

REPUBBLICA DI SAN MARINO

ISS

Istituto per la Sicurezza Sociale
FORMAZIONE, COMUNICAZIONE, URP

**PROFILI DI RUOLO DEL SETTORE PUBBLICO ALLARGATO
OPERATORE DEI SERVIZI SANITARI
(OPSERSAN)**

Delibera del Comitato Esecutivo ISS n.del 201



1

PROGETTO FORMATIVO
PROGETTO FORMATIVO

Anno 2019

PRESENTAZIONE

D.D.3/2015, "PROFILI DI RUOLO DEL SETTORE PUBBLICO ALLARGATO", PDR OPERATORE DEI SERVIZI SANITARI (OPSERSAN)

DESCRIZIONE DEL PROFILO

L'operatore specializzato dei servizi sanitari, nell'ambito delle proprie aree di competenza, svolge attività di supporto presso le UO di appartenenza.

Le sue attività, collegate alle funzioni della UO di assegnazione/attribuzione, implicano:

1. responsabilità nelle attività che richiedono compiti ripetitivi, che richiedono il rispetto di procedure semplici, il conseguimento di risultati abbastanza importanti in termini di salute dell'individuo e della collettività, capacità di lavorare in equipe multidisciplinare, rapportandosi anche con altre UO;
2. capacità professionali per una minima autonomia nell'esercizio della professione correlata all'attività della UO, a supporto dei medici e altri operatori sanitari.

L'operatore:

- svolge la propria prestazione lavorativa in diretta collaborazione con il personale della UO di appartenenza preposto alle diverse responsabilità operative di appartenenza;
- partecipa alla programmazione e organizzazione del lavoro nell'ambito dell'UO in cui opera;
- utilizza specifiche procedure e protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente, riducendo al massimo il rischio;
- riconosce le situazioni ambientali e le condizioni dell'utente e mette in atto le più idonee competenze tecniche per la risoluzione dei problemi (problem solving);
- collabora alla verifica della corrispondenza delle prestazioni erogate agli indicatori e standard predefiniti dal responsabile della struttura;
- utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio;
- collabora alla verifica della qualità del servizio;
- orienta il proprio comportamento al rispetto della riservatezza dei dati e dei pazienti;
- possiede buone capacità di adattamento e flessibilità in tutte le situazioni di lavoro;
- possiede buone capacità di comunicazione interna (con i professionisti sanitari) ed esterna (con pazienti);
- individua ed attua forme e modalità per garantire la circolazione delle informazioni, la generalizzazione delle esperienze;
- esegue, in relazione al tipo di UO, determinate attività di carattere amministrativo e di coordinamento;

- opera controlli sulla propria attività al fine di perseguire criteri di efficienza ed efficacia e limitare errori operativi che possono influire sulla sicurezza del paziente nella logica del miglioramento continuo;
- accettazione e accoglimento dei pazienti/utenti;
- gestione di materiale potenzialmente pericoloso (es. materiale biologico, sorgenti radiogene);
- nell'ambito del laboratorio di Medicina trasfusionale e Patologia Clinica supporta il personale sanitario alla preparazione del paziente per il prelievo di materiale biologico richiesto, il prelievo stesso, l'accettazione del campione, che deve risultare idoneo, rispondendo ad una serie di requisiti identificativi di trasporto e di idoneità del materiale e delle quantità richieste e alla distribuzione del campione stesso ai vari settori.

Aspetti organizzativi generali del Corso

Requisiti d'ammissione.

Per essere ammessi al Corso è necessario essere in possesso dei seguenti requisiti:

- Diploma di scuola dell'obbligo (in rapporto all'età);
- Attestato di servizio presso l'I.S.S.

Responsabile del Corso

La responsabilità del Corso è affidata alla Dott.ssa Francesca Masi

Sede del Corso

La sede organizzativa e didattica del Corso è presso l'U.O.S. Formazione, Comunicazione, URP dell'ISS.

Numero dei partecipanti e iscrizione

Il Corso è aperto a un **numero di massimo 50** persone in possesso dei requisiti, addetti di segreteria provenienti da: Radiologia, Laboratorio analisi, Centri per la salute, Segreteria varie, CUP e Portineria ospedaliera.

Il personale dipendente potrà recuperare il monte ore del Corso come ore eccedenti il normale orario lavorativo.

4

Durata del Corso.

Il Corso ha la **durata di 1 mese**, corrispondente a **24 ore di attività formative d'aula e altrettante di tirocinio di servizio**, suddivise fra teoria e addestramento pratico.

Materiale didattico

Ai corsisti sono fornite gratuitamente dispense in formato digitale e la consultazione della biblioteca interna; saranno inoltre indicati manuali e libri di testo per la preparazione degli esami e approfondimenti tematici.

