



**Operatore  
sociosanitario,  
operatrice  
sociosanitaria**

**AFC**

**Addetto, addetta  
alle cure  
sociosanitarie**

**CFP**



Partecipare alle cure di persone di ogni età mantenendone e promuovendone il benessere fisico, psichico e sociale è l'obiettivo cardine dell'attività degli operatori sociosanitari e degli addetti alle cure sociosanitarie. Questi professionisti svolgono il loro lavoro nelle case per anziani o presso servizi di assistenza e cura a domicilio, cliniche, ospedali, istituti di riabilitazione e sociali, foyer per persone con disabilità.



# Attitudini

## Mi interesso alle altre persone e sono disponibile

Gli operatori sociosanitari e le operatrici sociosanitarie (OSS) provvedono al benessere di persone in stato di salute o malattia dimostrandosi premurosi e pazienti in ogni circostanza.

## Ho una buona resistenza fisica e psichica

È importante che chi lavora in questo campo non sia sensibile alla vista del sangue e agli odori sgradevoli. Siccome il lavoro si svolge a contatto con persone malate, disabili o in fin di vita, occorre saper gestire situazioni emotivamente forti.

## Sono in grado di lavorare in team multidisciplinari

Gli OSS collaborano con numerosi professionisti: infermieri, psicoterapeuti, ergoterapisti, impiegati d'economia domestica, ecc. Il coordinamento e lo scambio di informazioni all'interno del team sono indispensabili affinché ogni utente riceva cure di qualità.

## Possiedo uno spiccato senso di responsabilità

Anche in situazioni di stress, questi professionisti devono attenersi a procedure precise. Un farmaco mal somministrato può ad esempio provocare gravi conseguenze all'utente. È inoltre necessario rispettare delle norme igieniche rigorose.

✓ Misurare la pressione arteriosa dei pazienti è uno dei compiti di questi professionisti.



# Condizioni di lavoro

## Cure acute e accompagnamento

Gli operatori sociosanitari e le operatrici sociosanitarie lavorano in ospedali, cliniche psichiatriche, case per anziani, istituti per persone disabili, centri di riabilitazione o presso servizi di assistenza e cura a domicilio. A seconda della struttura in cui operano, le loro attività possono essere focalizzate sulle cure acute e sulla guarigione dell'utente, oppure sull'accompagnamento della persona a lungo termine e sul sostegno nella vita quotidiana.

## Team pluridisciplinari

Questi professionisti sono integrati in équipe pluridisciplinari e operano sotto la supervisione di infermieri e infermiere, che si occupano dello scambio di informazioni con i medici, della pianificazione dei trattamenti individuali e della suddivisione dei compiti. Gli orari irregolari sono frequenti: nella maggior parte delle strutture, il personale di cura deve svolgere turni serali, notturni o lavorare nei fine settimana.

# Formazione AFC



## Condizioni d'ammissione

In Ticino, per iniziare il tirocinio in azienda occorre avere 18 anni compiuti entro l'anno e avere terminato la scuola dell'obbligo. Per accedere alla scuola a tempo pieno, destinata ai minorenni, i candidati devono invece essere in possesso della licenza di scuola media e adempiere ai criteri di ammissione per la maturità professionale.



## Durata

3 anni (4 anni presso una scuola a tempo pieno con maturità professionale)



## Azienda formatrice

Tirocinio in azienda: case per anziani, servizi di assistenza e cura a domicilio, ospedali, cliniche, istituti sociali e riabilitativi. Scuola a tempo pieno: laboratori interni alla scuola e stage in azienda.



## Scuola professionale

In Ticino, i maggiorenni svolgono la formazione teorica presso il Centro Professionale Sociosanitario Mendrisio, dove i corsi sono a blocchi settimanali. Temi trattati: professionalità e orientamento al cliente; cura e assistenza; cura e assistenza in situazioni critiche; atti medico-tecnici; prevenzione e mantenimento della salute e dell'igiene; organizzazione della giornata; compiti di economia domestica; compiti amministrativi e logistici.



## Scuola a tempo pieno

La formazione in una scuola a tempo pieno è destinata in Ticino esclusivamente alle persone minorenni e si svolge presso il Centro Professionale Sociosanitario Giubiasco-Canobbio. Le lezioni comprendono anche le materie per la maturità professionale integrata e si alternano ai periodi di stage.



