

# NOTE DI LETTURA



**UPSKILLING DOMESTIC CARE WORKERS TO ENSURE  
RESILIENT EMPLOYMENT PATHWAYS**



**Co-funded by  
the European Union**

GA n° 2021-1-SE01-KA220-ADU-000028268

## INDICE

### Sommario

<b>UNITA' 1 – LE COMPETENZE DI ASSISTENZA IN AREA CRITICA.....</b>	<b>4</b>
1.1 OBIETTIVI FORMATIVI .....	4
1.2 LA DEMENZA E LE ASSOCIATE COMPROMISSIONI FISICHE, COGNITIVE E SOCIALI.....	4
1.3 I BISOGNI NUTRIZIONALI E DI IDRATAZIONE DELL'UTENTE CON DEMENZA .....	6
1.4 PULIZIA E CURA DELLE FERITE – TIPI DI MEDICAZIONE.....	9
1.5 SUPPORTO ALLA MOBILIZZAZIONE E ALLA DEAMBULAZIONE .....	11
1.6 L'IGIENE DEL CORPO DELL'UTENTE IN BAGNO E A LETTO.....	13
<b>UNITA' 2 – COMPETENZE SANITARIE DI BASE .....</b>	<b>15</b>
2.1 OBIETTIVI FORMATIVI .....	15
2.2 USO DI DISPOSITIVI ED ATTREZZATURE MEDICHE .....	15
2.3 SOMMINISTRAZIONE DI FARMACI.....	18
2.4 PREVENZIONE DELLE PIAGHE DA DECUBITO .....	22
2.5 TECNICHE DI PRIMO SOCCORSO .....	24
<b>UNITA' 3 – COME PROTEGGERVI E PROTEGGERE I VOSTRI UTENTI DALLE INFEZIONI</b> <b>.....</b>	<b>27</b>
3.1 OBIETTIVI FORMATIVI .....	27
3.2 COME SI DIFFONDONO LE INFEZIONI.....	27
3.3 PRATICHE IGIENICO-SANITARIE E PERSONALI DURANTE L'EPIDEMIA DI COVID-19.....	28
3.4 USO DEI DPI.....	30
3.5 COMPETENZE GREEN PER LA PULIZIA E LA SANIFICAZIONE .....	33
<b>UNITÀ 4 – LE COMPETENZE DIGITALI E AMMINISTRATIVE.....</b>	<b>36</b>
4.1 OBIETTIVI FORMATIVI .....	36
4.2 LE COMPETENZE DIGITALI .....	36

4.3 CHE COS'È UN PIANO DI ASSISTENZA DIGITALE? .....	37
4.4 LA POSTA ELETTRONICA E LA CONDIVISIONE DEI DATI .....	39
4.5 EMAIL, CONDIVISIONE DEI DATI E ASSISTENTI FAMILIARI .....	40
4.6 IL SISTEMA DI TELEASSISTENZA.....	40
4.7 LE COMPETENZE DIGITALI E I DISPOSITIVI DI SANITÀ ELETTRONICA .....	42
<b>UNITÀ 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONI .....</b>	<b>44</b>
5.1 OBIETTIVI FORMATIVI .....	44
5.2 CONSAPEVOLEZZA E CONOSCENZA DELLE CONSUETUDINI CULTURALI.....	44
5.3 LE COMPETENZE ORGANIZZATIVE E GLI ASSISTENTI FAMILIARI .....	47
5.4 AGIRE IN CASO DI CONFLITTO E TROVARE DELLE SOLUZIONI EFFICACI- CONFLITTI E GESTIONE COSTRUTTIVA DEI CONFLITTI.....	48
5.5 FORNIRE SUPPORTO EMOTIVO .....	51
<b>UNITÀ 6 – EMPOWERMENT E BENESSERE.....</b>	<b>52</b>
6.1 OBIETTIVI FORMATIVI .....	52
6.2 GESTIONE DELLO STRESS .....	52
6.3 GESTIONE DEL TEMPO.....	56
6.4 DEFINIRE LE PRIORITÀ DI LAVORO .....	57
6.5 EMPOWERMENT .....	59

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

# UNITÀ 1 – LE COMPETENZE DI ASSISTENZA IN AREA CRITICA

## 1.1 OBIETTIVI FORMATIVI

---

Al termine dell'Unità 1, il corsista sarà in grado di:

1. **Conoscere le diverse patologie** come la demenza e le compromissioni fisiche, mentali e sociali che ne derivano a livello funzionale
2. Conoscere i **bisogni nutrizionali e di idratazione** degli utenti anziani con demenza
3. Imparare a **distinguere le ferite** e a conoscere le **diverse medicazioni**
4. Imparare a fornire un **supporto alla mobilizzazione e alla deambulazione dell'utente**
5. Conoscere i principi **dell'igiene corporea** dell'utente in **bagno o a letto**, se l'utente è allettato

## 1.2 LA DEMENZA E LE ASSOCIATE COMPROMISSIONI FISICHE, COGNITIVE E SOCIALI

---

La **demenza** è una sindrome di natura cronica o progressiva che comporta il deterioramento delle funzioni cognitive più di quanto ci si possa aspettare dal normale processo di invecchiamento. La demenza si presenta come un insieme di sintomi causati dalle disfunzioni di quelle parti del cervello deputate ai processi di pensiero, della memoria e del ragionamento logico. Il deterioramento della funzione cognitiva è comunemente accompagnato e occasionalmente preceduto dal peggioramento del controllo emotivo, del comportamento sociale o della motivazione. I **fattori responsabili** del processo patologico connesso alla demenza sono:

- o sclerosi, condizioni neurologiche come il morbo di Alzheimer, il morbo di Parkinson e la malattia di Huntington
- o patologie vascolari, associate a perfusione cerebrale anormale
- o danni cerebrali meccanici derivanti da lesioni, contusioni, ictus, incidenti
- o Infezioni del SNC: infezioni da HIV, malattia di Creutzfeldt-Jakob, meningite

- consumo di alcool, droghe illegali e/o legali

I **sintomi** della demenza variano da persona a persona, ma è possibile dividerli in tre categorie:

**Sintomi cognitivi:** Compromissione della memoria (incapacità di ricordare nuove informazioni, dimenticanza degli eventi passati, costante ripetizione degli stessi argomenti, dimenticanza di oggetti...), problemi di attenzione, percezione, linguaggio, calcolo, disorientamento spazio-tempo, aprassia, compromissioni delle funzioni esecutive....

**Sintomi comportamentali:** iperattività, agitazione, comportamenti sociali inappropriati, disturbi del sonno e dell'appetito, apatia, confabulazione, disturbo da accumulo...

**Sintomi psicologici:** ansia, irritabilità, depressione, euforia, apatia/indifferenza, allucinazioni...

I cambiamenti funzionali riguardano le seguenti aree del cervello: memoria, percezione, ragionamento, attenzione e concentrazione, linguaggio, giudizio e pensiero. Per parlare di demenza, questi cambiamenti devono compromettere il funzionamento generale della persona.

In base alla gravità della patologia, si possono distinguere tre diverse forme di demenza: la demenza lieve, moderata e grave.

Per determinare lo stadio della demenza si adottano e/o si possono integrare due distinti metodi:

- Il primo metodo prevede un colloquio con l'utente e con un suo parente attivamente coinvolto nella quotidianità assistenziale. Sulla base dell'osservazione e dei dati ottenuti dalle conversazioni, lo specialista è in grado di valutare il livello di progressione del processo patologico.
- Il secondo metodo prevede una visita presso uno specialista che, attraverso test ed esami neuropsicologici obiettivi, valuta il grado di compromissione delle funzioni cognitive, della comprensione, del pensiero e della memoria.

Le persone affette da demenza necessitano di un'assistenza personalizzata e adeguata ai loro bisogni funzionali. La maggior parte degli utenti con demenza viene assistita a domicilio e solo nei casi di demenza moderata e/o severa si ricorre al ricovero presso un centro di cura. La demenza è una **patologia di natura cronica o progressiva: i cambiamenti che avvengono nel cervello sono irreversibili**. La farmacoterapia e uno stile di vita sano, comprendente ad esempio un'alimentazione sana, un ciclo sonno-veglia adeguato, una dieta corretta e un'attività fisica regolare, possono rallentare il decorso della patologia e proteggere il più a lungo possibile l'ordinaria quotidianità dell'utenza.

L'assistenza rivolta all'utente con demenza comprende, ad esempio, le seguenti attività:

- Mantenimento dell'indipendenza/capacità di fronteggiare i compiti complessi della quotidianità
- Mantenimento/miglioramento della qualità della vita dell'utenza
- Costruzione di relazioni significative con l'utenza nel loro tessuto sociale
- Mantenimento della comunicazione e dell'espressione dello stato emotivo
- Promozione dell'ordinaria vita quotidiana dell'utenza
- Attivazione dell'utente e partecipazione ad attività terapeutiche
- Supporto ai caregiver familiari

### 1.3 I BISOGNI NUTRIZIONALI E DI IDRATAZIONE DELL'UTENTE CON DEMENZA

---

In base allo stato nutrizionale si può valutare la salute generale di una persona. Un'alimentazione corretta è particolarmente importante per le persone anziane, in quanto esse sono maggiormente a rischio di denutrizione. Gli effetti della denutrizione sugli Anziani sono molto complessi da compensare. Una riduzione del fabbisogno calorico può essere dovuta a:

- riduzione della mobilità e della agilità
- una riduzione del contenuto di acqua nell'organismo
- riduzione della massa ossea
- diminuzione della massa muscolare
- aumento del grasso corporeo
- diminuiscono le papille gustative di circa il 65% e quindi l'appetito

Nonostante la **riduzione del fabbisogno** energetico negli anziani, il bisogno di **minerali e vitamine** rimane **invariato**. Gli anziani necessitano di un apporto energetico molto più scarso, ma ricco di sostanze nutritive. La **piramide nutrizionale** degli anziani include:

- **Carboidrati** - 50-60%; fonte di energia; si trovano in tutti i prodotti vegetali: cereali, patate, legumi, frutta, verdura e prodotti caseari di origine animale.
- **Proteine** - 10-25%; fonte di elementi costitutivi; si trovano nella carne e nel pesce, nelle uova, nel latte, nei prodotti vegetali - legumi (fagioli, soia, lenticchie).

- **Grassi** - 25-30%; fonte di energia; presenti nei grassi vegetali e animali; coinvolti nel legame di alcune vitamine (vit. A, D, E, K).
- **Fibre** - prevengono la stitichezza e le malattie intestinali, influenzano i livelli di colesterolo; il fabbisogno giornaliero per gli anziani è di circa 30 g; reperire prodotti integrali, frutta e verdura;
- **Vitamine** - sono coinvolte nei processi metabolici e devono essere fornite con l'alimentazione, poiché l'organismo non può produrle da solo;
- **Minerali** - sono coinvolti nei processi metabolici.
- **Micronutrienti** - presenti in quantità marginali, coinvolti nelle reazioni immunitarie.
- **Acqua** - il fabbisogno minimo per gli anziani è di 1500-2000 ml;

Il disturbo alimentare più comune nelle persone affetti da demenza è il **rifiuto del cibo**. L'utente potrebbe opporsi attraverso:

- messaggio verbale
- contrarre le labbra
- girare la testa
- rifiuto di deglutire
- sputare il cibo

**L'assistente familiare deve ispirarsi ai seguenti principi:**

- durante l'alimentazione, l'utente deve essere affiancato dalle stesse persone o da familiari
- essere paziente con l'utente
- cercare di assicurare all'anziano la massima indipendenza possibile
- rispettare le preferenze nutrizionali della persona anziana
- garantire la regolarità dei pasti
- individuare il motivo del rifiuto del cibo ed eliminarlo, se necessario
- informare il medico in caso di rifiuto prolungato del cibo

Nel caso di disturbi alimentari dovuti al rifiuto del cibo o di disturbi della deglutizione, il cibo viene somministrato agli utenti direttamente nello stomaco bypassando la bocca dal personale specializzato. Gli assistiti che necessitano di **nutrizione enterale** vengono alimentati attraverso un tubo-sonda inserito nel naso o nella bocca. Il cibo viene somministrato sotto forma di liquido

o semiliquido. Il medico stabilisce la quantità di nutrienti e liquidi che l'utente deve assumere. Gli assistenti familiari, in collaborazione con il medico, stabiliscono la quantità dei pasti e gli intervalli tra di essi. Inoltre, sono responsabili di garantire un adeguato apporto di liquidi. Il fabbisogno personale di liquidi degli anziani è di 30-40 ml/kg di peso corporeo ed il contenuto di acqua nel corpo degli anziani è di circa il 45%. Gli anziani hanno un fabbisogno di liquidi maggiore rispetto ai giovani. Il **soffocamento** è una condizione in cui un liquido (acqua, bevande) o un piccolo oggetto entra nelle vie aeree. Il soffocamento è un fattore di rischio per la vita, in quanto può portare all'asfissia o indurre una polmonite da soffocamento. Gli utenti in stato confusionale e che mangiano in posizione reclinata sono a rischio di rigurgito e quindi necessitano di attenta supervisione durante i pasti.