Nomine degli insegnanti

I Docenti delle rispettive materie previste dal programma di studio vengono incaricati dal Responsabile del Corso, in base alle disponibilità all'insegnamenti; gli argomenti e i contenuti teorici del programma saranno svolti da figure interne fra coloro che hanno conoscenze ed esperienze sui temi di insegnamento.

Per i dipendenti ISS chiamati ad insegnare vengono svolte in orario di servizio.

Verifiche, valutazioni, esame e rilascio dell'Attestato

Al termine del Corso sarà sottoposto a un test di apprendimento a cura del Responsabile del Corso.

L'ATTESTATO DI OPERATORE DEI SERVIZI SANITARI viene rilasciato dagli organi istituzionali dell'I.S.S. a coloro che abbiano superato con sufficiente il test d'apprendimento

Aspetti formativi

Struttura del Corso

Il Corso di Qualifica prevede 24 ore di attività formativa d'aula .

Obiettivi di studio

1. Acquisire conoscenza dell'organizzazione dell'ISS e avere nozioni delle principali normative connesse

Docente Esperto Legale ISS ore 3

2. Acquisire competenze di base sull'utilizzo del software aziendali di prenotazioni e gestioni anagrafiche, in particolare:

- Gestione centralino e chiamate reperibili
- Gestione pagamenti
- Accettazione prenotazioni su liste d'attesa e inserimento piani di lavoro

Docente Ufficio Informatico ore 4 (con prova pratica)

5 Acquisire dimestichezza e conoscenze per l'accettazione e trasporti campioni biologici

Docente Direzione Ospedaliera ore 1

Acquisire conoscenze e competenze per l'accoglienza empatica, la creazione di relazioni interpersonali, la comunicazione efficace, la congruenza della comunicazione non verbale e prossemica, la gestione delle criticità comunicative..

Docente Psicologo ore 4

Acquisire conoscenze e competenze nella comunicazione telefonica, nella gestione del reclamo e della lamentela, nella percezione dei bisogni altrui.

Docente Responsabile URP ore 3

Acquisire consapevolezza delle corrette modalità di gestione dei dati e della loro sicurezza

Docente Staff Direzione Generale e Informatico ore 3

Acquisire consapevolezza delle norme di comportamento in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro

Docente RSPP ore 2

Acquisire competenze di primo soccorso e uso de defibrillatore (BLSD laici)

Docente Gruppo BLSD ISS ore 4

6

5° PARTE

Finanziamento

Il Corso è finanziato dall'Istituto Sicurezza Sociale per l'importo massimo di € ... che troveranno imputazione su Cap. 2610 "Attività congressuale attiva" nell'Esercizio finanziario ...

*1a
Bozza*

REPUBBLICA DI SAN MARINO

ISS

Istituto per la Sicurezza Sociale
FORMAZIONE, COMUNICAZIONE, URP

**PROFILI DI RUOLO DEL SETTORE PUBBLICO ALLARGATO
OPERATORE DEI SERVIZI SANITARI
(OPSERSAN)**

Delibera del Comitato Esecutivo ISS n.del 201



1

PROGETTO FORMATIVO
PROGETTO FORMATIVO

Anno 2019

PRESENTAZIONE

D.D.3/2015, "PROFILI DI RUOLO DEL SETTORE PUBBLICO ALLARGATO", PDR OPERATORE DEI SERVIZI SANITARI (OPSERSAN)

DESCRIZIONE DEL PROFILO

L'operatore specializzato dei servizi sanitari, nell'ambito delle proprie aree di competenza, svolge attività di supporto presso le UO di appartenenza.

Le sue attività, collegate alle funzioni della UO di assegnazione/attribuzione, implicano:

1. responsabilità nelle attività che richiedono compiti ripetitivi, che richiedono il rispetto di procedure semplici, il conseguimento di risultati abbastanza importanti in termini di salute dell'individuo e della collettività, capacità di lavorare in equipe multidisciplinare, rapportandosi anche con altre UO;
2. capacità professionali per una minima autonomia nell'esercizio della professione correlata all'attività della UO, a supporto dei medici e altri operatori sanitari.

L'operatore:

- svolge la propria prestazione lavorativa in diretta collaborazione con il personale della UO di appartenenza preposto alle diverse responsabilità operative di appartenenza;
- partecipa alla programmazione e organizzazione del lavoro nell'ambito dell'UO in cui opera;
- utilizza specifiche procedure e protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente, riducendo al massimo il rischio;
- riconosce le situazioni ambientali e le condizioni dell'utente e mette in atto le più idonee competenze tecniche per la risoluzione dei problemi (problem solving);
- collabora alla verifica della corrispondenza delle prestazioni erogate agli indicatori e standard predefiniti dal responsabile della struttura;
- utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio;
- collabora alla verifica della qualità del servizio;
- orienta il proprio comportamento al rispetto della riservatezza dei dati e dei pazienti;
- possiede buone capacità di adattamento e flessibilità in tutte le situazioni di lavoro;
- possiede buone capacità di comunicazione interna (con i professionisti sanitari) ed esterna (con pazienti);
- individua ed attua forme e modalità per garantire la circolazione delle informazioni, la generalizzazione delle esperienze;
- esegue, in relazione al tipo di UO, determinate attività di carattere amministrativo e di coordinamento;

