

Manuale

Operatore

Socio Assistenziale

OSA

Cristina Braschi

Riccardo Rubertelli

Manuale

Operatore

Socio Assistenziale

OSA

Guida pratica per gli operatori
dedicati all'assistenza di base
OSA | AAB | ADEST | ASA | ADB

Scuole Secondarie di II grado
a indirizzo Operatore dei Servizi
per la Sanità e l'Assistenza Sociale

PICCIN

Opera coperta dal diritto d'autore – Tutti i diritti sono riservati, inclusi quelli relativi a TDM (text and data mining), al training dell'intelligenza artificiale e/o di tecnologie similari.

Questo testo contiene materiale, testi ed immagini, coperto da copyright e non può essere copiato, riprodotto, distribuito, trasferito, noleggiato, licenziato o trasmesso in pubblico, venduto, prestato a terzi, in tutto o in parte, o utilizzato in alcun altro modo, compreso l'uso per TDM, training dell'intelligenza artificiale e/o tecnologie similari, o altrimenti diffuso, se non previa espressa autorizzazione dell'Editore. Qualsiasi distribuzione o fruizione non autorizzata del presente testo, così come l'alterazione delle informazioni elettroniche, costituisce una violazione dei diritti dell'Editore e dell'Autore e sarà sanzionata civilmente e penalmente secondo quanto previsto dalla L. 633/1941 e ss.mm.

Fotografie Cap. 7: Beatrice Rovai
Fotografie Capp. 9, 14, 15, 16: Matilde Picconi

AVVERTENZA

Poiché le scienze mediche sono in continua evoluzione, benché siano stati compiuti tutti gli sforzi necessari per pubblicare dati e informazioni affidabili, l'Editore non si assume alcuna responsabilità legale per eventuali errori od omissioni contenuti in questo volume. Né l'Editore né gli Autori o Collaboratori possono ritenersi responsabili per qualsiasi conseguenza e/o per qualsiasi lesione o danno a persone, animali o cose derivanti dall'applicazione delle informazioni contenute in quest'opera. L'Editore desidera precisare che qualsiasi opinione espressa in questo libro dai singoli Autori o Collaboratori è personale e non riflette necessariamente il punto di vista/l'opinione dell'Editore. Le informazioni o le indicazioni contenute in questo libro sono destinate all'uso da parte di professionisti del settore sanitario e/o scientifico e sono fornite esclusivamente come integrazione del giudizio del medico o di altri professionisti, della loro conoscenza dell'anamnesi del paziente, delle istruzioni del produttore e delle linee guida appropriate. Qualsiasi informazione o consiglio su dosaggi, procedure o diagnosi deve essere verificata in modo autonomo sotto stretta sorveglianza specialistica e attenendosi alle istruzioni per l'uso e alle controindicazioni contenute nei foglietti illustrativi. Questo libro non indica se un particolare trattamento sia appropriato o adatto a un determinato individuo. In ultima istanza, è responsabilità esclusiva del professionista sanitario formulare il proprio giudizio professionale, in modo da consigliare e trattare i singoli pazienti in modo adeguato.

ISBN 978-88-299-3632-8

Copyright © 2026 by Piccin Nuova Libreria S.p.A., Padova

www.piccin.it

Presentazione

Occuparsi della formazione dell'Operatore Socio Assistenziale significa porre attenzione allo sviluppo di competenze di tipo tecnico procedurale ma, soprattutto, educare alla prossimità.

Sono particolarmente lieta di presentare questo volume perché offre uno strumento di qualità a tutti coloro che intendono intraprendere un qualificato percorso professionale di aiuto e cura, percorso che dà risposta a una necessità formativa cruciale nel panorama italiano del welfare.

Il testo affronta con chiarezza una realtà complessa: quella di un sistema di assistenza sociale e socio sanitaria caratterizzato storicamente da una frammentazione regionale. Ci troviamo di fronte a un "mosaico" di figure – OSA, AAB, ADEST, ASA, ADB – che, pur cambiando denominazione a seconda del territorio, condividono un'unica fondamentale missione: costituire la spina dorsale dell'assistenza quotidiana. Formare un Operatore Socio Assistenziale oggi significa preparare un professionista capace di attivare interventi di vigilanza e relazione, promuovendo l'autonomia dell'utente nel pieno rispetto della sua dignità.