Quando si alimenta un utente, gli assistenti familiari sono tenuti a:

- Identificare i rischi
- Mantenere una posizione rialzata durante l'alimentazione e la somministrazione di bevande all'utente, in particolare quando questo è sdraiato
- Controllare che le protesi in bocca siano in sicurezza
- Somministrare i cibi solidi con un cucchiaino piccolo
- Far bere lentamente l'utente
- In caso di disturbi della deglutizione, utilizzare alimenti addensati.
- Lasciare l'utente in posizione rialzata per 20-30 minuti dopo aver mangiato.
- Effettuare l'igiene orale dopo ogni pasto per rimuovere i residui di cibo

Per prevenire il rischio di soffocamento, gli assistenti familiari possono utilizzare uno o più di questi strumenti per facilitare il pasto:

Strumenti	Utilizzo
piatti con strati o bordo alto	impedisce al cibo di spostarsi dal piatto
posate a una mano	consentono di mangiare con una sola mano
posate multifunzione	Funzionano come forchetta e coltello, e contemporaneamente come coltello e cucchiaino
bicchieri e portabicchieri	facilitare la presa e l'abbeveraggio
tappetini e ventose	evitare che le stoviglie si spostino
bottiglie con beccuccio	facilitare il dosaggio dei liquidi

cucchiai e forchette piegati	consentono di impugnare le posate con poco sforzo, utili in caso di ridotta mobilità della mano e del polso
------------------------------	---

## 1.4 PULIZIA E CURA DELLE FERITE – TIPI DI MEDICAZIONE

Una **ferita** è un'interruzione della continuità della pelle e dei tessuti sottostanti causata da un agente dannoso. Il fattore causale della lesione è:

- infortunio
- una condizione derivante da insufficienza venosa, ischemia, infezione, alterazioni trofiche della pelle.

Lo scarso stato nutrizionale dell'organismo, le malattie cardiovascolari, la mancanza di immunità hanno un forte legame con il rischio di ferite e il loro processo di guarigione. La mancanza di un adeguato flusso sanguigno nei tessuti comporta un cattivo stato nutrizionale della pelle e il rischio di ferite.

- ✓ A causa della **complessità del danno alla pelle e al tessuto sottocutaneo**, distinguiamo:
  - **Ferite semplici:** dimensioni ridotte, guarigione senza complicazioni;
  - **Ferite complesse:** si tratta di ferite a vasi, tendini e organi interni;
  - **Ferite complicate:** si tratta di ferite con infezione, ascesso o suppurazione.
  
- ✓ In base alla profondità del danno all'epidermide e alla pelle, si distinguono ferite superficiali, profonde e penetranti.
  - **Ferite superficiali** - sono abrasioni e graffi. Di solito si formano a seguito di una pressione non molto forte da parte di uno strumento duro e smussato, di una caduta o di un colpo contro una superficie dura e ruvida.
  - **Ferite profonde** - comprendono i tagli. Sono causate da un taglio con un oggetto affilato, come un coltello o un vetro.
  - **Ferite penetranti** - possono essere ferite da puntura, lacerazioni. Sono causate da una ferita con un oggetto lungo, stretto e affilato (ad esempio, chiodo, ago, forcine, arma contundente); possono penetrare nelle cavità corporee e danneggiare gli organi interni; sono causate da un tamponamento violento con uno strumento ricurvo.



## PRINCIPI DI TRATTAMENTO DELLE FERITE

Ecco alcuni principi di base da conoscere per la cura delle ferite:

- Assicurare una posizione comoda per l'utente, ove possibile.
- Garantire la sicurezza e l'intimità durante la gestione dell'utente
- Rimuovere gli strati superiori della medicazione utilizzando guanti protettivi.
- Medicare direttamente la ferita utilizzando guanti sterili e attrezzatura sterile (pinzette).
- Se lo strato superiore della medicazione aderisce alla ferita, la medicazione può essere effettuata con un agente sterile, ad esempio NaCl 0,9%.
- Se la ferita è contaminata, il corpo estraneo viene rimosso con una pinzetta e l'intera ferita viene irrorata con liquido asettico e poi disinfettata o semplicemente disinfettata.
- Se il corpo estraneo è in profondità nella ferita, si disinfetta la ferita, si applica una medicazione e si lascia la ferita da trattare.
- Le ferite acute e pulite vengono irrorate dal centro della ferita verso l'esterno, utilizzando un unico tampone per irrorare delicatamente i bordi della ferita.
- Le ferite acute **ma non** pulite vengono pulite, iniziando dai bordi della ferita con la pelle intatta, muovendosi con un movimento circolare dall'esterno verso il centro della ferita e terminando con la raccolta del liquido dal fondo della ferita.
- Non raschiare la ferita con il tessuto di granulazione per evitare possibili emorragie.
- In caso di infezioni batteriche, si utilizzano pomate con antibiotici e medicazioni specifiche.

## MEDICAZIONI AVANZATE

- **Medicazioni in idrogel:** utilizzate principalmente per le ustioni, per il trattamento di ferite secche e ferite con essudato; sono composte per oltre il 90% da acqua; sono disponibili in diverse misure, non sono allergeniche.
- **Le medicazioni in idrofibra e alginato** sono utilizzate per la medicazione di ferite difficili da cicatrizzare, con un aumentato rischio di infezione o ferite infette (ulcere, piaghe da decubito); contengono ioni d'argento, che hanno un effetto antibatterico; creano un ambiente adatto alla guarigione della ferita, assorbono l'essudato in eccesso.
- **Medicazioni agli ioni d'argento** - contengono ioni Ag, sono utilizzate nel trattamento di ferite infette, piaghe e ustioni fino al 2° grado; non hanno proprietà assorbenti;

Il processo di guarigione delle ferite può essere realizzato attraverso:

- **Tessuto di granulazione** - sul fondo della ferita si forma un granuloma, cioè un tessuto che fornisce un substrato per la rigenerazione di strati di pelle ed epidermide. Questi strati si formano gradualmente dai bordi della ferita fino al tessuto di granulazione, incapsulando l'area danneggiata.
- **Ricrescita:** comporta il riavvicinamento e la ricomposizione dei lembi della ferita. La ricrescita prevede che i bordi della ferita si uniscono e si connettano. Si forma quindi una cicatrice a forma di linea e il processo di guarigione è più breve e meno soggetto a complicazioni.

La guarigione della ferita per granulazione richiede più tempo ed è più probabile che si verifichino complicazioni, tra cui la formazione di una cicatrice anomala. Durante il processo di granulazione, la ferita richiede cure e frequenti cambi di medicazione, oltre che l'osservazione di eventuali eventi preoccupanti. La cicatrice prodotta nel processo di granulazione sarà solitamente più visibile.

## 1.5 SUPPORTO ALLA MOBILIZZAZIONE E ALLA DEAMBULAZIONE

---

Per la maggior parte delle demenze non esiste attualmente una terapia che porti a una cura. Pertanto, l'obiettivo principale del trattamento è migliorare la qualità di vita degli utenti e dei loro cari. I farmaci utilizzati per il trattamento della demenza a volte ritardano la progressione dei sintomi, ma non possono ritardare o arrestare il processo di malattia che ha luogo nel cervello. Esistono diversi farmaci che possono alleviare i sintomi in comorbidità con la demenza, come i disturbi del comportamento, allucinazioni, ansia o disturbi del sonno. Nelle prime fasi della malattia, anche la psicoterapia può essere utile per alleviare il disagio e migliorare la qualità della vita. Una varietà di metodi di trattamento mira a rafforzare le abilità residue degli utenti e a rafforzare la loro autostima.

Tutte le attività umane sono legate al movimento e allo sforzo fisico. Tuttavia, con l'avanzare dell'età, la capacità di movimento e la voglia di muoversi si riducono. Aumenta, invece, il rischio di cadute, e di conseguenza aumenta il pericolo di cadere nelle situazioni di vita quotidiana. Nelle persone affette da demenza, le cadute si verificano più spesso al mattino presto, alla sera e di notte. Ciò accade di solito quando l'anziano si alza o va a letto. Gli ambienti domestici in cui si verificano più spesso gli eventi avversi sono il bagno e la doccia. Domestic care workers should activate people with dementia not only intellectually, but also physically. The forms of activity should be selected according to the patient's capabilities. They should not be too easy or too difficult. Breathing exercises and muscle-tightening isometric exercises are recommended.

Nell'assistenza a un utente con demenza, un assistente familiare deve concentrarsi su:

- supporto, impegno per preservare il più possibile l'indipendenza motoria
- migliorare la mobilità delle articolazioni, mantenere un tono muscolare adeguato
- adottare misure per prevenire lo sviluppo di barriere motorie
- ridurre al minimo e prevenire il rischio di caduta
- fornire assistenza per favorire l'attivazione
- selezionare le **attrezzature di assistenza appropriate** per facilitare il movimento dell'utente.

## ATREZZATURE DI SUPPORTO

Le attrezzature mediche scelte correttamente devono tenere conto dello stato di salute del cliente, essere facili da usare e funzionare perfettamente. L'attrezzatura giusta promuove la salute, aiuta a mantenerla e facilita il lavoro dell'assistente familiare. A seconda della funzione da svolgere, possiamo distinguere tra:

- **Ausili per la deambulazione:** bastoni da passeggio, treppiedi, quadrupedi, stampelle per gomiti e ascelle, camminatori, sedie a rotelle
- **Articoli per alzarsi in piedi:** scalette, triangoli per facilitare la posizione seduta a letto, supporti a forma di cuneo per sedersi, supporti per sollevarsi
- **Ausili per la seduta:** sedili con o senza schienale
- **Attrezzature di sollevamento e movimentazione:** sollevatori, tappetini con scivoli, piastre rotanti



## ERGONOMIA DEL LAVORO DI ASSISTENZA – PRINCIPI BASE

- ✓ lavorare con un abbigliamento adeguato che non limiti i movimenti del corpo
- ✓ rimuovere tutti gli ostacoli, preparare gli ausili, posizionare gli oggetti al giusto livello di lavoro, ad esempio all'altezza del letto
- ✓ ridurre il carico sulla schiena (mantenere una postura corretta durante il sollevamento, ad esempio piegando gli arti inferiori a livello delle articolazioni del ginocchio e dell'anca, lavorare in coppia, lavorare vicino all'utente)
- ✓ coinvolgere l'utente (fornire informazioni, utilizzare le sue capacità, stabilire il ritmo, collaborare).

## 1.6 L'IGIENE DEL CORPO DELL'UTENTE IN BAGNO E A LETTO

---

È fondamentale assicurare una **buona igiene e pulizia** sia personale che ambientale. Il rispetto della pulizia personale può essere condizionato da diversi fattori, tra cui il gruppo sociale con cui ci si interfaccia. Le persone sentono il bisogno di pulizia in modi diversi e lo soddisfano in modi diversi. Il mancato rispetto delle necessità di pulizia influisce sulle funzioni biologiche, psicologiche e sociali di una persona. Il mantenimento di una corretta igiene corporea per un anziano è molto importante non solo per la sua salute fisica, ma anche per quella psichica. Gli anziani sono spesso negativi nei confronti delle procedure igieniche. Non amano fare il bagno, si dimenticano delle attività legate all'igiene. Spesso reagiscono con aggressività all'offerta di un bagno o cercano scuse per evitarlo. **Il processo di cura igienica dell'utente** comprende, ad esempio:

- **Cura della pelle della persona** - È necessario prestare particolare attenzione a mantenere pulita la pelle, essendo questa molto delicata in età avanzata. Occorre utilizzare detergenti delicati, anallergici e che non secchino. Idratare la pelle con sostanze emollienti, per proteggerla da eventuali irritazioni. Non dimenticate di curare adeguatamente le unghie, che devono essere tagliate corte e senza bordi taglienti. Lo scopo di questi trattamenti è quello di rimuovere le impurità dalla superficie del corpo, che comprendono polvere, impurità, batteri, sudore e sebo, e pelle esfoliata. Queste impurità ostacolano la capacità della pelle di svolgere le sue funzioni e possono causare infezioni diffuse. La pelle irritata è una porta d'accesso alle infezioni per vari batteri, virus e funghi. La biancheria intima, gli indumenti e le calzature non devono esercitare pressione sulla pelle, in quanto causano irritazione e ostacolano l'afflusso di sangue alle aree sottoposte a pressione, causando spesso dolorosi ispessimenti - i calli. Un bagno caldo non solo pulisce la pelle, ma regola anche il funzionamento del sistema circolatorio, la funzione cardiaca, ha un effetto calmante sul sistema nervoso e garantisce un buon sonno.
- **Igiene intima** - Gli organi riproduttivi sono habitat di molti batteri e allo stesso tempo sono un luogo molto sensibile. Ogni giorno entrano in contatto con molti batteri, come quelli fecali. La trascuratezza delle parti intime porta a molte infezioni e alla tigna.
- **Igiene orale** - È importante pulire i denti o la dentiera almeno due volte al giorno e utilizzare un collutorio per le gengive. In questo modo si evitano problemi di alito cattivo, tartaro sui denti, perforazioni e infiammazioni delle gengive.

Nel caso di **utenti costretti a letto**, tutte le cure sono svolte dall'assistente familiare. La scelta della tecnica di assistenza e delle attrezzature dipende dalle condizioni generali dell'utente.