- opera controlli sulla propria attività al fine di perseguire criteri di efficienza ed efficacia e limitare errori operativi che possono influire sulla sicurezza del paziente nella logica del miglioramento continuo;
- accettazione e accoglimento dei pazienti/utenti;
- gestione di materiale potenzialmente pericoloso (es. materiale biologico, sorgenti radiogene);
- nell'ambito del laboratorio di Medicina trasfusionale e Patologia Clinica supporta il personale sanitario alla preparazione del paziente per il prelievo di materiale biologico richiesto, il prelievo stesso, l'accettazione del campione, che deve risultare idoneo, rispondendo ad una serie di requisiti identificativi di trasporto e di idoneità del materiale e delle quantità richieste e alla distribuzione del campione stesso ai vari settori.

Aspetti organizzativi generali del Corso

Requisiti d'ammissione.

Per essere ammessi al Corso è necessario essere in possesso dei seguenti requisiti:

- Diploma di scuola dell'obbligo (in rapporto all'età);
- Attestato di servizio presso l'I.S.S.

Responsabile del Corso

La responsabilità del Corso è affidata a...

Sede del Corso

La sede organizzativa e didattica del Corso è presso l'U.O.S. Formazione, Comunicazione, URP dell'ISS.

Numero dei partecipanti e iscrizione

Il Corso è aperto a un **numero di ...** persone in possesso dei requisiti e che ne facciano richiesta.

Durata del Corso.

Il Corso ha la **durata di 1 mese**, corrispondente a **24 ore di attività formative**, suddivise fra teoria e addestramento pratico.

4

Materiale didattico

Ai corsisti sono fornite gratuitamente dispense in formato digitale e la consultazione della biblioteca interna; saranno inoltre indicati manuali e libri di testo per la preparazione degli esami e approfondimenti tematici.

Nomine degli insegnanti

I Docenti delle rispettive materie previste dal programma di studio vengono incaricati dal Responsabile del Corso, in base alle disponibilità all'insegnamenti; gli argomenti e i contenuti teorici del programma saranno svolti da figure interne fra coloro che hanno conoscenze ed esperienze sui temi di insegnamento.

Per i dipendenti ISS chiamati ad insegnare vengono svolte in orario di servizio.

Verifiche, valutazioni, esame e rilascio dell'Attestato

Al termine del Corso sarà sottoposto a un test di apprendimento a cura del Responsabile del Corso.

L'ATTESTATO DI OPERATORE DEI SERVIZI SANITARI viene rilasciato dagli organi istituzionali dell'I.S.S. a coloro che abbiano superato con sufficiente il test d'apprendimento

Aspetti formativi

Struttura del Corso

Il Corso di Qualifica prevede 24 ore di attività formativa d'aula .

Obiettivi di studio

1. Acquisire conoscenza dell'organizzazione dell'ISS e avere nozioni delle principali normative connesse

Docente Esperto Legale ISS ore 3

2. Acquisire competenze di base sull'utilizzo del software aziendali di prenotazioni e gestioni anagrafiche, in particolare:

- Gestione centralino e chiamate reperibili
- Gestione pagamenti
- Accettazione prenotazioni su liste d'attesa e inserimento piani di lavoro

Docente Ufficio Informatico ore 4 (con prova pratica)

Acquisire dimestichezza e conoscenze per l'accettazione e trasporti campioni biologici

5 *Docente Direzione Ospedaliera ore 2*

Acquisire conoscenze e competenze per l'accoglienza empatica, la creazione di relazioni interpersonali, la comunicazione efficace, la congruenza della comunicazione non verbale e prossemica, la gestione delle criticità comunicative..

Docente psicologo ore 4

Acquisire conoscenze e competenze nella comunicazione telefonica, nella gestione del reclamo e della lamentela, nella percezione dei bisogni altrui.

Docente Responsabile URP ore 3

Acquisire consapevolezza delle corrette modalità di gestione dei dati e della loro sicurezza

Docente Controllo di Gestione e Informatico ore 2

Acquisire consapevolezza delle norme di comportamento in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro

Docente RSPP ore 2

Acquisire competenze di primo soccorso e uso de defibrillatore (BLSD laici)
Docente Gruppo BLSD ISS ore 4

5° PARTE

6

Finanziamento

Il Corso è finanziato dall'Istituto Sicurezza Sociale per l'importo massimo di € ... che troveranno imputazione su Cap. 2610 "Attività congressuale attiva" nell'Esercizio finanziario ...