Osservando quotidianamente giovani che scelgono percorsi professionali diversi e confrontandomi con loro in relazione al progetto di orientamento al lavoro, ho modo di verificare che coloro che intendono intraprendere un lavoro di cura e di supporto al prossimo non lo fanno solo perché il settore occupazionale di riferimento è in forte crescita. Si tratta soprattutto di giovani che hanno maturato una predisposizione al *prendersi cura* e che esprimono la loro intenzionalità di contribuire attivamente e consapevolmente al benessere della comunità. L'obiettivo di quest'opera è fornire loro un supporto didattico solido nel percorso di formazione professionale.

Attraverso lo studio di queste pagine, i futuri operatori potranno acquisire le tecniche di assistenza alla persona e di supporto all'integrazione accompagnate dalla consapevolezza del proprio ruolo all'interno delle strutture organizzative.

Proprio per questo il manuale non si limita a elencare competenze, ma definisce il perimetro etico e funzionale dell'Operatore Socio Assistenziale che, dotato di autonomia e intelligenza operativa, lavora in stretta sinergia con l'équipe sanitaria e sociale nell'ottica dell'integrazione dei servizi alla persona.

Auguro agli studenti e ai docenti che utilizzeranno questo volume di trovarvi non solo conoscenze, ma l'ispirazione per svolgere con orgoglio un'attività assistenziale rivolta a quelle *cure elementari* che l'Organizzazione Mondiale della Sanità considera essenziali per la vita e la dignità umana, mattoni insostituibili della nostra civiltà.

Laura Giannini
*Dirigente scolastico
dell'Istituto di Istruzione Superiore
Morante-Ginori Conti di Firenze*

Prefazione

In un contesto sociale sempre più complesso, la figura dell'Operatore Socio Assistenziale (OSA) rappresenta uno dei pilastri della rete di cura e assistenza. Questo manuale nasce con l'obiettivo di offrire una guida esaustiva, pratica e multidisciplinare per chi si prepara a svolgere questa attività assistenziale, dove la competenza tecnica si fonde inevitabilmente con l'empatia e l'etica.

Il volume è strutturato in tre macro-aree che riflettono le competenze chiave richieste dal profilo professionale. La prima parte del manuale definisce i confini della professione: vengono analizzati il profilo dell'operatore e la legislazione socio assistenziale vigente. Comprendere le leggi e l'organizzazione dei servizi è il primo passo per operare con consapevolezza e responsabilità all'interno delle istituzioni.

L'assistenza non è solo "fare", ma anche "essere": la seconda sezione esplora la dimensione umana e assistenziale, l'etica e la relazione, la gestione del contatto umano e l'approccio etico nel supporto alle fragilità. Vengono approfonditi i servizi per il disagio psichico, per la disabilità, per i minori e le famiglie e per la terza età. L'obiettivo è fornire strumenti specifici per rispondere alle esigenze eterogenee della comunità.

L'ultima parte del manuale si concentra sul "saper fare", dalla teoria alla pratica: vengono trattati i pilastri della salute e dell'igiene, le basi scientifiche dell'anatomia e della fisiologia e i concetti di salute e di malattia. Vengono forniti elementi relativi al primo soccorso, per intervenire tempestivamente nelle criticità e nell'emergenza, alla vita quotidiana e all'assistenza: dalla nutrizione e sicurezza alimentare alla geriatria, fino alle tecniche di mobilitazione, all'igiene ambientale e al comfort alberghiero.

Questo testo non è solo una raccolta di nozioni, ma uno strumento di lavoro vivo. Grazie alla collaborazione di esperti del settore, il lettore viene accompagnato in un percorso che va dalla comprensione dei bisogni primari della persona fino alla padronanza delle tecniche più avanzate di assistenza diretta.

Un'opera indispensabile per studenti e operatori che desiderano aggiornare le proprie competenze in un settore in continua evoluzione.