## IGIENE DELL'UTENTE ANZIANO COSTRETTO A LETTO – PRINCIPI BASE

Ecco alcuni principi di base da conoscere sulla cura dell'igiene dell'utente anziano costretto a letto:

- ✓ lavare l'utente nel bagno, o eventualmente con un supporto specifico (carrello-bagno), oppure nel letto dell'utente
- ✓ garantire la corretta temperatura dell'ambiente e dell'acqua
- ✓ utilizzare prodotti di lavaggio adatti alla pelle sensibile (con l'età, la pelle perde la sua capacità di elasticità, il numero di ghiandole sebacee e sudoripare diminuisce, esponendola a secchezza, screpolature, cheratosi e desquamazione)
- ✓ asciugare, idratare e lubrificare adeguatamente la pelle (soprattutto nelle zone soggette a lesioni e piaghe da decubito - occipite, gomiti, scapole, coccige, talloni, estremità pelviche)
- ✓ prestare attenzione all'igiene delle orecchie (prevenire l'accumulo di cerume, nel caso degli uomini tagliare i peli che crescono nelle orecchie, che rendono difficile mantenere una buona igiene)
- ✓ prestare attenzione all'igiene della zona intima (in particolare la pelle con le rughe vicino all'ano, dove la presenza di residui fecali provoca infiammazioni, e la zona scrotale negli uomini, a causa della frequente comparsa di ernie scrotali)
- ✓ tagliare sistematicamente le unghie delle mani e dei piedi in modo che non si estendano oltre la punta del dito
- ✓ durante il bagno, prestare attenzione alle zone interessate, come piaghe da decubito e ferite, ed evitare il contatto con shampoo e detergenti
- ✓ prendersi cura del cuoio capelluto (lavaggio regolare dei capelli e spazzolare 1-2 volte al giorno)
- ✓ prendersi cura della cavità orale (mantenere i denti puliti e privi di residui di cibo, prevenire il sanguinamento delle gengive e l'infiammazione della cavità orale, lavare le protesi dopo ogni pasto, non lasciare l'utente con la protesi durante il sonno.

Sul mercato medico sono disponibili attrezzature per facilitare il bagno degli utenti permanentemente a letto. Lettini, sedili e vasche specifiche per il bagno sono ausili per soddisfare le esigenze igieniche dell'utente.

## UNITÀ 2 – COMPETENZE SANITARIE DI BASE

### 2.1 OBIETTIVI FORMATIVI

---

Al termine dell'Unità 2, il corsista sarà in grado di:

- Conoscere ed essere in grado di utilizzare **dispositivi/attrezzature mediche**
- Conoscere le **responsabilità** dell'assistente familiare nella **somministrazione dei farmaci** e conoscere **come conservarli**
- Imparare a prevenire **le piaghe da decubito**
- Conoscere e saper applicare le **tecniche di primo soccorso**

**ATTENZIONE!** Gli assistenti familiari NON possono svolgere prestazioni di tipo sanitario e attività infermieristiche. Per qualsiasi dubbio rivolgeti al medico di base o all'infermiere responsabile del caso del tuo assistito.

### 2.2 USO DI DISPOSITIVI ED ATTREZZATURE MEDICHE

---

#### MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA – USO DEL MANOMETRO

Il **manometro a quadrante** si contraddistingue per l'accuratezza e la precisione di misurazione superiori alla media, e per questo motivo viene spesso utilizzato nelle strutture mediche e nelle abitazioni private. La persona che utilizza il dispositivo deve avere un buon udito e conoscere il manuale d'uso prima di effettuare la prima misurazione.

#### Come effettuare la misurazione

1. Applicare il bracciale sul braccio dell'utente e regolarlo in base alla circonferenza del braccio dell'utente. Il bracciale deve essere ben aderente al braccio, ma non deve causare fastidio o pressione. Il bordo inferiore del bracciale deve trovarsi 2-3 cm sopra il gomito.
2. Gonfiare il bracciale con il bulbo ad aria compressa.
3. Far uscire l'aria dal bracciale molto lentamente.
4. Il primo suono che si sente è la pressione sistolica.
5. Allo stesso modo, rilasciare delicatamente la pressione.
6. L'ultimo suono è la pressione diastolica.

7. Rimuovere il bracciale dall'utente.
8. Presentare il risultato all'utente

## UTILIZZO DI UN MISURATORE DI PRESSIONE ELETTRONICO

Il **misuratore elettronico** viene utilizzato per la misurazione non invasiva dei valori della pressione arteriosa sistolica e diastolica di una persona.

Come effettuare la misurazione:

- 1 Applicare il bracciale sul braccio dell'utente e regolarlo in base alla circonferenza del braccio dell'utente. Il bracciale deve essere aderente al braccio, ma non deve causare fastidio o pressione. Il bordo inferiore del bracciale deve trovarsi 2-3 cm sopra il gomito.
- 2 Premere il tasto START/STOP.
- 3 Il compressore inizia a pompare aria nel bracciale.
- 4 Il display visualizza i numeri che indicano l'aumento della pressione del bracciale.
- 5 Una volta gonfiato il bracciale, il compressore si arresta e l'aria viene rilasciata lentamente dal bracciale.
- 6 Sullo schermo viene visualizzata la pressione corrente del bracciale.
- 7 Quando lo strumento rileva le pulsazioni, il simbolo del cuore appare sul display e pulsa al ritmo della frequenza cardiaca.
- 8 Al termine della misurazione, sullo schermo vengono visualizzati la pressione sistolica, la pressione diastolica e la frequenza del polso.

La **pressione arteriosa ottimale** in una persona sana è di **120/80**. Il primo numero si riferisce al valore della **pressione sistolica**, mentre il secondo indica la **pressione diastolica**.

Per identificare uno stato di pressione diastolica troppo alta, il suo valore deve essere superiore a 90, mentre si parla di pressione sistolica troppo alta quando la misurazione indica un valore superiore a 140. Si parla di **ipertensione** quando i valori medi della pressione arteriosa, ottenuti in almeno due misurazioni separate, sono pari o superiori al valore di 140/90 mmHg (140 mmHg per la pressione sistolica, 90 mmHg per la pressione diastolica). In questo caso, la pressione esercitata sulle pareti delle arterie dal sangue che scorre è eccessiva.

**Sintomi dell'ipertensione arteriosa:**

- forti mal di testa,

- sudorazione,
- insonnia,
- debolezza costante o sovraeccitabilità,
- frequenti distrazioni, difficoltà di concentrazione,
- mani tremanti,
- vertigini,
- viso arrossato,
- epistassi,
- improvviso declino della vista, occhiaie, lampi di luce negli occhi.

## USO DEL PULLOSSIMETRO

Il **pulsossimetro** è un dispositivo elettronico utilizzato per misurare la quantità di ossigeno nel sangue, la cosiddetta saturazione. Un altro parametro aggiuntivo misurato dal pulsossimetro è la frequenza del battito cardiaco, o pulsazioni. L'insufficienza di ossigeno nell'organismo può causare alterazioni irreversibili alla corretta funzionalità di molti organi e può portare alla morte. Viene considerato normale un livello di ossigenazione dell'emoglobina compreso tra il 95% e il 99%. Il pulsossimetro può essere posizionato su:

- dita delle mani o dei piedi
- sul padiglione auricolare
- estremità del naso

## COME EFFETTUARE LA MISURAZIONE:

1. Il pulsossimetro viene posizionato sull'indice o sul dito medio con l'unghia rivolta verso l'alto.
2. Esortare l'utente a rimanere immobile
3. Quando si avverte il suono di fine misurazione riferire il risultato

Si noti che la presenza di smalto sulle unghie o di unghie artificiali può interferire con la corretta lettura del pulsossimetro. L'imprecisione dei risultati è influenzata anche dal movimento dell'utente durante il test e dalle mani fredde su cui viene effettuata la misurazione.

## OSSIGENOTERAPIA DOMICILIARE – INDICAZIONI

L'**ossigenoterapia domiciliare** è una parte importante dell'assistenza agli utenti affetti da varie malattie croniche. Se necessaria, verrai istruito alla somministrazione dal personale sanitario responsabile oppure verrà somministrata direttamente da loro. Tuttavia, la somministrazione di ossigeno a domicilio è possibile solo se le condizioni dell'utente sono stabili. L'ossigeno per la somministrazione a domicilio viene utilizzato per una serie di disturbi. Tra questi vi sono:

- malattie respiratorie (ad esempio asma, BPCO, fibrosi cistica, fibrosi polmonare)
- malattie del sistema nervoso (ad es. distrofia muscolare)
- malattie cardiovascolari specifiche (ad es. fibrosi miocardica, insufficienza circolatoria)
- sindrome post-covidica
- malattie oncologiche
- condizioni particolari in seguito ad operazioni

Il risultato di una misurazione con il pulsossimetro può segnalare una ipossiemia, cioè un'insufficienza di ossigeno nel sangue arterioso. Se il tuo assistito ha necessità di ricevere l'ossigenoterapia, verrai istruito alla somministrazione dal personale sanitario responsabile oppure verrà somministrata direttamente da loro. Se si desidera utilizzare il trattamento con ossigeno a casa, è necessario disporre delle attrezzature giuste. Tra queste, le più utilizzate sono:

- **Concentratore di ossigeno domestico:** Si tratta di un dispositivo considerato come molto sicuro. Può essere utilizzato anche da persone che non hanno una formazione medica. Se previsto dalle indicazioni del personale sanitario specializzato, anche gli assistenti familiari possono somministrare questa terapia, una volta addestrati.
- **Bombola di ossigeno:** In ambito domestico, le bombole di ossigeno vengono utilizzate sempre meno. Funzionano bene quando l'utente è assistito a casa da un infermiere qualificato.

La somministrazione di ossigeno, a seconda delle esigenze, può avvenire in modi diversi. Negli utenti a letto, l'ossigeno viene spesso somministrato mediante una maschera che copre il naso e la bocca. Un altro modo è quello di utilizzare solo un baffo o una cannula per l'ossigeno. Durante l'ossigenoterapia tramite baffi, l'utente può parlare, il che aumenta il comfort.

## 2.3 SOMMINISTRAZIONE DI FARMACI

---

*Secondo la legislazione italiana l'Assistente Familiare non può somministrare la terapia farmacologica, questa è una competenza prettamente infermieristica. Tuttavia su disposizione del medico o dell'infermiere, l'assistente familiare è tenuto ad aiutare l'utente perché assuma correttamente la terapia e a monitorarne l'assunzione.*

## MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI

Esistono molte modalità di somministrazione dei farmaci, le principali sono:

- Via orale
- Via sublinguale
- Via rettale
- Applicazione sulla pelle
- Via oculare
- Per inalazione

L'assorbimento del farmaco somministrato per via orale è lento, il che lo rende anche sicuro: in caso di sovradosaggio, il farmaco può essere rimosso facilmente e rapidamente.

Per via orale viene somministrata un'ampia varietà di farmaci, come analgesici, espettoranti e mucolitici, farmaci cardiaci, sedativi, sonniferi e molti altri. È la via di somministrazione più comune.

### IL CONTESTO ITALIANO

Secondo la legislazione italiana l'Assistente Familiare non può somministrare la terapia farmacologica, questa è una competenza prettamente infermieristica.

Esistono però dei casi in cui l'assistente familiare è autorizzato a somministrare farmaci, sono casi eccezionali e cioè *"in sostituzione e appoggio dei familiari"* e *sempre su disposizione del medico o dell'infermiere, l'assistente familiare è tenuto ad aiutare* l'utente perché assuma correttamente la terapia.

L'assistente familiare non decide la terapia farmacologica dell'assistito, tuttavia è importante conoscere i possibili effetti collaterali e le possibili interazioni dei farmaci che l'assistito deve assumere.

Non esitare a chiedere al medico e/o al familiare caregiver di riferimento e/o al farmacista **tutte le informazioni sui farmaci che si devono somministrare, inclusi gli effetti collaterali e le eventuali interazioni con altri medicinali, prodotti erboristici e fitoterapici, bevande e/o alimenti.**

Se non si è capito bene, chiedere di ripetere con parole più semplici.

**Domande da fare al familiare/caregiver o al medico quando si assiste una persona che assume farmaci**

- *Come, quando e per quanto tempo* devo somministrare questa medicina?

- Questo farmaco può dare luogo a *interazioni pericolose* se assunto con altri farmaci o con particolari alimenti?
- Questo farmaco ha *effetti collaterali* conosciuti? E quali?
- Come devo *conservare* questo farmaco?
- Per quanto tempo è utilizzabile, una volta aperta la confezione?

## CONSERVAZIONE DEI FARMACI

Conservare e trasportare i medicinali in modo corretto è molto importante per:

1. mantenere inalterate le caratteristiche per tutto il periodo di validità indicato sulla confezione;
2. garantire l'attività farmacologica.

La maggior parte dei medicinali non richiede particolari modalità di conservazione, e può rimanere a temperatura inferiore a 25°, in luogo asciutto ed al riparo della luce. Ci sono però delle regole fondamentali da rispettare:

1. lasciare i farmaci nella loro confezione originale, senza gettare il foglietto illustrativo;
2. rispettare le temperature di conservazione riportate sulla confezione;
3. evitare di riporre i medicinali in ambienti umidi, caldi od esposti al sole;
4. conservare i farmaci separati da altri prodotti (come detersivi od alimenti), possibilmente in un unico luogo inaccessibile ai bambini;
5. ricordare che la data di scadenza indicata sulla confezione si riferisce al prodotto integro, correttamente conservato;
6. annotare sulla scatola la data di prima apertura del contenitore, se il medicinale non è in confezione monodose (es. colliri o sciroppi che devono essere ricostituiti). Ciò perché ad ogni utilizzo il farmaco può venire in contatto con aria, umidità o subire contaminazione batterica e quindi deteriorarsi;
7. non lasciare i farmaci in auto, specie nel periodo estivo o se esposta al sole, perché si possono raggiungere temperature molto elevate, con conseguente rischio di alterazione;
8. in viaggio (ma anche per brevi spostamenti in estate) trasportare i medicinali in busta termica e/o con ghiaccio sintetico. Trasportarli comunque come "bagaglio a mano", poiché le zone destinate ai viaggiatori sono di solito climatizzate;

9. prima dell'assunzione controllare eventuale deterioramento del farmaco da segnali come un cambiamento del colore, un odore o un sapore insolito.

