



SCHEMA PROFILO COMPETENZE INFERMIERE DEL CENTRO ACCOGLIENZA SERVIZI (CAS)

A cura di:

Monica Bacchetta, Monica Brunetti, Donatella Ceresa, Maria Teresa Civiero, Samanta Clementi,
Monia Ferrato, Monia Fusillo, Rosanna Guerra, Patrizia Persico, Antonella Pertino,
Ionela Claudia Pop, Silvana Storto, Michela Verbale, Chiara Volpone

INDICE

1 Macroarea Competenze di Base	3
1.1 Lingua inglese.....	3
1.2 Informatica.....	3
1.3 Diritto del lavoro ed altra normativa di interesse generale.....	3
1.4 Organizzazione aziendale	4
2 Macroarea Competenze Trasversali	4
2.1 Area gestionale	4
2.2 Area innovativa.....	4
2.3 Area relazionale	5
3 Macroarea Competenze Tecnico Professionali Trasversali	5
3.1 Capacità gestionali	5
3.1.1 Identificare le problematiche organizzative dell'assistenza	5
3.1.2 Gestire l'operato nell'ambito del proprio servizio	5
3.1.3 Gestire il rischio clinico.....	6
3.1.4 Percorsi diagnostici terapeutici assistenziali (PDTA) e percorsi integrati cura (PIC).....	6
3.1.5 Operare in Qualità.....	6
3.2 Capacità formative	7
3.2.1 Progettare ed erogare programmi di formazione	7
3.2.2 Monitorare programmi di formazione	7
3.3 Capacità di ricerca	7
3.3.1 Svolgere programmi di ricerca mirati alla promozione della salute, in collaborazione con altri profili	7
3.4 Capacità di consulenza	8
3.4.1 Fornire un parere tecnico esperto	8
4 Macroarea Competenze Tecnico Professionali Infermiere CAS	8
4.1 Accogliere la persona assistita.....	8
4.2 Pianificazione dell'assistenza	10
4.3 Attuazione degli interventi	11
4.4 Valutazione dei risultati	11
4.5 Riconoscere le situazioni critiche e attivare le procedure conseguenti	12
4.6 Gestire l'educazione e la relazione.....	12
4.7 Gestione di sé.....	12

1 - MACROAREA COMPETENZE DI BASE

1.1 LINGUA INGLESE

L'infermiere del CAS possiede competenze relative alla conoscenza della lingua inglese.

1. Legge e comprende un articolo tecnico/scientifico
2. Sostiene una conversazione semplice
3. Scrive frasi di senso compiuto

1.2 INFORMATICA

L'infermiere del CAS possiede competenze relative all'utilizzo del personal computer (PC) nella pratica lavorativa quotidiana.

1. Conosce i concetti di base del sistema operativo adottato
2. Utilizza il PC e gestisce i file
3. Utilizza un elaboratore di testi
4. Utilizza un foglio elettronico
5. Utilizza un database
6. Utilizza programmi per presentazioni (Word – Power Point)
7. Utilizza internet e la posta elettronica
8. Utilizza i programmi in uso per la gestione dei magazzini e gli interventi tecnici
9. Utilizza la rete aziendale per l'accettazione del paziente, la gestione delle richieste e dei referti
10. Utilizza il portale Ecm Piemonte

1.3 DIRITTO DEL LAVORO ED ALTRA NORMATIVA DI INTERESSE GENERALE

L'infermiere del CAS possiede conoscenze relative alla legislazione del lavoro.

- Descrive le principali norme del CCNL e del contratto integrativo aziendale
- Analizza e applica le norme di riferimento per la sicurezza del dipendente e dell'ambiente di lavoro
- Descrive la normativa che disciplina il rapporto di lavoro nel Pubblico Impiego
- Analizza e applica il codice di comportamento aziendale ed il codice deontologico (ove presente)
- Descrive e applica le norme in vigore sul trattamento dei dati e della privacy

1.4 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

L'infermiere del CAS possiede competenze relative all'organizzazione e alla struttura aziendale.