**Cristina Braschi
Riccardo Rubertelli**

Autori

Cristina Braschi

Infermiera dal 1989, ha svolto attività clinica presso il Presidio Ospedaliero di Santa Maria Nuova (Azienda Usl 10 Firenze) in varie unità operative, prevalentemente in area medica Stroke Unit, Terapia Intensiva/Rianimazione e area sub-intensiva multidisciplinare. Ha conseguito il titolo di Dirigente dell'Assistenza Infermieristica (DAI) nel 1999 presso l'Università Cattolica di Roma. Nel 2012 ha conseguito la Laurea magistrale in Scienze Infermieristiche e Ostetriche presso l'Università degli Studi di Firenze. Dal 2004 al 2008 è stata infermiera coordinatrice dei servizi psichiatrici nel Centro di Salute Mentale Adulti del Dipartimento di Salute Mentale nel territorio fiorentino. È stata Direttrice dell'U.O. Assistenza Infermieristica del Presidio Ospedaliero del Mugello a Borgo San Lorenzo dal 2008 al 2014 e del Presidio Ospedaliero San Giovanni di Dio a Firenze dal 2014 al 2018. Dal 2008 al 2020 ha partecipato alla progettazione e allo sviluppo di modelli assistenziali e sistemi organizzativi innovativi, ispirati ai principi del Lean Management (Toyota Production System), per il Dipartimento di Assistenza Infermieristica e Ostetrica dell'Azienda Usl Toscana Centro, presentati all'interno dei programmi di Educazione Continua in Medicina. Nel 2018 ha conseguito il titolo di Formazione manageriale per Dirigenti di struttura complessa presso la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (Laboratorio MeS Management e Salute). Dal 2021 è Direttrice dei Corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario dell'Azienda Usl Toscana Centro per la sede di Firenze e, dal 2025, di Borgo San Lorenzo. Dal 2001 è docente nei Corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario. Dal 2014 è Professore a contratto di Deontologia presso il Corso di Laurea in Infermieristica e, dal 2021, presso il Corso di Laurea magistrale in Scienze Infermieristiche e Ostetriche dell'Università degli Studi di Firenze.

Riccardo Rubertelli

Infermiere dal 1995, ha svolto attività clinica presso strutture residenziali sanitarie assistenziali, Gastroenterologia e Urologia (Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi di Firenze), Unità di Terapia Intensiva post trapiantati di fegato, reni e pancreas (Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana), Medicina Generale (Ospedale San Gio-

vanni di Dio di Firenze). Ha conseguito l'abilitazione al ruolo di Coordinatore del Transplant Procurement Management presso il Centro Nazionale Trapianti (2003), il Master in Management Infermieristico per le funzioni di coordinamento presso l'Università degli Studi di Firenze (2006), il Master in Gestalt Counselling nelle relazioni di aiuto (2007) e il Master in Gestione della crisi e Counselling in emergenza (2009), entrambi accreditati dalla European Association for the Counselling Profession. Dal 2001 al 2006 ha svolto attività di procurement per la donazione di organi e tessuti presso la struttura organizzativa Donazione e Trapianti dell'Azienda Sanitaria di Firenze, di cui è stato Coordinatore Infermieristico dal 2007 al 2014. Nel 2013 ha conseguito la licenza di Self-Management Program Leader del Chronic Self-Management Program (autocura delle malattie croniche e del diabete) rilasciato dallo Stanford Patient Research Center della Stanford University. Dal 2014 al 2022 ha ricoperto incarichi di coordinamento di progetti di miglioramento e di gestione delle risorse presso la Direzione Infermieristica del Dipartimento di Assistenza Infermieristica e Ostetrica dell'Azienda Usl Toscana Centro. Dal 2008 al 2014 ha progettato e condotto numerosi percorsi formativi di counselling skills rivolti a diverse figure professionali, dal 2021 al 2023 è stato docente nei Corsi di formazione per Operatore Socio Assistenziale, dal 2010 è docente nei Corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario presso l'Azienda Usl Toscana Centro, in cui attualmente è Formatore e Tutor. Dal 2014 ricopre il ruolo di selettore, formatore e coordinatore di progetto del Servizio Civile Nazionale.