I farmaci, indipendentemente dalla stagione e dalle condizioni climatiche, devono sottostare a determinate temperature di conservazione. Una disposizione del Ministero della Salute (Circolare n.2 del 13 gennaio 2000), definisce le indicazioni che devono essere riportate sulle confezioni dei medicinali, riguardo a temperatura e modalità di conservazione. Le diciture che potrai vedere tra i farmaci del tuo assistito sono:

- non conservare al di sopra dei 30°C;
- non conservare al di sopra dei 25°C;
- conservare tra 2°C e 8°C;
- non congelare, né mettere in frigorifero;
- conservare nel freezer.

### **La scadenza**

- La data di scadenza di un medicinale indica la validità del prodotto, il lasso di tempo entro il quale è possibile utilizzare quel medicinale (purché correttamente conservato fino a tale data).
- La degradazione del principio attivo viene così mantenuta a valori che non comportano rischi per l'organismo

### **Regole per i Farmaci in scadenza**

La data di scadenza va interpretata nel seguente modo:

- Se è indicato il giorno preciso (per esempio il 10 ottobre 2023): si intende che il farmaco si può somministrare fino alla mezzanotte del 10 ottobre 2023.
- Se è indicato il mese (ottobre 2023): s'intende che il farmaco si può somministrare fino alla mezzanotte dell'ultimo giorno di ottobre 2023, cioè alle ore 24.00 del 31 ottobre 2023.

### **COSA FARE QUANDO I FARMACI NON SERVONO PIU'?**

È buona norma non lasciare in giro medicinali che non si utilizzano più, potrebbero comportare un rischio di sbagliare terapia.

- I farmaci inutilizzati scaduti vanno smaltiti nei contenitori delle farmacie esterne. Vedrai che davanti ad alcune farmacie ci sono dei bidoni gialli, puoi buttarli lì

- I farmaci ancora validi ma non utilizzati possono essere ritirati da alcune farmacie esterne. Questo è un modo per farli avere a Enti Benefici che li distribuiranno a persone bisognose.

## 2.4 PREVENZIONE DELLE PIAGHE DA DECUBITO

---

Si tratta di un danno a un'area della pelle causato da una pressione costante sulla zona per un lungo periodo di tempo.

Le piaghe da decubito sono suddivise in 4 stadi, dal meno grave al più grave. Questi sono:

**Stadio 1** - L'area appare rossa e calda al tatto. Con la pelle più scura, l'area può avere una sfumatura blu o viola. La persona può anche lamentare bruciore, dolore o prurito.

**Stadio 2** - L'area appare più danneggiata e può presentare una ferita aperta, un graffio o una vescica. La persona lamenta un dolore significativo e la pelle intorno alla ferita può essere scolorita.

**Stadio 3** - L'area ha un aspetto simile a un cratere a causa di un danno sotto la superficie della pelle.

**Stadio 4** - L'area è gravemente danneggiata ed è presente un'ampia ferita. Possono essere coinvolti muscoli, tendini, ossa e articolazioni. L'infezione è un rischio significativo in questo stadio.

Molti fattori contribuiscono allo sviluppo delle piaghe da decubito. In definitiva, le lesioni si sviluppano come risultato di disturbi dell'irrorazione sanguigna causati dalla pressione prolungata o ripetuta esercitata sul corpo dell'utente.

**Aree comuni in cui si sviluppano le piaghe da decubito:**

- Retro della testa e orecchie
- Spalle
- Gomito
- Anca
- Natiche
- Ginocchia interne
- Tacco
- Dorsale
- Caviglie

## COME PREVENIRE LE PIAGHE DA DECUBITO

**CAMBIO DI POSIZIONE:** Il cambio di posizione deve avvenire a intervalli massimi di 2 ore, anche di notte. Il movimento indipendente deve essere incoraggiato. Quando si sposta l'utente, il corpo deve essere sollevato per evitare forze di attrito. A questo scopo si possono usare dei paranchi speciali, ma quando questi non sono disponibili è necessaria la collaborazione di due persone.

**BIANCHERIA INTIMA E LENZUOLA ADEGUATE:** La biancheria intima e la biancheria da letto in materiali naturali sono le migliori. I prodotti devono essere cambiati con una frequenza tale da ridurre la probabilità di contaminazione e di infezione all'interno della ferita.

**CURA DELLE PELLE:** Una cura adeguata presuppone che si eviti la contaminazione della superficie cutanea con feci o urine. Il bagnare costantemente la pelle porta alla macerazione dell'epidermide, favorendo la formazione di ferite. In caso di incontinenza fecale o urinaria, i pannolini devono essere cambiati a intervalli appropriati per evitare un contatto prolungato della pelle con le feci. I pannolini inoltre devono essere scelti in modo appropriato, poiché solo alcuni materiali hanno proprietà ottimali: sono permeabili all'aria, permettendo alla pelle di respirare, e allo stesso tempo sono sufficientemente assorbenti e non trattengono l'umidità. La pelle deve essere pulita, poiché il sudore e altre escrezioni ostacolano la guarigione della ferita e favoriscono le infezioni.

### PRINCIPI DI CURA DELLA PELLE NEGLI UTENTI ALLETTATI

- ✓ Toilette quotidiana - in caso di incontinenza urinaria e fecale, deve essere effettuata più frequentemente.
- ✓ I prodotti utilizzati devono essere a pH neutro (5,5), privi di detergenti che possono irritare e seccare la pelle. Devono fornire un'idratazione e una nutrizione ottimali. Esistono in commercio dermocosmetici speciali per la cura della pelle degli utenti allettati. Molti sono arricchiti con vitamine ed estratti vegetali per lenire le irritazioni.
- ✓ L'idratazione quotidiana della pelle, per la quale sono adatti l'olio per bambini o le lozioni ipoallergeniche.
- ✓ L'applicazione di preparati antidecubito sulle zone più a rischio (regione pelvica, caviglie, talloni, ginocchia). Inoltre, rimangono sulla superficie della pelle, formando uno strato protettivo.

**UTILIZZO DI MATERASSI ANTIDECUBITO:** Se possibile, è opportuno utilizzare i materassi antidecubito. Creano una pressione variabile che stimola la circolazione e quindi aumenta l'apporto di sangue alle zone particolarmente colpite dalle piaghe da decubito. È importante

ricordare che non sostituiscono la necessità di cambiare la posizione dell'utente, ma sono un valido elemento di prevenzione.

## 2.5 TECNICHE DI PRIMO SOCCORSO

Il **primo soccorso pre-medico** è un insieme di azioni volte a salvare la vita di una vittima di un'emergenza medica fino all'arrivo di servizi medici qualificati. Queste azioni sono intraprese da persone sul posto. Prima di tutto l'aiutante deve garantire la propria sicurezza e quella dell'infortunato e proteggere le persone che si trovano nelle vicinanze. Pertanto, i primi passi da fare sono valutare attentamente la situazione ed eliminare i pericoli. La messa in sicurezza dell'area di primo soccorso e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale, come una maschera di respirazione o guanti monouso, rivestono un ruolo molto importante.

### PRIMO SOCCORSO PASSO PASSO

1. Assicuratevi di essere sicuri....
2. Valutare la reazione dell'infortunato - scuoterlo delicatamente per le spalle e chiedergli: "Cosa è successo? Stai bene?",

3. SE RISPONDE	4. SE NON RISPONDE
<p>Valutare le condizioni dell'infortunato e <b>ottenere informazioni</b> sulle sue patologie,</p> <p><b>Se necessario, chiamare l'assistenza medica.</b> Informazioni essenziali da fornire ai servizi di emergenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>COSA?</b> - tipo di incidente, cosa è accaduto</li> <li>▪ <b>DOVE?</b> - luogo dell'incidente, dove vi trovate?</li> <li>▪ <b>QUANTI?</b> - numero di feriti</li> <li>▪ <b>COME?</b> - condizioni del ferito,</li> <li>▪ <b>COSA STATE FACENDO?</b> - informazioni sull'assistenza fornita finora,</li> <li>▪ <b>CHI SEI?</b> - i vostri dati personali.</li> </ul>	<p>Verificare che la <b>respirazione sia corretta</b>;</p> <p><b>Liberare le vie respiratorie</b> - appoggiare una mano sulla fronte dell'infortunato inclinandola leggermente all'indietro, estendere la mascella con l'altra mano. Chinandosi sulla persona infortunata, verificare che la respirazione sia corretta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visivamente → movimento nel torace,</li> <li>• Tattile → movimento dell'aria sulla guancia,</li> <li>• Uditivo → suoni respiratori;</li> </ul> <p>Questa valutazione dovrebbe <b>durare circa 10 secondi</b>. La respirazione corretta inizia con 2 respiri ogni 10 secondi. Pochi istanti dopo l'arresto cardiaco, possono essere presenti</p>

	singoli sospiri forti, da non confondere con la respirazione corretta.
--	--

#### 5. SE LA RESPIRAZIONE E' NORMALE

- ✓ Posizionare l'infortunato in una posizione laterale di sicurezza
- ✓ In attesa dei soccorsi, valutare regolarmente la respirazione.

Se una persona è incosciente ma respira e non presenta altre condizioni di pericolo di vita, deve essere messa in **posizione di recupero**. In attesa dei soccorsi, valutare regolarmente la respirazione.

Guardate il video per imparare a mettere qualcuno in posizione di recupero.

<https://www.youtube.com/watch?v=TRQePNmR66w> (fonte: NHS)

#### 6. SE IL L'UTENTE NON RESPIRA, inizia la RIANIMAZIONE CARDIOPOLMONARE (RCP). Prima di iniziare la rianimazione:

- Chiedere aiuto
- Chiamare o chiedere ad un testimone di chiamare aiuto,
- far sì che un'altra persona vada a prendere un Defibrillatore Semiautomatico Esterno (DAE)

#### COME EFFETTUARE LA RCP

1. Inginocchiarsi accanto alla persona ferita,
2. intrecciare le mani e posizionarle a  $\frac{1}{3}$  dello sterno,
3. le braccia diritte devono essere perpendicolari al petto,
4. il torace deve essere compresso fino a una profondità di 6 cm, a una velocità di 100/min,
5. è necessario eseguire una serie di 30 compressioni,
6. quindi eseguire 2 respiri di soccorso, con una mano che blocca le narici del naso della vittima e l'altra che gira il mento verso il basso;
7. dopo una normale inspirazione, abbracciare la bocca della vittima con la propria bocca e soffiare aria per 1 secondo,
8. quindi tornare alle compressioni toraciche con una sequenza 30:2.

La rianimazione cardiopolmonare deve essere effettuata fino a quando:

- ✓ all'arrivo dei soccorsi specializzati,

- ✓ al ritorno di una respirazione normale,
- ✓ la vittima riprende conoscenza,
- ✓ alla perdita di forza del soccorritore - sfinimento fisico

È possibile guardare il video per migliorare la comprensione delle tecniche di primo soccorso:

<https://www.youtube.com/watch?v=ErxKDbH-iiI>

### **AVVERTENZA (COVID-19)**

Se c'è la possibilità che la persona che sta male abbia il COVID-19, mettete un panno o un asciugamano sulla bocca e sul naso e praticate la rianimazione cardiopolmonare fino all'arrivo di un'ambulanza.

## UNITÀ 3 – COME PROTEGGERVI E PROTEGGERE I VOSTRI UTENTI DALLE INFEZIONI

### 3.1 OBIETTIVI FORMATIVI

---

Al termine dell'Unità 3, il corsista sarà in grado di:

- Conoscere e saper applicare le **pratiche di prevenzione e controllo delle infezioni**
- Applicare le pratiche di **sanificazione e igiene personale** utilizzate durante l'epidemia di COVID-19 per aumentare la propria e altrui protezione.
- Conoscere il **corretto utilizzo dei DPI** (Dispositivi di Protezione Individuale)
- Conoscere ed essere in grado di applicare le **competenze ecologiche per la pulizia e la sanificazione** senza danneggiare l'ambiente e la propria salute

### 3.2 COME SI DIFFONDONO LE INFEZIONI

---

Tutti i **microrganismi (batteri, funghi, virus, ecc.)** vivono e occupano gli stessi ambienti frequentati dall'uomo (suolo, aria, acqua) e alcuni di questi, soprattutto i batteri, vivono in armonia con il **corpo umano** senza causare danni. L'infezione si verifica se, entrando nel corpo umano, il **microrganismo non viene sconfitto dal sistema immunitario** e inizia a replicarsi. Aumentando di numero, provoca una reazione fisica. L'insorgenza dell'infezione presuppone:

- una fonte (ambiente, persone, dispositivi medici, ecc.)
- una persona suscettibile (non vaccinata o immunocompromessa)
- una via di trasmissione: per contatto, per droplets, per via aerea, a seconda del tipo di microrganismo coinvolto.