1. Individua e descrive i documenti costitutivi dell'azienda
2. Descrive la struttura organizzativa aziendale, nonché ruoli e funzioni dei diversi organismi
3. Conosce gli obiettivi strategici aziendali e le ricadute per la propria attività operativa
4. Descrive il modello dipartimentale individuando norme di riferimento, funzioni e regolamentazione

2 – MACROAREA COMPETENZE TRASVERSALI

2.1 AREA GESTIONALE

L'infermiere del CAS possiede competenze specifiche nell'ambito della gestione organizzativa della struttura cui appartiene.

- a) Valuta sistematicamente e appropriatamente le proprie competenze
- b) Riconosce e ricerca soluzioni per i problemi ordinari che incontra
- c) Si attiva per la soluzione di problemi straordinari
- d) Organizza le proprie attività nel rispetto dei tempi, con utilizzo appropriato delle risorse
- e) Orienta al risultato le proprie attività ed attua le correzioni che si rendono necessarie

2.2 AREA INNOVATIVA

L'infermiere del CAS contribuisce in modo innovativo alla crescita culturale della professione e alla soluzione di problematiche.

- Analizza criticamente i protocolli e le procedure
- Propone soluzioni innovatrici rispetto alle attività di competenza
- Mantiene aggiornato il proprio operato
- Partecipa alle riunioni di lavoro previste
- Partecipa ai gruppi di studio infermieristici della Rete Oncologica
- Diffonde e implementa le innovazioni emerse dai lavori dei gruppi di lavoro (GDL)
- Partecipa a studi sperimentali promuovendo la ricerca

2.3 AREA RELAZIONALE

<i>L'infermiere del CAS collabora con i colleghi e l'utenza, in particolare :</i>
1. Comunica con i componenti dell'equipe e con gli altri professionisti coinvolti nel percorso di cura, garantendo il diritto alla scelta del luogo di cura
2. Lavora in gruppo contribuendo al raggiungimento degli obiettivi
3. Gestisce gli eventuali conflitti che possono nascere nel rapporto di lavoro
4. Ascolta le esigenze dell'utenza e cerca soluzione ai problemi posti nei limiti delle proprie competenze

3 – MACROAREA COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI TRASVERSALI

3.1 CAPACITA' GESTIONALI

3.1.1 Identificare le problematiche organizzative dell'assistenza

<i>L'infermiere del CAS partecipa, in autonomia o in collaborazione multidisciplinare, all'identificazione di problematiche organizzative.</i>
✓ Raccoglie i dati utili all'identificazione dei problemi organizzativi e gestionali
✓ Definisce gli obiettivi organizzativi
✓ Pianifica interventi volti alla soluzione dei problemi evidenziati
✓ Attua gli interventi organizzativi in autonomia e in collaborazione con altre figure attraverso percorsi e procedure aderenti al modello adottato.
✓ Valuta il raggiungimento degli obiettivi predefiniti
✓ Monitorizza i risultati delle attività espletate apportando le eventuali correzioni

3.1.2 Gestire l'operato nell'ambito del proprio servizio

<i>L'infermiere del CAS gestisce il proprio operato, all'interno della struttura di appartenenza, attraverso metodologie di pianificazione del percorso e dell'assistenza, per gli aspetti di competenza.</i>
• Partecipa con altre figure all'identificazione dei problemi di salute
• Identifica i bisogni della persona
• Formula gli obiettivi a breve-medio-lungo termine e li condivide con la persona/care-giver
• Pianifica gli interventi
• Identifica gli strumenti specifici per il raggiungimento degli obiettivi formulati
• Eroga gli interventi specifici per modalità, tipologia e durata
• Valuta il raggiungimento degli obiettivi predefiniti in aderenza agli standard operativi
• Monitorizza i risultati delle attività espletate apportando le eventuali correzioni

3.1.3 Gestire il rischio clinico

L'infermiere del CAS attua strategie di identificazione, segnalazione e analisi del rischio clinico e comportamenti volti alla ricerca di soluzioni adeguate.