## Corsi interaziendali

I corsi interaziendali si svolgono su 34 giornate e permettono di sperimentare, approfondire e mettere in pratica competenze operative che fanno parte del programma di formazione a scuola e in azienda.



## Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di operatore sociosanitario o operatrice sociosanitaria



## Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici è possibile conseguire la maturità professionale durante o dopo la formazione professionale di base. Questo titolo consente di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame d'ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.





«Le scorte di medicinali e di materiale medico devono sempre essere ben organizzate.

# Aiutare i pazienti a ritrovare la loro autonomia

**In un ospedale c'è sempre molto da fare, ma Mirco Bachmann mantiene la calma in qualsiasi circostanza. Per lui è fondamentale avere tempo per i pazienti nonché preservare e stimolare la loro mobilità e autonomia.**

Mirco si dirige verso il letto di un paziente. Dopo averlo salutato, gli chiede come si sente, gli controlla la pressione ed esegue un prelievo di sangue. «Generalmente è così che iniziano le mie giornate di lavoro», ci spiega.

## Assistenza e accompagnamento

Il ragazzo sa utilizzare i dispositivi medici necessari per assolvere questi

compiti. Fa tutto parte delle sue attività quotidiane. «La professione che esercito si basa sulle cure e sull'accompagnamento dei pazienti. Distribuisco loro i pasti e i medicinali di cui hanno bisogno. Li aiuto a lavarsi, a vestirsi e a svestirsi. Fra di noi c'è dunque una certa prosimità fisica, ma ci abituiamo a questo tipo di mansioni sin dall'inizio della formazione. Si capisce in fretta se si è in grado di farlo oppure no.» Ciò che l'apprendista preferisce è il lavoro di mobilitazione dei pazienti, ossia mantenerli in movimento. «Mi piace aiutare le persone a mantenere la loro mobilità o a recuperarla rapidamente. Forse perché io stesso adoro stare in movimento!» Mirco aiuta i degenti ad alzarsi e mostra loro come si utilizzano le stampelle o altri mezzi ausiliari di deambulazione. Con loro esegue anche esercizi di riabilitazione.

## Mirco Bachmann

18 anni, operatore  
socio-sanitario  
AFC in formazione  
presso un ospedale  
cantonale

## Pazienti riconoscenti

Mirco rinnova anche le medicazioni ai pazienti, li aiuta a fare le inalazioni, somministra i medicinali ed effettua le iniezioni. «Sono incarichi di responsabilità, che richiedono molta concentrazione, precisione ed empatia», sottolinea.

Ogni giorno si occupa di due o tre degenti e può sempre contare sull'aiuto della sua persona di riferimento, un'infermiera diplomata. «C'è sempre qualcuno che mi aiuta in caso di necessità e ho tempo a sufficienza per occuparmi di ogni paziente.»

In questo momento Mirco lavora nel reparto di medicina interna dell'ospedale. «Per acquisire esperienza in altri ambiti, durante il tirocinio si cambia reparto. Svolgo anche stage specialistici: ad esempio nel trasporto dei pazienti, in radiologia o in sala operatoria. E considerato che lavoro spesso con i fisioterapisti mi sono fatto anche un'idea di come si lavora



«Curare i pazienti permette di avere con loro un rapporto speciale.

in questo campo.» Questa varietà di mansioni rappresenta un vantaggio per il giovane, ma ciò che apprezza più di tutto è la riconoscenza che gli esprimono i pazienti e le loro famiglie: «È una cosa che mi dà sempre grande soddisfazione.»



# Curare i pazienti a domicilio

**Al termine del tirocinio in una casa per anziani, Christèle Schmutz ha trovato lavoro presso un servizio di assistenza e cura a domicilio. I collaboratori sono una trentina e hanno il compito di seguire circa 300 utenti, aiutandoli in vari modi: igiene personale, medicazioni, iniezioni o lavori domestici.**

Alcune impiegate del servizio di assistenza e cura a domicilio stanno studiando il programma del giorno sullo schermo di un tablet. Consultano i dossier degli utenti, si scambiano informazioni e poi iniziano il loro lavoro quotidiano. «Il nostro programma di lavoro è definito con precisione, in funzione delle prestazioni da fornire e del tempo necessario per ogni tragitto, ma può essere adattato costantemente», precisa Christèle. «Capita infatti che un utente si infortuni dopo la nostra ultima visita o che dimentichi l'appuntamento e non sia in casa al nostro arrivo. Non sappiamo mai cosa ci aspetta veramente una volta sul posto!»

seconda del tipo e della durata delle cure necessarie, che vengono definite in base a una prescrizione medica.