La prevenzione e il controllo delle infezioni sono fondamentali per il **benessere delle persone** che hanno bisogno di cure e assistenza. Le misure di prevenzione e di controllo delle infezioni sono state **cruciali durante la pandemia di COVID-19** e mai come oggi, in cui diffusione del COVID-19 è maggiormente sotto controllo, non possono essere abbandonate. Per ricevere un'assistenza sicura ed efficace la prevenzione e il controllo delle infezioni devono far parte della **pratica assistenziale quotidiana**. Le procedure standard per il controllo della prevenzione delle infezioni includono:

- buona igiene (delle mani e delle vie respiratorie)

- Rimanere in sicurezza - distanziamento sociale, test, autoisolamento in caso di positività del test.
- dispositivi di protezione individuale (DPI)
- ambiente (pulizia, smaltimento dei rifiuti e preparazione degli alimenti)

### 3.3 PRATICHE IGIENICO-SANITARIE E PERSONALI DURANTE L'EPIDEMIA DI COVID-19

---

#### L'IGIENE DELLE MANI

L'igiene delle mani è la misura più importante per prevenire la diffusione delle infezioni tra gli stessi utenti. L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha individuato cinque momenti in cui è importante effettuare l'igiene delle mani laddove si è in relazione con una persona da assistere:

1. prima di fornire assistenza al proprio assistito
2. non appena si è terminata la prestazione di assistenza
3. subito dopo essere stati esposti a qualsiasi fluido corporeo
4. subito dopo che la persona ha toccato l'ambiente circostante (ad esempio una sedia, la maniglia della porta), se questo può aver infetto le vostre mani
5. non appena si tolgono i guanti di protezione.

Più in generale, possiamo affermare come sia importante l'igienizzazione delle mani

#### PRIMA DI:

- Toccare la bocca, il naso e gli occhi
- Mangiare
- Assumere e somministrare farmaci

#### PRIMA E DOPO

- Il contatto con gli alimenti
- L'uso dei servizi igienici
- La medicazione di una ferita
- Il cambio del pannolone

- Contatto con una persona malata

## DOPO

- Aver frequentato luoghi pubblici
- Aver toccato dei rifiuti
- Aver usato il denaro
- Aver toccato altre persone o oggetti di altre persone

Innanzitutto, per facilitare il lavaggio regolare delle mani, si dovrebbe:

- tenere le braccia scoperte dal gomito in giù
- rimuovere i gioielli dai polsi e dalle mani
- tenere le unghie corte e pulite, senza smalto o unghie finte
- coprire tagli o eventuali escoriazioni con una medicazione impermeabile

## COME EFFETTUARE L'IGIENE DELLE MANI

1. bagnare le mani con acqua
2. applicare una quantità sufficiente di sapone tale da ricoprire la superficie della mano
3. strofinare i palmi tra loro
4. strofinare il palmo destro sul dorso sinistro intrecciando le dita e viceversa
5. strofinare tra di loro i palmi incrociando le dita
6. frizionare i dorsi delle dita ai palmi opposti con le dita intrecciate
7. eseguire un movimento rotatorio con il palmo destro chiuso sul pollice sinistro e viceversa
8. ruotare la punta delle dita chiuse sul palmo della mano sinistra e viceversa
9. sciacquare le mani con acqua
10. asciugarle attentamente con un panno monouso
11. usare il panno monouso per chiudere il rubinetto
12. Le vostre mani sono ora igienizzate!

La procedura deve durare almeno 40 secondi. La stessa procedura deve essere utilizzata quando si igienizzano le mani con la soluzione alcolica.

## IGIENE RESPIRATORIA

Poiché le infezioni possono essere trasmesse anche per via aerea, quando la persona infetta tossisce o starnutisce e le goccioline respiratorie (droplets) si depositano su un'altra persona o nell'ambiente, è bene adottare un corretto comportamento di igiene respiratoria e di tosse.

1. Tossire o starnutire nella piega del gomito o coprire il naso e la bocca con un fazzoletto di carta monouso
2. Gettare il fazzoletto monouso immediatamente dopo l'uso nei rifiuti indifferenziati.
3. Effettuare l'igiene delle mani con acqua e sapone o con una soluzione alcolica per le mani.

Misure ambientali per mantenere una corretta igiene respiratoria:

- Mantenere una distanza di almeno 1 metro tra le persone (persona assistita, assistenti familiari, operatori e altri).
- Garantire una buona circolazione d'aria di tutte le aree (apertura delle finestre) o fare uso di una ventilazione meccanica.
- Assicursi che le superfici sporche o toccate frequentemente siano regolarmente igienizzate.
- Assicursi che nell'ambiente siano presenti fazzoletti, mascherine chirurgiche e soluzione alcolica.

## 3.4 USO DEI DPI

---

Per dispositivi di protezione individuale (DPI) si intendono gli indumenti protettivi, caschi, guanti, schermi facciali, occhiali, mascherine o altri dispositivi creati per proteggere chi li indossa da lesioni o dalla diffusione di infezioni o malattie. In questo modulo ci concentreremo sull'uso dei DPI per la prevenzione delle infezioni.

La scelta del tipo di DPI deve tenere conto del rischio di trasmissione delle malattie, che può dipendere dal:

- tipo di trasmissione: ad esempio, goccioline respiratorie e contatto fisico nel caso fosse presente il virus da COVID-19

- tipo di utente: i soggetti più a rischio sono i bambini, gli anziani e le persone immunocompromesse
- tipo di contatto assistenziale. Nella relazione di cura il rischio aumenta quando:
  - il contatto è ravvicinato (< 1 metro) e prolungato (>15 minuti)
  - il contatto è ripetuto e continuo nel tempo

Pertanto, sulla base dei fattori appena elencati, presentiamo 4 situazioni a rischio di infezione che potreste trovarvi ad affrontare laddove si assiste una persona. Vi illustreremo che tipo di DPI dovreste utilizzare in ciascuna situazione.

Quando si svolgono mansioni domestiche e l'utente assistito non è affetto da **COVID-19, né si sospetta che possa esserlo**, o quando ci sono dei contatti sociali all'interno di un contesto assistenziale, è utile munirsi di:

- mascherina (chirurgica di tipo I, II o IIR)
- guanti e grembiuli a seconda della mansione, ad esempio per il contatto con le soluzioni detergenti o per la pulizia dei servizi igienici
- protezione per gli occhi in caso di rischio di schizzi di sangue, fluidi corporei o soluzioni di pulizia sul viso

Quando ci si prende cura di una persona che non è affetta da COVID-19, né si sospetta che possa esserlo, e non vi è alcun contatto con sangue o fluidi corporei di quest'ultima, è consigliato indossare:

- mascherina (chirurgica di tipo I, II o IIR)
- non sono necessari grembiuli e guanti (a meno che non li si usi normalmente per l'attività che si sta svolgendo)

Nel momento in cui si svolgono mansioni di assistenza che comportano un potenziale contatto con sangue o fluidi corporei di una persona non positiva al COVID-19 né tantomeno si sospetta che possa esserlo, è necessario munirsi di:

- grembiule (plastica monouso)
- mascherina (chirurgica idrorepellente di tipo IIR)
- protezione per gli occhi in caso di rischio di schizzi di sangue, fluidi corporei o soluzioni di pulizia sul viso
- guanti (monouso)

Quando si presta assistenza o si pulisce la stanza di una persona con una sospetta o confermata infezione da COVID-19 è necessario munirsi di:

- grembiule (plastica monouso)
- mascherina (chirurgica monouso repellente ai fluidi di tipo IIR)
- protezione degli occhi
- guanti (monouso)

### UTILIZZO CORRETTO E SICURO DEI DPI

- ✓ Ricordarsi di rimuovere e smaltire tutti i dispositivi DPI nei rifiuti indifferenziati appena si lascia la casa della persona assistita.
- ✓ Cambiare i guanti tra un tipo di attività e l'altra (ad esempio, aiutare a mangiare e usare il bagno) e tra le diverse persone assistite.
- ✓ Non toccare la mascherina o la protezione per gli occhi quando li si indossa.
- ✓ Non mettere la mascherina o la protezione per gli occhi intorno al collo o sopra la testa.
- ✓ Indossare e rimuovere le mascherine e le protezioni per gli occhi ad almeno 2 metri di distanza dalle persone di cui ci si prende cura.
- ✓ Non riutilizzare i DPI, a meno che questi non siano chiaramente contrassegnati come riutilizzabili.

### QUANDO CAMBIARE LA MASCHERINA

La stessa mascherina non può essere utilizzata sempre. Quali sono le condizioni per cui sapremo di doverla buttare?

- dopo aver assistito una persona con sospetta o confermata infezione da COVID-19 o dopo aver lasciato un luogo nel quale diverse persone sono positive al COVID-19
- se umida, danneggiata o scomoda
- dopo 4 ore di utilizzo
- durante la pausa
- nel passaggio da una casa di una persona assistita ad un'altra
- se sporca o contaminata

## RACCOMANDAZIONI

I DPI sono uno strumento molto utile per prevenire le infezioni ma sono veramente efficaci solo se associati a determinate precauzioni, quali:

- ✓ Bisogna eseguire correttamente e periodicamente l'igiene delle mani e delle vie respiratorie
- ✓ I DPI che non possono essere riutilizzati dopo il loro utilizzo devono essere smaltiti in un apposito contenitore per rifiuti e l'igiene delle mani deve essere eseguita prima di indossare e dopo aver rimosso i DPI.
- ✓ Mascherine e guanti non possono essere riutilizzati e devono essere smaltiti correttamente.
- ✓ Uso corretto della mascherina: la mascherina chirurgica deve coprire correttamente il naso, la bocca e il mento.

## 3.5 COMPETENZE ECOLOGICHE PER LA PULIZIA E LA SANIFICAZIONE

---

Il cambiamento climatico globale non è più una minaccia futura ma una realtà esistente. Tutti noi dobbiamo impegnarci a rendere più sostenibili le nostre abitudini e i nostri comportamenti. Anche il settore sanitario e assistenziale deve impegnarsi a sostenere e promuovere un ambiente sanitario e assistenziale più sostenibile. Una sanità più attenta all'ambiente può contribuire a ridurre possibili sprechi e costi operativi, al fine di aumentare la qualità delle strutture sanitarie e favorire una maggiore consapevolezza dei consumatori sull'importanza della sostenibilità. In tutto il mondo sono nate delle organizzazioni che si impegnano per garantire un'assistenza sanitaria più ecologica, come Doctors for Greener Healthcare o Nurses Climate Challenge Europe. Lo sviluppo delle competenze green generiche è importante per rendere più ecologici tutti i settori, in quanto consente alle persone di sviluppare una mentalità ecologica e sostenibile e di adottare comportamenti che riducono al minimo gli impatti ambientali. Le competenze green generiche includono, ad esempio, la consapevolezza nell'uso dei materiali, la valutazione dell'impatto e la gestione di tali materiali sia a livello di monitoraggio che di impatto per lo smaltimento.

### E GLI ASSISTENTI FAMILIARI?

L'acquisizione delle competenze green da parte degli assistenti familiari rende l'**ambiente domestico** un **contesto assistenziale** più **efficace**, migliorando la **qualità della vita** della persona assistita e **diminuendo** la **probabilità di diffusione delle infezioni**. Le competenze

ecologiche che possono essere utili agli assistenti familiari nel loro lavoro quotidiano riguardano le attività di **pulizia e di sanificazione**. Queste competenze green comprendono la gestione responsabile dei prodotti, la riduzione dei rifiuti e l'efficienza delle prestazioni.

## COMPETENZE GREEN PER LA PULIZIA

Per pulizia si intendono tutti i processi e le operazioni che eliminano e rimuovono rifiuti, polvere e sporco di ogni genere da superfici e ambienti. La pulizia delle superfici e degli ambienti è un'operazione **preliminare** e indispensabile **alla successiva sanificazione**. La **pulizia ecologica** mira a utilizzare soluzioni e metodi di pulizia che mantengono le persone e l'ambiente sani e privi di tossine. L'esposizione a sostanze chimiche e tossiche può potenzialmente causare danni irreparabili al nostro corpo, all'acqua, all'aria e all'ecosistema. Per pulizia ecologica si intende, ad esempio, l'**utilizzo di prodotti ecologici** o la **pulizia della casa in modo da ridurre il più possibile rifiuti**.

### Il Sistema basato sui colori

Un **sistema basato sui colori** può essere utilizzato nella cura della casa per garantire una pulizia più ecologica e sostenibile. Nelle attività di pulizia domestica vengono utilizzati quattro colori chiaramente distinguibili: rosso, giallo, blu e verde. Ogni colore rappresenta un ambiente. In questo modo i dispositivi di pulizia (come il mocio o i panni in microfibra) vengono utilizzati solo per un'area e quindi i germi non vengono trasferiti da una stanza all'altra. Ad esempio, se tutti i panni in microfibra sono dello stesso colore, è facile utilizzare lo stesso straccio per pulire il bagno e poi i tavoli del salotto. Una disposizione per la pulizia della casa utilizzando il sistema dei colori potrebbe essere la seguente:

- Il colore **rosso** è indicato per le aree a maggior rischio di contaminazione, come i servizi igienici o i pavimenti dei bagni.
- Il **giallo** richiede un approccio attento. Si usa per pulire i lavandini del bagno, i banconi, i dispenser di sapone e così via.
- Il **verde** è tipicamente riservato alle superfici per la preparazione e il consumo degli alimenti.
- Il **blu** è il colore multiuso. Il blu è indicato per spolverare in generale (finestre, scrivanie, pavimenti dei corridoi e superfici simili).