- 1) Conosce le istruzioni aziendali inerenti la gestione del rischio clinico
- 2) Valuta criticamente il proprio operato rispetto a criticità organizzative, errori ed eventi avversi
- 3) Identifica le principali tipologie di errore ed evento avverso
- 4) Segnala tempestivamente eventi avversi o disfunzioni organizzative
- 5) Promuove la sicurezza del paziente in collaborazione con altre figure
- 6) Collabora attivamente alla riduzione del verificarsi di eventi avversi
- 7) Interviene attivamente per ridurre al massimo le conseguenze derivate dall'evento avverso
- 8) Ricerca soluzioni che riducano il rischio e che aumentino il livello di sicurezza in collaborazione con altri profili, partecipa agli audit clinici
- 9) Analizza le eventuali ulteriori misure di sicurezza per gli operatori sanitari

3.1.4 Percorsi diagnostici terapeutici assistenziali (PDTA) e percorsi integrati di cura (PIC)

L'infermiere del CAS conosce e applica i PDTA/PIC presenti a livello dipartimentale e di struttura.

- Collabora in modo multidisciplinare alla stesura e realizzazione dei PDTA/PIC identificati a livello dipartimentale/aziendale
- Conosce i PDTA/PIC presenti a livello dipartimentale
- Applica i PDTA/PIC specifici per patologia/struttura all'interno del proprio dipartimento
- Ricerca all'occorrenza i PDTA/PIC presenti a livello aziendale

3.1.5 Operare in qualità

L'infermiere del CAS conosce e applica i PDTA/PIC presenti a livello dipartimentale e di struttura.

- ✓ Collabora in modo multidisciplinare alla stesura e realizzazione dei PDTA/PIC identificati a livello dipartimentale/aziendale
- ✓ Conosce i PDTA/PIC presenti a livello dipartimentale
- ✓ Applica i PDTA/PIC specifici per patologia/struttura all'interno del proprio dipartimento
- ✓ Ricerca all'occorrenza i PDTA/PIC presenti a livello aziendale

3.2 CAPACITA' FORMATIVE

3.2.1 Progettare ed erogare programmi di formazione

L'infermiere del CAS partecipa alla progettazione dei programmi formativi.

- | |
|---|
| 2) Collabora nell'identificazione dei bisogni formativi |
| 3) Collabora nell'elaborazione di programmi formativi dipartimentali e/o di struttura |
| 4) Contribuisce alla formazione del personale di supporto |
| 5) Collabora nell'identificazione dei contenuti in base agli obiettivi definiti |
| 6) Trasmette le informazioni pertinenti agli obiettivi dichiarati |
| 7) Utilizza un linguaggio adeguato al target di riferimento |

3.2.2 Monitorare programmi di formazione

L'infermiere del CAS contribuisce alla crescita professionale propria e delle altre figure sanitarie attraverso strategie di valutazione e monitoraggio degli interventi formativi erogati.

- | |
|---|
| 1. Valuta l'appropriatezza dell'intervento formativo erogato |
| 2. Supervisiona le sequenze di apprendimento |
| 3. Effettua attività di tutoring e di affiancamento rivolta agli studenti base e post base ed al personale in fase di inserimento |

3.3 CAPACITA' DI RICERCA

3.3.1 Svolgere programmi di ricerca mirati alla promozione della salute, in collaborazione con altri profili

L'infermiere del CAS effettua ricerche volte allo sviluppo della qualità dell'intervento e funzionali alla promozione della salute.

