un certificato attestante l'acquisizione di competenze medico-tecniche.

- Controllo dei segni vitali.
- Allestimento di un bilancio idrico.
- Esecuzione di prelievi di sangue venosi e capillari.
- Preparazione e somministrazione di medicinali.
- Preparazione e somministrazione di infusioni senza aggiunta di medicinali in presenza di un accesso venoso periferico e cambio di infusioni già contenenti una soluzione medicinale
- Uso di pompe per le infusioni.
- Preparazione dell'alimentazione per sonda.
- Somministrazione dell'alimentazione per sonda mediante un accesso esistente.
- Uso delle pompe per l'alimentazione.
- Esecuzione di iniezioni sottocutanee e intramuscolari.
- Cambio delle medicazioni di ferite che guariscono per prima o seconda intenzione, seguendo i protocolli in uso.
- Disinfezione di strumenti e superfici.
- Preparazione del materiale per la sterilizzazione.

Secondo la decisione della commissione per la garanzia della qualità, i corsi destinati all'acquisizione delle competenze medico-tecniche, che vengono offerti dal 1.1.2021, devono durare almeno 11 giorni (8 lezioni di 45 minuti al giorno). Almeno un giorno è dedicato al cambio di infusioni già contenenti una soluzione medicinale e alle conoscenze farmacologiche necessarie a tale scopo. Il transfer e la verifica delle competenze devono essere assicurati. Il fornitore della formazione rilascia un documento in cui attesta che il corso è stato portato a termine con successo e che la candidata/il candidato possiede le competenze medico-tecniche sopradescritte.

I corsi di dieci giorni frequentati in precedenza e gli attestati ricevuti su questa base rimangono validi per l'ammissione all'esame professionale federale.

Berna, 1° settembre 2020