A cosa serve la regola dei 4 colori:

- ✓ **ottimizzare i tempi** e ridurre il **rischio di contaminazione** batterica tra gli ambienti
- ✓ **differenziare in modo rapido e pratico** i prodotti da utilizzare in ambienti diversi
- ✓ **ridurre il rischio di incidenti** causati dall'uso non corretto dei prodotti chimici

## COMPETENZE GREEN PER LA SANIFICAZIONE

La sanificazione ecologica consiste in operazioni e interventi volti ad eliminare germi, batteri e sostanze inquinanti nel pieno rispetto della salute e dell'ambiente. A questo scopo, si possono utilizzare delle tecnologie e dei macchinari green e sostenibili come quelli che sfruttano il **vapore o la luce ultravioletta**. Nel contesto di cura della casa, è possibile utilizzare i pulitori a vapore per igienizzare in modo ottimale e naturale qualsiasi tipo di superficie senza rilasciare tracce chimiche residue. Attraverso l'uso di speciali apparecchiature, l'acqua viene trasformata in vapore e poi emessa con estrema forza sulla superficie da igienizzare. Un altro strumento green estremamente efficace per la sanificazione di oggetti e ambienti domestici è lo sterilizzatore a raggi UV. La sanificazione a raggi UV è particolarmente efficace perché modifica il patrimonio genetico di virus, batteri e germi, facendo perdere loro la carica virale, diventando innocui e, soprattutto, incapaci di riprodursi.

## UNITÀ 4 – LE COMPETENZE DIGITALI E AMMINISTRATIVE

### 4.1 OBIETTIVI FORMATIVI

---

Al termine dell'unità 4, il corsista sarà in grado di:

- Compilare moduli e **relazioni digitali**, accedere ai piani di cura e ai registri digitali
- Conoscere e utilizzare **la posta elettronica e le piattaforme digitali per la condivisione dei dati**
- **Utilizzare il sistema di teleassistenza**
- Acquisire e/o potenziare le **competenze ICT per gestire efficacemente i dispositivi di e-health**

### 4.2 LE COMPETENZE DIGITALI

---

#### PERCHÉ LE COMPETENZE DIGITALI SONO IMPORTANTI PER GLI ASSISTENTI FAMILIARI?

- **Condivisione dei dati** (ad es. lettura, invio e ricezione di una comunicazione e-mail)
- **Apprendimento e sviluppo** (ad esempio, utilizzo di tecniche di ricerca per individuare e selezionare informazioni rilevanti)
- **Utilizzo delle competenze digitali nell'assistenza diretta** (ad esempio, saper aiutare qualcuno con un monitor delle cadute, saper impostare e supportare un consulto medico a distanza per una persona assistita, utilizzando i sistemi di teleassistenza).
- **Gestione delle informazioni** (ad esempio, saper gestire le informazioni fornite dai dispositivi di sanità elettronica)

...Scopriamo le competenze digitali richieste nel lavoro di assistenza familiare...

## 4.3 CHE COS'È UN PIANO DI ASSISTENZA DIGITALE?

Oggi è sempre più frequente l'uso di piani di assistenza digitali nell'assistenza familiare. Un piano di assistenza digitalizzato è una versione digitale di un piano di assistenza cartaceo convenzionale, creato in collaborazione tra l'utente, l'équipe medico-sanitaria, i caregiver familiari e gli assistenti familiari. Il piano di assistenza risponde al bisogno di assistenza sanitaria, di assistenza alla persona o di altre forme di supporto di un utente. Il piano di assistenza comprende il motivo per cui una persona riceve assistenza, la sua storia medica, i dati personali, i risultati attesi e desiderati, le cure e il supporto che verranno forniti alla persona, come, quando e da quali professionisti.

### PER APPROFONDIRE

Piani di assistenza digitali: tutto quello che c'è da sapere

Vantaggi dei piani di cura digitali

### VANTAGGI DEI PIANI DI CURA DIGITALI

- ✓ **Per gli operatori socio-sanitari:** rimanere sempre aggiornati sullo stato di salute dell'utente al fine di modificare, se necessario, il trattamento.
- ✓ **Per gli assistenti familiari:** condividere facilmente con i professionisti e familiari informazioni e aggiornamenti sullo stato di salute dell'assistito.
- ✓ **Per le famiglie:** garantire la tranquillità e rimanere sempre aggiornati sulle cure del proprio caro.

Il piano di cura digitalizzato può essere facilmente consultato e aggiornato tramite un'applicazione mobile da parte di tutti gli operatori socio-sanitari e dai caregiver. Questi elementi favoriscono la comunicazione e la collaborazione tra le parti coinvolte, garantendo un processo di cura integrato, flessibile, personalizzato ed efficiente. Gli assistenti familiari sono coinvolti nella pianificazione dell'assistenza e questo coinvolgimento può assumere diverse forme. Tuttavia, essi svolgono un ruolo centrale nella preparazione, nell'attuazione, nel monitoraggio e nell'aggiornamento dei piani di assistenza digitale. L'uso di piani di assistenza digitali da parte degli assistenti familiari rende il loro lavoro più efficace in quanto la pianificazione digitalizzata fa risparmiare loro tempo, facilita sia la comunicazione delle informazioni che l'organizzazione di tutti i documenti di assistenza, nonché la pianificazione delle attività di assistenza della giornata. Per partecipare attivamente alla definizione, al

monitoraggio e all'aggiornamento dei piani di assistenza digitale, gli assistenti familiari dovrebbero acquisire delle competenze digitali specifiche, quali:

- Accedere al piano di assistenza digitale tramite un dispositivo elettronico
- Conoscere il funzionamento del software e dell'applicazione del piano di assistenza
- Aggiornare e monitorare il piano di assistenza personalizzato
- Monitorare i parametri di salute della persona assistita
- Tenere traccia dei rapporti sullo stato di salute dell'assistito
- Riconoscere possibili problemi tecnici dell'applicazione o del software

#### UN'APPLICAZIONE PER I PIANI DI CURA DIGITALI: LOG MY CARE

Log my Care è un sistema elettronico gratuito di pianificazione e gestione dell'assistenza per il lavoro di assistenza familiare e residenziale. Offre un pannello di controllo per i professionisti sanitari e un'applicazione per gli assistenti familiari. Gli assistenti familiari possono accedere alle liste delle attività giornaliere da svolgere assegnate dagli operatori sanitari, tenersi aggiornati e aggiornare a loro volta lo stato di salute della persona assistita.

##### **PER APPROFONDIRE**

Video Log my Care: [https://youtu.be/fEcA\\_jVaRmo](https://youtu.be/fEcA_jVaRmo)

Video Tutorial Log my Care: <https://www.youtube.com/watch?v=X-jvV4nDIM&t=9s>

[FAQ Log my Care](#)

## 4.4 LA POSTA ELETTRONICA E LA CONDIVISIONE DEI DATI

---

L'e-mail è un facile ed efficiente strumento utilizzato per comunicare nella nostra vita personale e professionale. Abbreviazione di e-mail, l'e-mail o posta elettronica è un'informazione memorizzata su un computer che viene scambiata tra due o più utenti attraverso le telecomunicazioni. Più semplicemente, l'e-mail è un messaggio che può contenere diversi elementi come il testo, i file, le immagini o altri allegati, inviato tramite la rete ad una persona specifica o ad un gruppo di persone. Per ricevere un'e-mail, è necessario disporre di un account di posta elettronica e di un indirizzo e-mail. Se si desidera inviare e-mail ad altre persone, è necessario disporre dei loro indirizzi e-mail. Gli indirizzi e-mail sono sempre scritti in un formato standard che include:

- un nome utente per identificarsi
- il simbolo @ (at)
- il dominio del provider di posta elettronica o webmail

### **PER APPROFONDIRE:**

[Parti di un messaggio Email](#)

A differenza di un fornitore di posta elettronica, la webmail è un servizio web di posta elettronica gratuito. I provider di webmail consentono di accedere al proprio account di posta elettronica da qualsiasi luogo con una connessione Internet. È possibile accedere alla webmail anche dal proprio dispositivo mobile. Yahoo!, Outlook.com e Gmail di Google sono i tre principali provider di webmail.

### **COME FARE PER:**

[Creare un Account Gmail](#) – video tutorial per principianti

[Usare Gmail](#) – guida

[Usare Microsoft Outlook](#) – guida

Oltre all'invio di messaggi di testo, la posta elettronica può contenere anche degli allegati. Ad esempio, un allegato può essere un'immagine, un PDF, un documento di videoscrittura, un filmato, un programma o qualsiasi altro file memorizzato sul computer. A causa di alcuni problemi di sicurezza, potrebbe non essere possibile inviare alcuni tipi di file senza prima effettuare ulteriori passaggi. Ad esempio, la maggior parte dei fornitori di posta elettronica impone delle restrizioni sulle dimensioni dei file da inviare come allegati; oppure molte aziende richiedono di comprimere un file in un file zip.

#### **COME FARE PER**

Comprimere o comprimere i file in un unico file

Inviare un allegato o una foto via e-mail

Utilizzare Google Drive

## **4.5 EMAIL, CONDIVISIONE DEI DATI E ASSISTENTI FAMILIARI**

---

Essere competenti dal punto di vista digitale per utilizzare la posta elettronica e le sue funzionalità può essere utile per gli assistenti familiari per:

- contattare formalmente gli specialisti;
- inviare i file all'équipe sanitaria e alla famiglia dell'assistito;
- condividere e archiviare file sulla salute dell'assistito, ad esempio su Google Drive;
- creare l'identità digitale che consente l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione e dei servizi privati (ad es. fascicolo sanitario elettronico, tessera sanitaria);
- la propria vita personale (ad esempio, inviare un curriculum vitae come allegato ad un'agenzia, accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e di servizi privati, accedere ai servizi di Google)

## **4.6 IL SISTEMA DI TELEASSISTENZA**

---

Al termine di questa sottounità, il corsista conoscerà il ruolo delle competenze digitali nel lavoro di assistenza familiare. In particolare, sarà introdotto al sistema di teleassistenza. La teleassistenza è un'assistenza fornita a distanza attraverso l'uso della tecnologia. Allarmi, monitor anticaduta, chiamate di assistenza da parte di un centro servizi sono esempi di sistemi

di teleassistenza. L'obiettivo del sistema di teleassistenza è quello di consentire alle persone anziane o con disabilità di vivere in modo sicuro e indipendente nella propria casa il più a lungo possibile.

#### **PER APPROFONDIRE**

Che cos'è la teleassistenza? (traduzione in italiano disponibile)

Qual è la differenza tra telemedicina, teleassistenza e telesalute? (traduzione in italiano disponibile)

Esistono due tipi principali di teleassistenza:

- Un ciondolo allarme personale per la teleassistenza, da indossare al collo o come braccialetto
- Teleassistenza passiva, come i sensori per il monitoraggio dell'attività in casa.

Entrambi gli strumenti sono collegati ad un call center di monitoraggio aperto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, pronto a contattare e segnalare un problema all'unità di base installata a casa dell'utente e/o i suoi contatti precedentemente stabiliti.

#### **PER APPROFONDIRE**

Come funziona la teleassistenza?

### **SENSORE DI ALLARME PERSONALE**

Nella sua forma più semplice, la teleassistenza consiste in un ciondolo, che funziona come un allarme personale. Esso presenta un unico pulsante che, se premuto, avvisa il centro di monitoraggio tramite l'unità di base installata a casa dell'utente. Quando l'utente preme il pulsante, un membro del personale del servizio di teleassistenza tenta di contattare l'utente. Se quest'ultimo non risponde, vengono chiamati i caregiver familiari, gli assistenti familiari o i servizi di emergenza. I ciondoli possono anche includere funzioni aggiuntive come i sensori di caduta, GPS e pulsanti di chiamata rapida per i contatti preimpostati.

## SENSORI DI MONITORAGGIO DELL'ATTIVITÀ

I sensori di monitoraggio dell'attività posizionati intorno alla casa sono forme di teleassistenza passiva. Vengono utilizzati per monitorare i livelli di attività dell'utente. Gli aggiornamenti vengono inviati ad un centro di monitoraggio. Se vengono osservati dei cambiamenti nei livelli di attività dell'utente, un membro del personale cerca di mettersi in contatto direttamente con l'utente attraverso l'unità di base installata a domicilio e/o con un contatto predeterminato, come nel caso di un allarme di teleassistenza. I sensori di monitoraggio dell'attività e la teleassistenza passiva possono aggiungere un ulteriore livello di sicurezza rispetto ai ciondoli perché non richiedono che l'utente prema l'allarme! Essi si basano sui sensori e sui cambiamenti di routine dell'utente.

### PER APPROFONDIRE

[Il bracciale salvavita Seremy](#)

## GLI ASSISTENTI FAMILIARI E LA TELEASSISTENZA

Esiste anche una altra forma di teleassistenza che si basa maggiormente sulla presenza e sulla disponibilità degli assistenti familiari, che non prevedono quindi servizi di monitoraggio 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Queste opzioni prevedono che una persona designata, ad esempio l'assistente familiare, sia disponibile e accessibile in qualsiasi momento per rispondere ad un allarme o ad una segnalazione da parte dell'utente. È chiaro che, ancora di più in queste situazioni, gli assistenti familiari devono migliorare le loro competenze digitali per poter utilizzare efficacemente il sistema di teleassistenza promuovendo così la sicurezza della persona assistita quando necessita di un intervento tempestivo.

## 4.7 LE COMPETENZE DIGITALI E I DISPOSITIVI DI SANITÀ ELETTRONICA

---

E-Health è un termine recente che indica una pratica sanitaria supportata da processi e comunicazioni elettroniche. Si tratta del trasferimento di risorse sanitarie e di assistenza sanitaria per via elettronica. La sanità elettronica fornisce un nuovo modo per usufruire delle risorse sanitarie - come informazioni, farmaci, detrazioni - e nel tempo dovrebbe contribuire a promuovere un utilizzo sempre più efficiente di queste risorse.