«A volte si tratta solo di consegnare i farmaci e di assicurarsi che la persona li assuma, mentre se dobbiamo aiutare qualcuno a lavarsi o a eseguire qualche lavoro domestico il nostro intervento richiede più tempo.»

## Bisogna pensare a tutto

In questo periodo Christèle si occupa anche di una signora reduce da una caduta dalle scale. Risultato: frattura di entrambi i polsi, di una clavicola e di qualche costola, oltre a un polmone perforato. «All'inizio la signora non



^ Per vestirsi o pettinarsi a volte serve l'aiuto di un'altra persona.

Lo faccio anche camminare per tenerlo in allenamento mentre si appoggia alle mie braccia. L'altro giorno sono andata da lui quando era presente l'ergoterapista per valutare insieme che cosa si potesse migliorare.»

Al termine di ogni visita, nel dossier degli utenti Christèle annota i lavori svolti e alcune informazioni sulle condizioni della persona. «Faccio regolarmente il punto con l'infermiera o l'infermiere che controlla ogni utente. Sono anche in contatto con le famiglie, nel caso in cui avessi domande da porre o informazioni da trasmettere.»

## Christèle Schmutz

24 anni, operatrice  
sociosanitaria AFC  
presso un servizio di  
cure a domicilio



◀ Christèle aiuta il suo paziente a spostarsi.

## Un rapporto speciale

La maggior parte degli utenti è composta da persone anziane, ma ci sono anche persone infortunate o malate, neomamme, ecc. «Alle persone che ci ricevono in casa propria fa piacere chiacchierare un po' con noi e offrirci un caffè», precisa la giovane professionista. «Con loro abbiamo un rapporto particolare.»

Generalmente, in un giorno Christèle vede dai sette ai dodici utenti, a

poteva fare nulla, nemmeno estrarre una pastiglia dalla confezione. Bisognava occuparsi di tutto: aiutarla a fare la doccia e a vestirsi, medicarla, portarle i pasti, rifarle il letto... Adesso invece le sue condizioni sono un po' migliorate e passiamo da lei solo una volta al giorno.»

La giovane segue anche un signore affetto da una malattia degenerativa che gli impedisce di muoversi normalmente. «Lo aiuto a lavarsi e a vestirsi.







Addetto, addetta alle cure sociosanitarie CFP:  
la formazione professionale di base biennale

## «Tra me e l'ospite si crea un rapporto profondo»

---

**Fernanda Soares**  
19 anni, addetta  
alle cure  
sociosanitarie CFP  
in formazione  
presso una casa  
per anziani

### Quali lavori svolgi quotidianamente?

La mattina aiuto gli ospiti ad alzarsi, lavarsi e vestirsi e rifaccio i loro letti. Durante la giornata li accompagno alle varie attività (ginnastica, disegno, cucina, ecc.), li aiuto a mangiare e tengo loro compagnia fino al momento di prepararsi per la notte.

### Quindi si tratta di accompagnare gli ospiti nelle loro attività?

Sì, ma non solo. Ogni giorno redigo un rapporto con una serie di informazioni: l'ospite ha dormito bene? Avverte dolori? Fatica a muoversi? Di che umore è? Devo osservare ogni mutamento, sia fisico sia comportamentale.

### Che tipo di cure presti solitamente?

Mi occupo principalmente dell'igiene personale. Non mi è invece consentito somministrare farmaci o effettuare medicazioni da sola.

### Qual è l'aspetto che preferisci della tua professione e quello che trovi più difficile?

Mi piace molto il rapporto che si crea con gli ospiti: col tempo imparo a conoscere il loro carattere e i loro gusti. Anche solo da un loro sguardo capisco molte cose. Purtroppo però, i decessi possono essere molto difficili da affrontare.




^ Gli addetti e le addette alle cure sociosanitarie svolgono anche compiti amministrativi.