Collaboratori

Riccardo Baldi

Infermiere

Emergenza Territoriale Firenze-Prato ed Elisoccorso-Struttura Organizzativa Complessa 118 – Azienda Usl Toscana Centro

Docente di Primo Soccorso Corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario – Azienda Usl Toscana Centro

Docente di Primo Soccorso – Istituto di Istruzione Superiore Morante-Ginori Conti di Firenze

Gianfranco Giannasi

Medico Chirurgo

Direttore Area Emergenza Urgenza – Azienda Usl Toscana Centro

Direttore Struttura Operativa Complessa della Medicina d'Urgenza – Ospedale San Giovanni di Dio di Firenze

Professore a contratto – Università degli Studi di Firenze

Michele Lottini

Medico Chirurgo

Dirigente Medico SOD Chirurgia Generale – Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi di Firenze

Docente Corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario – Azienda Usl Toscana Centro

Professore a contratto – Università degli Studi di Firenze

Alessandro Lussu

Assistente Sociale

Incarico di funzione per i progetti di prevenzione, inclusione e welfare – Azienda Usl Toscana Centro

Docente Corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario e Operatore Socio Assistenziale – Azienda Usl Toscana Centro

Alessandra Pesciullesi

Biologa, PhD in Farmacologia e Chemioterapia
Docente Corsi di formazione per Operatore Socio Assistenziale

Rossella Rosseti

Infermiera
Esperto Strategico in innovazione, sviluppo e informatizzazione – Azienda Usl Toscana Centro
Docente Corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario – Azienda Usl Toscana Centro
Professore a contratto – Università degli Studi di Firenze

Beatrice Rovai

Assistente Sociale Specialista, Psicologa, Arteterapeuta, Operatore di training autogeno
Incarico di funzione Qualità e Accreditamento delle strutture socio sanitarie – Azienda Usl Toscana Centro
Docente Corsi di formazione per figure socio sanitarie e Corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario e Operatore Socio Assistenziale – Azienda Usl Toscana Centro
Professore a contratto – Università degli Studi di Firenze

Indice generale

LEGISLAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

1. Il profilo dell'Operatore Socio Assistenziale 3

Riccardo Rubertelli

- 1.1 I professionisti dell'assistenza e la nascita delle figure di supporto 3
- 1.2 Responsabilità degli operatori di supporto all'assistenza 7
- Bibliografia 13

2. Elementi di legislazione socio assistenziale 15

Riccardo Rubertelli

- 2.1 La salute, diritto fondamentale per l'individuo e la collettività 15
- 2.2 La sanità territoriale 20
- 2.3 L'evoluzione dei livelli essenziali di assistenza (LEA) 26
- Bibliografia 27

PERCORSI SOCIO ASSISTENZIALI

3. La relazione di aiuto e i relativi aspetti etici 31

Riccardo Rubertelli

- 3.1 Fondamenti della relazione di aiuto 31
- 3.2 Fondamenti della comunicazione umana 34
- 3.3 L'arte di ascoltare 36
- 3.4 Aspetti etici della relazione di aiuto 38
- Bibliografia 41

4. I servizi sociali rivolti alla persona con disagio psichico e con dipendenze 43

Alessandro Lussu

- 4.1 I principali cambiamenti culturali nell'ambito della salute mentale 46
- 4.2 La normativa relativa al disagio psichico 48
- 4.3 La rete dei servizi per le persone con disagio psichico 58
- 4.4 Le strutture diurne, semiresidenziali e residenziali per la persona con disagio psichico 62
- 4.5 La normativa relativa alle dipendenze 63
- 4.6 Concetto di dipendenza: fattori di rischio e trattamento 65

4.7 La rete dei servizi per le persone con dipendenza	69
Bibliografia	71

5. I servizi sociali rivolti alla persona con disabilità 73

Alessandro Lussu

5.1 I principali cambiamenti culturali nell'ambito della disabilità.	74
5.2 La normativa relativa alla disabilità.	75
5.3 Definizione e classificazione della disabilità	86
5.4 Famiglia e disabilità.	88
5.5 La rete dei servizi per le persone con disabilità	90
Bibliografia	96

6. I servizi sociali rivolti all'infanzia e alla famiglia 97

Beatrice Rovai

6.1 La normativa relativa all'infanzia e all'adolescenza	97
6.2 Gli interventi sociali e socio sanitari rivolti all'infanzia e alla famiglia.	108
6.3 Abusi all'infanzia e interventi specifici.	109
6.4 La rete del Codice Rosa: la protezione delle vittime di violenza	113
6.5 La tutela dell'infanzia: gli istituti dell'affidamento familiare e dell'adozione	114
Bibliografia	115