**PER APPROFONDIRE**

Che cos'è la sanità elettronica?

**LE COMPETENZE ICT**

Le competenze richieste dall'e-Health sono note come le competenze della tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT). Le competenze ICT si riferiscono alla capacità di utilizzare varie tecnologie per trasmettere, memorizzare, creare, condividere o scambiare informazioni nelle normali attività della vita quotidiana (ad esempio, inviare una e-mail, effettuare una videochiamata, effettuare ricerche su Internet, utilizzare un tablet o un telefono cellulare). L'uso degli strumenti e delle risorse basati sulle ICT per sostenere e promuovere la prevenzione, la diagnosi, il trattamento e il monitoraggio delle patologie, la gestione della salute e dello stile di vita è un tema condiviso anche a livello europeo. Nel contesto dell'e-Health, le competenze ICT possono essere utili agli assistenti familiari per:

- accedere alle cartelle cliniche elettroniche
- utilizzare tecnologie mobili senza fili, come la "cartella sanitaria elettronica" dell'Estonia, per accedere alle informazioni e ai servizi sanitari
- facilitare tutti i servizi di assistenza a distanza, come i teleconsulti medici o il telemonitoraggio ECG

**PER APPROFONDIRE**

- Assistenza cardiaca a distanza
- Come funzionano la telemedicina e il monitoraggio remoto degli utenti (video con sottotitoli in italiano)

**COMARCH HOMEHEALTH**

Comarch HomeHealth è un esempio di sistema di telemedicina costituito da un'applicazione per tablet collegata a dei dispositivi medici per la misurazione di parametri vitali come il registratore ECG, il pulsossimetro, il termometro, il glucometro o lo sfigmomanometro. Comarch HomeHealth consente di monitorare a distanza lo stato di salute dell'utente direttamente nel loro contesto abitativo. Comarch HomeHealth può essere utilizzato autonomamente dall'utente direttamente a casa, con l'aiuto degli assistenti familiari qualificati.

La procedura di misurazione è guidata passo dopo passo dall'applicazione. I dati raccolti vengono registrati e inviati alla piattaforma di telemedicina basata sul cloud Comarch e-Care. Da qui, il personale medico può visualizzare e analizzare i parametri e valutare lo stato di salute dell'utente da remoto.

#### **PER APPROFONDIRE**

[Monitoraggio remoto dell'utente con Comarch HomeHealth \(video con sottotitoli in italiano\)](#)

[Comarch LifeWristband - Assistenza medica a distanza \(video con sottotitoli in italiano\)](#)

## **UNITÀ 5 – COMUNICAZIONE E RELAZIONI**

### **5.1 OBIETTIVI FORMATIVI**

---

Al termine dell'unità 5, il corsista sarà in grado di:

- Acquisire maggiore **consapevolezza e conoscenza delle consuetudini culturali**
- Sviluppare **capacità organizzative, attenzione ai dettagli e puntualità**
- Imparare ad agire in **situazioni di conflitto e a trovare delle soluzioni efficaci**
- Imparare a fornire **supporto emotivo in circostanze difficili**

### **5.2 CONSAPEVOLEZZA E CONOSCENZA DELLE CONSUEUDINI CULTURALI**

---

#### **IL CONCETTO DI CULTURA E DI CONSAPEVOLEZZA CULTURALE**

La cultura può essere descritta come l'insieme delle idee, dei costumi e dei comportamenti sociali di un particolare popolo o società. L'interazione quotidiana tra gli esseri umani è in gran parte caratterizzata da codici culturali. I codici culturalmente specifici danno forma alla comprensione reciproca, ai comportamenti e alle risposte emotive delle persone. Il concetto di cultura può anche essere usato per tracciare confini tra un "noi" e "loro", coloro che non fanno

parte della nostra comunità, della nostra realtà, che percepiamo diversi da noi per una o più caratteristiche di cui loro sono portatori.

## **CULTURA COLLETTIVISTA**

L'approccio collettivista mette al centro gli interessi primari del gruppo o della comunità di cui l'individuo è parte. Ogni collettivista vede sé stesso come necessariamente inserito nel gruppo. I tratti tipici di un collettivista sono il rispetto per gli altri e la cooperazione. Nelle società di stampo collettivista le tendenze al conflitto sono scoraggiate. I bambini vengono educati a conformarsi e ad identificarsi con il gruppo di appartenenza. Da adulti hanno forti relazioni di interdipendenza con i membri delle loro famiglie o dei loro gruppi sociali di appartenenza. Alcune delle caratteristiche della cultura collettivista sono:

- ✓ Faccio parte del gruppo
- ✓ Mi identifico in relazione al gruppo
- ✓ Le mie esigenze individuali sono spesso messe da parte per la volontà del gruppo
- ✓ Le relazioni sociali all'interno del gruppo fungono da guida morale e di comportamento personali
- ✓ I figli si prendono cura dei genitori

## **CULTURA INDIVIDUALISTA**

L'approccio individualista pone al centro gli interessi personali dell'individuo. Ogni individualista vede sé stesso come indipendente e a sé stante rispetto alla comunità o al gruppo di cui è parte. Si impegna a costruire e a mantenere delle relazioni con gli altri solamente per ottenere dei concreti vantaggi. I tratti tipici di un individualista sono la sicurezza in sé stesso, la competitività e il porre davanti agli interessi della comunità/gruppo i propri. Nelle società individualiste le persone sono educate sin da bambini a perseguire i loro personali obiettivi ed interessi, Si mira a formare le loro personalità come distinte ed autonome da quelle delle loro famiglie, per spingerli a distaccarsi da esse ed essere autosufficienti con il raggiungimento dell'età adulta. Alcune delle caratteristiche di una cultura finalizzata alla realizzazione del singolo sono:

- ✓ Mi identifico in me stesso attraverso e da me stesso

- ✓ L'indipendenza e l'autosufficienza vengono prima di tutto
- ✓ Le leggi e le regole della società guidano le relazioni
- ✓ Le istituzioni si prendono cura dei nostri genitori

## APPROCCIO CENTRATO SULLA PERSONA

Al di là dell'approccio individualista e collettivista, è necessario concepire ogni individuo come persona a sé stante, senza farsi accecare da ciò che chiamiamo cultura. Ad esempio, quando si incontrano persone di altre culture è molto comune non riuscire immediatamente a capirsi, sia per motivi culturali che personali. Per questo motivo bisogna prendersi il tempo necessario per domandare loro: "Non capisco, che cosa vuoi dire?". Si può parlare quindi di approccio centrato sulla persona, oltre l'approccio individualista e collettivista, in cui si dà valore all'esperienza di ogni essere umano e si stimola ogni individuo ad assumersi la responsabilità delle proprie scelte e dei propri vissuti.

## L'INTERSEZIONALITÀ

Con il termine "intersezionalità" si indica la sovrapposizione o "intersezione" di diverse identità sociali e di quelle che possono essere le relative discriminazioni e oppressioni. I gruppi sono diversi. Le persone hanno molte identità diverse che coesistono tra loro. Questa teoria propone di pensare ogni caratteristica di una persona come inestricabilmente unita a tutte le altre caratteristiche per poter comprendere completamente la sua identità. Da questa intersezione di caratteristiche, ciascun individuo sperimenta personali esperienze di discriminazione e di oppressione.

## ESPRESSIONI UNIVERSALI E COMUNICAZIONE NON VERBALE

Nonostante esistano numerose culture e diversi modi di comunicare – basti pensare all'infinità delle lingue, dei dialetti e delle espressioni linguistiche – esistono degli elementi comunicativi comuni a tutti i popoli ed espressioni universali. Tra questi compaiono senza dubbio l'empatia e il rispetto, caratteristiche essenziali dell'approccio alla persona. Nel contesto dell'assistenza familiare, in cui c'è l'incontro tra due o più persone e in alcuni casi culture, la comunicazione non verbale gioca un ruolo molto importante nella costruzione della relazione assistente-utente e della loro quotidianità, su cui è necessario praticare una riflessione continua. Infatti, la comunicazione non verbale è un mezzo comunicativo estremamente forte che consente di esprimersi senza dover usare le parole, a volte fonte di incomprensioni e conflitti. Come assistente familiare potrebbe essere utile comprendere, accettare la diversità culturale dell'utente e adattarsi ad essa senza rinnegare la propria. Questo consentirà di evitare e di prevenire conflitti tra le parti, generando maggiore comprensione e accettazione reciproche.

## 5.3 LE COMPETENZE ORGANIZZATIVE E GLI ASSISTENTI FAMILIARI

---

Le competenze organizzative comprendono la capacità di utilizzare lo spazio fisico circostante, la capacità mentale e l'energia personale per raggiungere in modo efficace ed efficiente il risultato desiderato. Le capacità organizzative possono assumere forme diverse a seconda del posto di lavoro e della mansione svolta, ma in genere riguardano il mantenimento di uno spazio di lavoro ordinato, il rispetto delle scadenze e la comunicazione con il proprio team. In particolare, alcune delle capacità organizzative richieste a chi si prende cura a domicilio di un utente sono:

- ✓ Mantenimento di uno spazio di lavoro ordinato
- ✓ Rispetto delle scadenze e puntualità
- ✓ Comunicazione relazionale efficace e assertiva

Per migliorare e per sviluppare ulteriormente le proprie competenze organizzative, è possibile per l'assistente familiare adottare uno o più dei seguenti suggerimenti:

- ✓ Crea degli elenchi delle attività giornaliere
- ✓ Stabilisci da tre a cinque compiti da svolgere ogni giorno
- ✓ Scarica un'applicazione, come BadaPlus
- ✓ Fai brevi e frequenti pause
- ✓ Concentrati su un compito alla volta
- ✓ Svolgi delle attività che consentono di aumentare la concentrazione, come gli esercizi di respirazione
- ✓ Riduci al minimo le distrazioni
- ✓ Adotta delle strategie vincenti per allenare la concentrazione, come la tecnica del mandarino o del pomodoro!

L'applicazione Badaplus funziona come un vero e proprio *planner*, un'agenda condivisa con categorie di attività preimpostate configurabile in soli dieci minuti dalla famiglia sullo *smartphone* o *tablet* dato all'assistente familiare. Consente di pianificare molteplici attività per tenere sotto controllo l'ampia lista di bisogni dell'utente, dagli impegni assistenziali giornalieri, ai consigli delle attività di assistenza, alle traduzioni del piano di lavoro nella lingua dell'assistente. L'applicazione mette in connessione e ottimizza la collaborazione tra le tre parti

coinvolte nella cura di una persona non totalmente autosufficiente: utente, famiglia e assistente familiare.

## 5.4 AGIRE IN CASO DI CONFLITTO E TROVARE DELLE SOLUZIONI EFFICACI- CONFLITTI E GESTIONE COSTRUTTIVA DEI CONFLITTI

---

I conflitti fanno parte delle relazioni umane. Il concetto di conflitto non deve essere inteso necessariamente con accezione negativa. Infatti, se adeguatamente gestito, esso può essere un'opportunità per migliorare le relazioni interpersonali e per apportare cambiamenti positivi sia per l'individuo che per il gruppo. I motivi dei conflitti possono essere molteplici. Ad esempio, i conflitti possono sorgere quando le richieste e i bisogni di una persona non vengono ascoltati, provocando in lei frustrazione. Questo può capitare all'assistente familiare quando i caregiver familiari e l'utente assistito non comprendono le sue esigenze e le sue richieste. Esempi di bisogni umani che se non vengono rispettati e soddisfatti generano frustrazione sono:

- ✓ Equità – c'è correttezza nei miei confronti? C'è equilibrio ed equità nel lavoro che svolgo?
- ✓ Fiducia – ho fiducia nei membri del mio gruppo e nel compito?
- ✓ Rispetto – mi sento rispettato?
- ✓ Conferma – la mia prestazione è sufficiente?
- ✓ Intelligibilità – che cosa ci si aspetta che io faccia?
- ✓ Stimolazione – sto crescendo come professionista, trovo interessanti e piacevoli i miei compiti lavorativi?
- ✓ Solidarietà – mi sento alleato con gli altri membri del gruppo?
- ✓ Autonomia – mi viene dato il diritto di influenzare e controllare le attività che svolgo e/o il contesto in cui le svolgo?

Quando non vengono ascoltate le richieste e rispettate le esigenze dell'assistente familiare da parte dell'utente e/o della famiglia, si genera un conflitto. Questi sono alcuni dei bisogni umani dell'assistente familiare che se non vengono rispettati e soddisfatti generano frustrazione e possono portare ad un conflitto tra le parti.

I caregiver familiari sono corretti nei miei confronti?	I caregiver familiari hanno fiducia in me? E io in loro?	Mi sento rispettato/a?
La mia prestazione è sufficiente?	Cosa si aspettano i caregiver familiari da me?	Mi sento stimolato/a dal mio lavoro?
Il mio carico di lavoro è equilibrato?	I caregiver familiari sono miei alleati?	Ho il diritto di scegliere e di decidere nel mio lavoro?