## Che cos'è la formazione CFP?


Se sei una persona che apprende più volentieri dalla pratica, puoi svolgere la formazione professionale di base biennale di addetto o addetta alle cure sociosanitarie (ACSS). Al termine del tirocinio conseguirai il certificato federale di formazione pratica (CFP), che ti permetterà di iniziare subito a lavorare o, se avrai ottenuto buoni risultati scolastici, di accedere al secondo anno della formazione di operatore sociosanitario o operatrice sociosanitaria AFC.

### Addetto/a alle cure sociosanitarie CFP

 **Durata** 2 anni

 **Azienda formatrice**

Mansioni pratiche sotto la responsabilità dei superiori


 **Scuola professionale**

- Minorenni: 1 giorno a settimana; maggiorenni: corsi a blocchi
- Temi: cure igieniche e sanitarie; attività della vita quotidiana; lavori domestici; norme di igiene e sicurezza; amministrazione, logistica e organizzazione del lavoro; ruolo professionale e collaborazione con l'équipe

 **Corsi interaziendali**

- 24 giornate
- Approfondimento delle competenze operative

### Operatore/trice sociosanitario/a AFC

 **Durata** 3 anni (4 anni presso una scuola a tempo pieno con maturità professionale integrata)

 **Azienda formatrice**

Preso a carico autonoma dei pazienti e atti medico-tecnici (con supervisione del personale infermieristico)

 **Scuola professionale**

- Minorenni: scuola a tempo pieno; maggiorenni: corsi a blocchi
- Temi: professionalità e orientamento all'utente; cura e assistenza; cura e assistenza in situazioni critiche; atti medico-tecnici; promozione e mantenimento della salute e dell'igiene; organizzazione della giornata; compiti di economia domestica; compiti amministrativi e logistici

 **Corsi interaziendali**

- 34 giornate
- Approfondimento delle competenze operative



#### > Cure di base

Gli operatori sociosanitari e le operatrici sociosanitarie (OSS) aiutano gli utenti ad alzarsi dal letto, a vestirsi, a mobilizzarsi, a mangiare e a lavarsi.



#### ✓ Organizzazione della vita quotidiana

Per garantire il benessere degli utenti non ci si limita alle cure. Gli OSS tengono loro compagnia e propongono delle attività.



✓ **Atti medico-tecnici** Questi professionisti eseguono prelievi di sangue, sostituiscono infusioni, cambiano le medicazioni o somministrano farmaci.



^ **Trasmissione di informazioni** Gli OSS sono parte integrante di un team pluridisciplinare. Trasmettere le informazioni in modo attendibile e completo è indispensabile per fornire le cure adeguate.

#### > Logistica e compiti amministrativi

Questi professionisti aggiornano le cartelle mediche, organizzano i ricoveri e le dimissioni degli utenti e gestiscono le riserve di materiale.



#### < Lavori di pulizia

Gli OSS contribuiscono anche alla cura degli spazi abitativi degli utenti, ad esempio pulendo le camere o lavando la biancheria.

#### > Salvaguardia e promozione della salute

Gli OSS aiutano gli utenti a conservare la loro qualità di vita. Controllano che venga rispettata l'alimentazione prescritta o che svolgano i loro esercizi.



^ **Rispetto delle norme igieniche** Per evitare la propagazione di germi e l'insorgenza di infezioni è necessario adottare misure preventive specifiche.



## Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 4800 giovani intraprendono la formazione di operatore sociosanitario o operatrice sociosanitaria AFC e oltre 1000 quella di addetto o addetta alle cure sociosanitarie CFP.

### Professionisti molto richiesti

Il settore sanitario sta vivendo una penuria generale di personale qualificato. Gli ospedali, i servizi di assistenza e cura a domicilio, gli istituti per persone con disabilità e il settore delle cure a persone anziane sono confrontati con una crescente esigenza di professionisti formati. Di conseguenza, i titolari di un AFC o di un CFP non incontrano generalmente particolari difficoltà nel trovare un impiego al termine della loro formazione di base. Nel corso della loro carriera, questi professionisti possono cambiare settore di attività, diversificando così le loro esperienze. Le numerose possibilità di formazione continua permettono inoltre di evolvere, assumendo maggiori responsabilità o specializzandosi in un determinato ambito.