- | |
|---|
| a) Raccoglie dati relativi al proprio ambito di competenza |
| b) Effettua una ricerca/revisione bibliografica o di tipologie diverse |
| c) Applica i risultati delle ricerche al fine di migliorare il proprio intervento e la qualità della salute |

3.4 CAPACITA' DI CONSULENZA

3.4.1 Fornire un parere tecnico esperto

L'infermiere del CAS è in grado di richiedere e fornire pareri esperti nell'ambito delle proprie competenze.

- Identifica l'ambito in cui richiedere la consulenza
- Fornisce consulenza a colleghi e ad altri professionisti su temi inerenti le proprie competenze
- Fornisce consulenza per presidi sanitari e/o prodotti tecnologici/ ausili

4 – MACROAREA COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI INFERMIERE DEL CAS

ACCOGLIERE LA PERSONA ASSISTITA

L'infermiere del CAS è in grado, in collaborazione con i diversi professionisti dell'equipe di lavoro, di accogliere la persona assistita al momento della presa in carico creando un clima di fiducia e di collaborazione.

- Accoglie il paziente e i famigliari/accompagnatori
- Accerta/individua i bisogni della persona assistita compilando le schede fornite dal GDL infermieristico della Rete Oncologica, ponendo attenzione alla condizione socio-psico-economica
- Orienta la persona assistita e il care giver all'interno del percorso che sta intraprendendo
- Illustra data, luogo e modalità di esecuzioni e preparazioni delle indagini diagnostiche al quale il paziente dovrà sottoporsi
- Rilascia esenzione 048 (definitiva o provvisoria) e fornisce informazioni per la richiesta di invalidità e possibili benefici da essa derivanti

L'infermiere del CAS valuta il livello di ansia o di preoccupazione manifestato dalla persona assistita, adattando, di conseguenza la comunicazione. In particolare:

1. Utilizza ascolto attivo
2. Riformula per accertarsi di aver ben compreso la persona
3. Comunica utilizzando un linguaggio adatto alla persona accolta e alla sua famiglia
4. Utilizza materiale informativo per rafforzare le informazioni verbali
5. Assicura che i colloqui si svolgano in un luogo tranquillo senza distrazioni

L'infermiere del CAS valuta, in base alle informazioni raccolte, i propri livelli di autonomia nella risposta ai bisogni fondamentali dell'utente, con particolare attenzione a:

1. Dopo aver identificato i bisogni compromessi valuta quali sono le misure già adottate dal MMG (in modo da integrarne di nuove)
2. Se emergono bisogni non evasi attiva i percorsi dedicati ad esempio: geriatra, psicologo,

assistente sociale, dietologo, terapia antalgica fisiatra ecc..
3. Ricerca adeguate soluzioni in presenza di difficoltà a raggiungere i Servizi (attivazione risorse familiari e territoriali)
L'infermiere del CAS identifica, in base alle valutazioni effettuate, la necessità di aiuto della persona assistita differenziando quelle affrontabili dall'infermiere da quelle attribuibili ad altro personale:
✓ Educa il paziente dal punto di vista alimentare in modo che abbia un'alimentazione sana e varia, in caso di deficit nell'alimentazione secondari alla patologia, attiva dietologo-dietista ed eventualmente logopedista
✓ Educa il paziente ad uno stile di vita che mantenga una corretta attività motoria, in caso di problemi attiva: fisiatra, ortopedico o fisioterapista
✓ Se presente dolore non controllato, che non regredisce con terapie prescritte, attiva il percorso con terapia antalgica
✓ In caso di alterazioni del modello di sonno e riposo, dopo aver indagato le cause e se il problema persiste, attiva il percorso con psicologo o neurologo
✓ Se il paziente dimostra difficoltà nel comprendere le informazioni l'infermiere attiva altre risorse disponibili: parenti, assistenti sociali, educatori o mediatori culturali
✓ In caso di problemi respiratori non risolvibili con tecniche di rilassamento attiva percorso pneumologico/psicologico/psichiatrico
✓ Per preservare il diritto alla procreazione viene attivato il percorso di crioconservazione presso il Centro di Riferimento
✓ Se il paziente lo richiede viene garantita la possibilità di assistenza religiosa