7. I servizi sociali rivolti alla persona anziana 117

Beatrice Rovai

7.1 La normativa relativa alla persona anziana	118
7.2 La rete dei servizi per le persone anziane	120
Bibliografia	131

CULTURA MEDICA E INTERVENTI ASSISTENZIALI DI BASE

8. Anatomia e fisiologia 137

Michele Lottini e Riccardo Rubertelli

8.1 Organizzazione e struttura generale del corpo (cellule, tessuti, organi e apparati)	137
8.2 Apparato tegumentario	140
8.3 Sistema muscolo-scheletrico (o apparato locomotore).	141
8.4 Sistema nervoso.	144
8.5 Sistema cardio-vascolare (o apparato circolatorio)	150
8.6 Apparato respiratorio	158
8.7 Apparato digerente	161
8.8 Apparato urinario.	177
8.9 Sistema riproduttivo (o apparato genitale)	184
Bibliografia	192

9. Elementi di primo soccorso 195*Riccardo Baldi*

9.1 La rete dell’Emergenza Urgenza	195
9.2 Centrale operativa 118	196
9.3 La rete territoriale.	197
9.4 La catena della sopravvivenza e la golden hour	198
9.5 Valutazione delle condizioni psico-fisiche del paziente critico	198
9.6 Emergenze cardiologiche	201
9.7 Ostruzione delle vie aeree da corpo estraneo	211
9.8 Emergenze respiratorie	213
9.9 Shock	215
9.10 Trauma cranico	217
9.11 Lesione dei tessuti molli	218
9.12 Emorragie	219
9.13 Lesioni da calore e da freddo	223
9.14 Emergenze correlate alle alterazioni dello stato mentale	229
Bibliografia	236

10. Elementi di geriatria 237*Gianfranco Giannasi*

10.1 Caratteristiche degli organi e degli apparati nell’anziano	240
10.2 Malattia di Parkinson	243
10.3 Deterioramento cognitivo e demenza	247
10.4 Vertigini nell’anziano	249
10.5 L’assistenza agli anziani fragili	251
Bibliografia	253

11. Elementi di nutrizione e dietetica 255*Alessandra Pesciullesi*

11.1 Nutrizione	255
11.2 Dietetica	262
Bibliografia	270

12. Salute e malattia. 271*Cristina Braschi*

12.1 La salute e le dimensioni del benessere.	271
12.2 La malattia	272
12.3 Il continuum salute-malattia	274
Bibliografia	276

13. La persona e i suoi bisogni 277*Cristina Braschi*

13.1 Il concetto di persona	277
13.2 La persona e l’ambiente	280
13.3 Il concetto di bisogno	281
13.4 Soddisfacimento dei bisogni	285

13.5 Le dimensioni del vivere secondo il modello di Nancy Roper	286
13.6 Il concetto di attività di vita	289
13.7 La compromissione di un'attività di vita.	292
Bibliografia	294
14. Interventi di assistenza alla persona	295
<i>Cristina Braschi</i>	
14.1 Igiene personale e abbigliamento	296
14.2 Alimentazione e idratazione	318
14.3 Eliminazione.	325
14.4 Riposo e sonno	330
14.5 Respirazione.	332
14.6 Termoregolazione	335
14.7 Lavoro e tempo libero	336
14.8 Sicurezza ambientale.	345
Bibliografia	347
15. Principi di mobilitazione e deambulazione	349
<i>Cristina Braschi</i>	
Bibliografia	372
16. Igiene ambientale e controllo delle infezioni	373
<i>Rossella Rosseti</i>	
16.1 La catena delle infezioni: come si diffondono le malattie	375
16.2 Modalità di trasmissione delle malattie infettive.	378
16.3 Igiene ambientale	383
16.4 Precauzioni standard.	386
16.5 Precauzioni aggiuntive.	386
16.6 Misure di controllo sull'ambiente	388
16.7 Igiene delle mani.	394
16.8 Dispositivi di protezione individuale.	401
16.9 Rifiuti sanitari	415
Bibliografia	422
17. Elementi di sicurezza ed economia alimentare.	425
<i>Alessandra Pesciullesi</i>	
17.1 Sicurezza alimentare.	425
17.2 Economia alimentare	431
Bibliografia	436
18. Elementi di igiene e comfort alberghiero	437
<i>Cristina Braschi</i>	
Bibliografia	451
Indice analitico	453