## Qualifica professionale per persone con esperienza

Le persone adulte che non possiedono una qualifica ufficiale ma che hanno almeno 5 anni di esperienza professionale, di cui 3 nell'ambito delle cure, possono fare convalidare le proprie competenze e ottenere così un titolo riconosciuto conformemente all'articolo 33 della Legge federale sulla formazione professionale (LFPr) e all'articolo 32 dell'Ordinanza federale sulla formazione professionale (OFPr). Possono farlo presentandosi agli esami finali per l'AFC o il CFP (procedura di qualificazione standardizzata) oppure, in alcuni Cantoni, tramite la procedura di validazione degli apprendimenti acquisiti.

Maggiori informazioni su [www.orientamento.ch](http://www.orientamento.ch) >

**Formazione > Qualifica professionale per adulti**



## Maggiori informazioni

[www.orientamento.ch](http://www.orientamento.ch), per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

[www.odasante.ch](http://www.odasante.ch), OdASanté, Organizzazione nazionale del mondo del lavoro per il settore sanitario

[www.formas-ti.ch](http://www.formas-ti.ch), Associazione per la formazione nelle strutture sanitarie e negli istituti sociali del Cantone Ticino

[www.orientamento.ch/salario](http://www.orientamento.ch/salario), informazioni sui salari



## Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

**Corsi:** formazioni di durata variabile offerte da strutture o associazioni del settore sociosanitario su diversi temi (ad es. cure palliative, demenza, diabete)

**Esami di professione con attestato professionale federale (APF):** assistente specializzato/a in cure di lungodegenza e assistenza, soccorritore/trice assistente d'ambulanza, specialista in codifica medica, specialista in diagnostica neurofisiologica, coordinatore/trice in medicina ambulatoriale

**Scuola specializzata superiore (SSS):** infermiere/a, soccorritore/trice, specialista in attivazione, tecnico/a di sala operatoria, tecnico/a di radiologia medica, tecnico/a in analisi biomediche, podologo/a, igienista dentale

**Scuola universitaria professionale (SUP):** bachelor in cure infermieristiche, levatrice, nutrizione e dietetica, fisioterapia, osteopatia, ergoterapia, radiologia medica



### Infermiere, infermiera SSS/SUP

Gli infermieri e le infermiere forniscono assistenza, cure e sostegno alle persone malate, infortunate o in fin di vita. Collaborano con i medici, raccolgono informazioni sui pazienti, definiscono i processi di cura, gestiscono un team coordinandosi con altre figure professionali della struttura. Hanno anche il compito di sviluppare la qualità delle cure e di migliorare le prestazioni integrando i risultati delle ricerche scientifiche.



### Assistente specializzato, assistente specializzata in cure di lungodegenza e assistenza APF

Questi professionisti lavorano in strutture per lungodegenti (ad es. case per anziani). Curano e accompagnano persone affette da demenza o da dolori cronici e altri tipi di patologie legate all'età. Si occupano inoltre di organizzare e supervisionare il lavoro del loro team.

### Impressum

1ª edizione 2018. © 2018 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

#### Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO. CSFO Edizioni, [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch), [edizioni@csfo.ch](mailto:edizioni@csfo.ch). Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

**Ricerca e redazione:** Fanny Mülhauser, Corinne Vuitel, Peter Kraft, Alessandra Truatsch, CSFO **Traduzione:** Lorenza Leonardi, Testi & Stili, Bienne **Revisione testi:** Associazione per la formazione nelle strutture sanitarie e negli istituti sociali del Cantone Ticino (FORMAS); Beatrice Tognola-Giudicetti, UOSP Bellinzona; Fabio Ballinari, CSFO **Foto:** Francesca Palazzi, Losanna;

Maurice Grünig, Zurigo; Viola Barberis, Foto atelier Mattei, Claro **Concetto grafico:** Eclipse Studios, Sciaffusa **Realizzazione:** Roland Müller, CSFO **Impaginazione e stampa:** Haller + Jenzer, Burgdorf

#### Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen Tel. 0848 999 002, [distribuzione@csfo.ch](mailto:distribuzione@csfo.ch), [www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

#### N° articolo:

FE3-3010 (esemplare singolo), FB3-3010 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.