L'infermiere del CAS definisce gli obiettivi di assistenza infermieristica da fornire alla persona assistita in termini di incremento atteso dei suoi livelli di autonomia:
➤ Il paziente sarà in grado di descrivere i disturbi inerenti l'alterazione del modello fisiologico dell'alimentazione
➤ Il paziente e la famiglia saranno in grado di monitorare e descrivere l'andamento del dolore
➤ Il paziente sarà in grado di descrivere l'alterazione del modello di sonno e riposo identificando le cause di eventuale insonnia
➤ Il paziente e la famiglia monitoreranno i livelli di attività fisica ponendo attenzione alle cause della riduzione
➤ Il paziente riferirà di respirare in modo efficace
➤ Il paziente dimostrerà di aver compreso le informazioni fornite agli incontri
➤ Il paziente dimostrerà di non essere scompensato dal punto di vista psicologico durante i diversi accessi presso il servizio.

4.2 PIANIFICAZIONE DELL'ASSISTENZA

<p>L'infermiere del CAS pianifica, gestisce e valuta l'assistenza infermieristica dei pazienti a lui affidati. E' in grado di:</p>
<p>a. Decidere e programmare, secondo priorità, gli interventi appropriati (sostitutivi di compenso, di guida, di educazione, di sostegno) per raggiungere i risultati attesi, favorendo per quanto possibile la cooperazione della persona assistita e di altre figure/risorse. In particolare:</p>
<p>1. Programma interventi secondo i diversi PDTA di riferimento per quanto concerne le indagini strumentali</p>
<p>2. Attiva i diversi servizi che gestiscono le fragilità: psicologica, sociale, geriatrica e nutrizionale</p>
<p>3. Programma le attività del paziente garantendo le tempistiche identificate dalla Rete Oncologica</p>
<p>4. Attiva i diversi specialisti in modo che conoscano preventivamente il paziente</p>
<p>5. Programma tutte le attività del paziente in modo che al GIC egli abbia tutta la documentazione utile a dare un'indicazione</p>
<p>b. Attuare gli interventi programmati garantendo partecipazione, per quanto possibile, dell'assistito, sicurezza, efficacia, economicità, gradimento, rispetto della riservatezza</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Prenota e programma in collaborazione con l'Amministrativo gli esami prescritti dal medico • Programma le indagini tenendo conto dei PDTA • Consegna al paziente la documentazione del caso (es: impegnative, preparazioni...) • Si accerta che il paziente e la famiglia abbiano compreso tutte le informazioni
<p>c. Monitorare le reazioni e i progressi della persona assistita nel raggiungimento degli obiettivi</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compila le schede di valutazione infermieristica: Dolore, G8, Bio-psico-sociale, Patrimonio venoso (secondo decisioni organizzative interne) e , dove presente il Progetto protezione famiglie fragili, scheda di valutazione famiglie fragili ✓ Consegna ai colleghi che parteciperanno al GIC tutte le valutazioni inerenti il paziente ✓ Attiva, se emerge la necessità, gli specialisti del caso
<p>d. Documentare l'assistenza pianificata ed erogata e le valutazioni effettuate utilizzando gli strumenti informativi esistenti:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compila la documentazione fornita dalle Rete ➤ Consegna la documentazione infermieristica ai colleghi dei servizi afferenti

4.3 ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI

<p>L'infermiere del CAS è in grado di attuare gli interventi identificati nel piano di assistenza (sostitutivi, di compenso, di guida, di educazione, di sostegno) garantendo sicurezza, efficacia, efficienza e contenimento dei costi</p>
<p>1. Fornisce un' assistenza personalizzata adattandola alla cultura, agli stili di vita, alle esperienze e alle condizioni cliniche del momento, sostenendo l'autonomia e la partecipazione attiva del paziente affidato</p>
<p>2. Garantisce al paziente privacy, comfort, conoscenza delle prestazioni fornite e sicurezza</p>
<p>3. Valuta sistematicamente la qualità dell'assistenza infermieristica rispettando definiti criteri di qualità</p>
<p>L'infermiere del CAS garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche (ES: Biopsie, prelievi ematici TAC ecc...).</p> <p>Organizza nei tempi e nelle modalità concordate con i responsabili dei singoli servizi, i percorsi diagnostici ed i programmi terapeutici dei malati affidati. In particolare:</p>
<p>✓ Programma visite CAS con le tempistiche consigliate dalla Rete</p>
<p>✓ Programma esami di stadiazione peculiari per ogni patologia</p>
<p>✓ Programma visita GIC</p>
<p>L'infermiere del CAS monitora gli effetti attesi e quelli indesiderati degli interventi terapeutici effettuati. In particolare:</p>
<p>• Fa visionare agli specialisti i referti in modo da valutare rapidamente le eventuali urgenze</p>
<p>• Valuta la risposta emotiva alla comunicazione della diagnosi e prognosi</p>
<p>L'infermiere del CAS assiste la persona sottoposta a interventi chirurgici o invasivi applicando i protocolli pre e post operatori stabiliti:</p>
<p>1. Protocolli di preparazione per le indagini diagnostiche</p>
<p>2. Profilassi allergiche</p>
<p>3. Spiega le manovre al paziente</p>

4.4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

<p>L'infermiere del CAS è in grado effettuare la valutazione del risultato ottenuto dell'intero processo assistenziale attraverso:</p>
<p>➤ La valutazione delle fasi del processo assistenziale (feedback continuo)</p>
<p>➤ La verifica dei risultati del processo assistenziale in termini di obiettivi raggiunti (feedback finale)</p>

4.5 RICONOSCERE LE SITUAZIONI CRITICHE E ATTIVARE LE PROCEDURE CONSEGUENTI

L'infermiere del CAS riconosce le situazioni critiche a rischio evolutivo, le complicanze e le alterazioni funzionali attivando le conseguenti procedure risolutive.
a) Fronteggia l'emergenza, eseguendo efficacemente il BLS
b) Riconosce le situazioni critiche
c) Gestisce in modo appropriato situazioni emotive critiche

4.6 GESTIRE L'EDUCAZIONE E LA RELAZIONE

L'infermiere del CAS gestisce l'educazione e la relazione della persona assistita e del caregiver.
1. Si relaziona con la persona assistita/famiglia
2. Gestisce la relazione d'aiuto con la persona assistita e la famiglia
3. Sostiene l'autonomia e la partecipazione del paziente, tenendo conto delle sue risorse
4. Instaura la relazione terapeutica per favorire un'ottimale compliance
5. Identifica, in base ai problemi individuati, gli obiettivi educativi da perseguire relativi a: <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza della malattia e della sua evoluzione all'interno del percorso diagnostico terapeutico ed assistenziale • Identificazione di segni e sintomi premonitori di complicanze • Acquisizione di corrette abitudini di vita relative all'alimentazione, all'eliminazione, alla mobilizzazione, all'igiene e al regime terapeutico
6. Supporta la persona nell'affrontare la fase terminale della vita
7. Supporta la famiglia nell'elaborazione del lutto

4.7 GESTIONE DI SE'

L'infermiere del CAS riconosce e gestisce il proprio vissuto emotivo.
• Riconosce le manifestazioni corporee del proprio stato emotivo
• Gestisce il proprio stato emotivo nella relazione
• Gestisce lo stress durante l'emergenza
• Riconosce comportamenti e reazioni a rischio burn out
• Elabora il concetto di malattia anche attraverso il confronto con i propri colleghi ed esperti