Quali sono i conflitti più comuni che possono nascere tra gli assistenti domiciliari, i caregiver familiari e gli utenti assistiti? Eccone alcuni:

- Comportamenti invasivi da parte dei familiari
- Mancanza di rispetto dei termini contrattuali
- Assenza di una chiara suddivisione dei compiti di cura da svolgere
- Mancata comprensione del carico emotivo dell'assistente familiare
- Percezione da parte dell'assistito di una competizione tra il caregiver familiare e l'assistente familiare
- Negligenza e deresponsabilizzazione dei familiari
- Mancata accettazione da parte della persona assistita del supporto dell'assistente familiare

## 5 STILI DI GESTIONE DEI CONFLITTI

Le persone tendono a gestire i conflitti utilizzando uno di questi cinque stili. Gli stili di gestione del conflitto possono essere classificati in base ad una scala di attenzione agli interessi personali e di attenzione agli altri.

- **Stile competitivo:** Gli individui che adottano questo approccio hanno maggiori probabilità di essere combattivi quando affrontano un conflitto. Se da un lato questo approccio può essere utile in situazioni di emergenza oppure quando è necessario prendere decisioni in tempi brevi, dall'altro può potenzialmente allontanare gli altri e creare risentimenti se usato in situazioni meno urgenti.
- **Stile collaborativo:** Le persone che adottano questo approccio sono in grado di collaborare con gli altri per risolvere i conflitti.
- **Stile compromissorio:** Adottano questo approccio le persone propense a scendere a compromessi quando cercano di risolvere i conflitti. Sono capaci di essere flessibili e di accettare compromessi e si aspettano che anche le altre parti in gioco rinuncino a qualcosa.
- **Stile evitante:** Questo approccio è portato avanti dalle persone che intendono evitare di affrontare il conflitto. Questo approccio si manifesta tipicamente rimandando le questioni al momento in cui le condizioni saranno più favorevoli, oppure delegando le questioni più controverse oppure ritirandosi dalle situazioni ritenute minacciose.
- **Stile accomodante:** Gli individui che adottano questo approccio sono verosimilmente accomodanti cioè disposti a soddisfare in prima battuta le esigenze degli altri. Ciò può assumere la forma di cedere ai punti di vista altrui anche quando non sono giustificati.

## IL TRIANGOLO ABC

La gestione dei conflitti offre numerosi strumenti per l'analisi e lo sviluppo della consapevolezza rispetto a tali situazioni. Un utile strumento a tal fine è il modello del Triangolo ABC. I tre vertici del triangolo rappresentano rispettivamente gli atteggiamenti, le emozioni, i pensieri (Angolo A), i comportamenti (Angolo B) e il problema (Angolo c) di un conflitto. Nel tentativo di comprendere un conflitto per adottare un efficace strategia di gestione e di risoluzione, è utile considerare queste tre parti: gli atteggiamenti, ovvero le premesse della situazione conflittuale, i comportamenti, ovvero cosa è successo in pratica/le azioni e infine il problema di fondo o oggetto del contendere. In questo modo, è possibile farsi chiarezza rispetto ad una situazione conflittuale, accrescendo la propria comprensione e consapevolezza, in

modo da riflettere e adottare uno stile di gestione del conflitto adeguato. In generale, in queste situazioni conflittuali è sempre bene tenere in considerazione che:

*La cosa più importante per fermare e prevenire l'escalation è comunicare con l'altro. Ascoltare con l'obiettivo di capire l'altro. Accettare che si possano avere opinioni diverse.*

## 5.5 FORNIRE SUPPORTO EMOTIVO

---

- ✓ **Tempo e spazio:** Per fornire sostegno emotivo è necessario creare un tempo e uno spazio adeguati. Ad esempio, è preferibile scegliere un luogo tranquillo, senza troppe distrazioni. Prendi il tempo necessario per creare la giusta atmosfera e per avviare una conversazione emotivamente impegnativa. Non dimenticare di adattare il tono della voce alla situazione.
- ✓ **Usare i 5 sensi:** Quando fornisci sostegno emotivo, per fare sentire l'altro compreso e ascoltato è importante utilizzare tutti i sensi. Questo significa prestare attenzione non solo alle parole, ma anche ai movimenti del corpo, la gestualità, il tono della voce della persona che necessita di avere un supporto emotivo. Ad esempio, ricorda di mantenere il contatto visivo, ascoltare attentamente e non interrompere la persona che si sta aprendo emotivamente con te.
- ✓ **Ascolto attivo:** Ascolta attentamente l'altra persona senza esprimere troppo rapidamente la tua opinione personale. Non interrompere l'interlocutore che si sta emotivamente aprendo a te e solo quando ha concluso, fornisci un feedback, un rimando rispetto a quanto da lui detto. Convalida i suoi sentimenti, fai sentire l'interlocutore al sicuro, compreso e non giudicato.
- ✓ **Condivisione:** Se hai vissuto un'esperienza simile a quella riportata dall'interlocutore, cerca di raccontargli come ti sei sentita/o in quella situazione e come l'hai affrontata. Così facendo, si possono convalidare e valorizzare i sentimenti di quella persona che ha bisogno di sostegno emotivo. Vedere e percepire la propria situazione da un altro punto di vista può essere d'aiuto per entrambe le parti!
- ✓ **Linguaggio del corpo:** Quando ascoltiamo lo facciamo con tutto il corpo, con le orecchie, con gli occhi, con la voce, con i movimenti e con le espressioni facciali... Il linguaggio del corpo è un elemento imprescindibile quando si fornisce supporto emotivo. Ad esempio, usare il telefono quando l'interlocutore si sta aprendo emotivamente creerebbe disagio e farebbe sentire l'altra persona poco importante. Così facendo, l'interlocutore non cercherà più il vostro supporto emotivo, in quanto non si sentirebbe accolto. Un sorriso, un abbraccio o uno sguardo, a volte, possono essere il miglior sostegno emotivo che si possa fornire ad una persona.

Come assistente familiare è utile ricordare che quando si fornisce supporto emotivo ai caregiver familiari o alla persona assistita la caratteristica imprescindibile, al di là della lingua e del linguaggio del corpo, è l'empatia. L'empatia è la capacità di mettersi nei panni degli altri e di comprendere come essi si sentono, come pensano e perché si comportano in un certo modo. L'empatia è una abilità relazionale che si può esercitare e quindi migliorare, attraverso ad esempio l'ascolto attivo, la conoscenza del proprio mondo interiore, l'interesse verso le emozioni e i sentimenti altrui, l'evitamento del giudizio, l'interazione con più persone...

## UNITÀ 6 – EMPOWERMENT E BENESSERE

### 6.1 OBIETTIVI FORMATIVI

---

Al termine dell'unità 6, il corsista saprà:

- come **gestire lo stress**
- come **gestire** correttamente il **tempo**
- come **stabilire le priorità del carico di lavoro**
- **conoscere e difendere i propri diritti**

### 6.2 GESTIONE DELLO STRESS

---

Al termine di questa sottounità, il corsista saprà come praticare tecniche di gestione dello stress (come tecniche di rilassamento, mediazione e mindfulness).

Impariamo a gestire lo stress, ma prima...Impariamo a conoscere lo stress. *Lo stress è la risposta dell'organismo a qualsiasi tipo di richiesta o minaccia (reale o immaginaria). Questo processo automatico è chiamato reazione "combatti o fuggi", un modo in cui il corpo si protegge.* La risposta allo stress, se funziona correttamente, può aiutarci a rimanere concentrati, energici e vigili. Ma oltre un certo punto, lo stress smette di essere utile e può iniziare a causare danni. Lo stress è una parte normale della vita. Tuttavia, ciò che fa una grande differenza per il vostro benessere generale è il modo in cui affrontate lo stress. Possiamo affrontare lo stress in modo più o meno efficace a seconda che ci sentiamo felici, arrabbiati, tristi o frustrati. Le persone emotivamente resilienti sono quelle che riescono ad adattarsi meglio alle situazioni di stress. Esistono tre tipi di stress:

1. Lo stress acuto può verificarsi più volte nel corso della giornata, come risposta a eventi che si considerano stressanti. Il termine "acuto" significa che i sintomi si sviluppano rapidamente ma non durano a lungo.

2. Lo stress acuto episodico si verifica quando si verificano regolarmente mini-crisi e si vive in uno stato di tensione. Tende a colpire chi si fa carico o si preoccupa troppo.
3. Lo stress cronico si verifica quando una persona non vede mai una via d'uscita da una situazione particolarmente difficile ed è quello che ha maggiori probabilità di causare danni a lungo termine.

Le situazioni e le pressioni che causano stress sono note come fattori di stress. I fattori di stress possono essere sia positivi che negativi. Alcuni dei principali fattori di stress sono: il lavoro, le finanze, le relazioni, la genitorialità, i grandi cambiamenti della vita, i problemi quotidiani. Lo stress non è causato solo da fattori esterni. Lo stress può anche essere autogenerato, ad esempio quando ci preoccupiamo eccessivamente di qualcosa che potrebbe non accadere o abbiamo pensieri irrazionali e pessimistici. Esterno o interno, ciò che provoca lo stress dipende, almeno in parte, dalla nostra percezione dello stesso. Pertanto, a seconda di come ci comportiamo nei confronti dello stress, capire che si tratta di una risposta biologica fin dall'inizio sarà decisivo per la nostra risposta. Quali sono quindi le strategie di coping per affrontare il "cattivo stress"?

- **Orientate all'azione:** aiutano a fare il possibile per ridurre o eliminare le fonti di stress, in modo da averne meno da gestire e da avere più controllo sulla propria vita.
- **Orientate alle emozioni:** aiutano a interrompere i pensieri negativi e ad alimentare la positività.
- **Orientate all'accettazione:** aiutano a gestire lo stress quando non si ha il potere di cambiare o influenzare la fonte dello stress.

## COME GESTIRE NELLA PRATICA LO STRESS?

### TECNICHE DI RILASSAMENTO

Le tecniche di rilassamento sono una risorsa essenziale e ampiamente utilizzata nei trattamenti per affrontare e gestire lo stress o l'ansia e le situazioni in cui la persona sperimenta una sovra-attivazione psicofisiologica che le impedisce di svolgere normalmente le proprie attività quotidiane. Questo tipo di tecniche facilita la riduzione dei livelli di tensione corporea e del carico mentale che spesso subiamo in diversi ambiti della nostra vita (lavoro, famiglia, ecc.). Sono quindi strumenti utili non solo per gli utenti con problemi psicologici o disturbi emotivi, ma anche per tutti coloro che hanno bisogno di migliorare la propria qualità di vita e il proprio benessere. Imparare a rilassarsi ci permette di svolgere attività che altrimenti eviteremmo a causa degli alti livelli di attivazione di cui soffriamo attualmente nelle nostre società moderne. La fretta, lo stress... sono fattori che alimentano il disagio e peggiorano le nostre prestazioni fisiche e cognitive. Utilizzando le tecniche di rilassamento, favoriamo il corretto funzionamento del nostro sistema di gestione dello stress, garantendo un equilibrio ormonale ottimale e riducendo i livelli

eccessivi di cortisolo che, a lungo andare, possono essere dannosi per il nostro organismo. Hai la possibilità di contrastare questa reazione attraverso una "risposta di rilassamento", che può essere realizzata con diversi esercizi che non richiedono molto tempo. Consigliamo questo esercizio di respirazione profonda, che può essere fatto quasi ovunque e in qualsiasi momento:

- o Siediti o sdraiati e appoggia una mano sullo stomaco. Posiziona l'altra mano sul cuore.
- o Inspira lentamente fino a sentire lo stomaco sollevarsi.
- o Trattieni il respiro per un momento.
- o Espira lentamente, sentendo lo stomaco scendere.

## MEDITAZIONE

La meditazione ha acquistato popolarità nell'ultimo decennio e le tecniche sono numerose... È un'arte a tutti gli effetti! Quindi, perché non seguire questo video con sottotitoli in italiano per saperne di più e iniziare il tuo percorso nel mondo della meditazione.

Video: <https://youtu.be/U9YKY7fdwyg>

## MINDFULNESS

*La mindfulness è la capacità umana di base di essere pienamente presenti, consapevoli di dove siamo e di cosa stiamo facendo, senza essere eccessivamente reattivi o sopraffatti da ciò che accade intorno a noi.* La mindfulness è una tecnica di rilassamento e meditazione di origine buddista che ci aiuta a ridurre notevolmente lo stress. Ma, a sua volta, può anche essere molto utile per alleviare i sintomi di alcuni disturbi psicologici come l'ansia e la depressione. Non sorprende che la mindfulness riduca gli stati emotivi negativi delle persone e aumenti i sentimenti positivi. La tecnica della mindfulness si basa sulla concentrazione sul momento presente per accettare le nostre emozioni così come nascono, senza cercare di controllarle o evitarle. In questo modo, siamo in grado di eliminare la frustrazione o l'ansia causata dall'affrontare una situazione che non possiamo cambiare o modificare, per quanto ci sforziamo. L'obiettivo principale della mindfulness è quello di fornirci un metodo per imparare a gestire le nostre emozioni, reazioni, atteggiamenti e pensieri per affrontare le situazioni che ci si presentano nella vita. Tutto questo si ottiene attraverso la pratica e il miglioramento della mindfulness. Come coltivarla? Ecco alcuni consigli:

- o Sedersi, camminare, stare in piedi e meditare in movimento (è possibile anche da sdraiati, ma spesso porta al sonno);
- o Brevi pause che inseriamo nella vita quotidiana;

- Unire la pratica della meditazione ad altre attività, come lo yoga o lo sport.

## ATTIVITÀ FISICA

I benefici dell'esercizio fisico, ossia il miglioramento delle condizioni fisiche e il potere di combattere le malattie, sono noti da tempo e i medici incoraggiano sempre a mantenersi fisicamente attivi. L'esercizio fisico è considerato fondamentale anche per mantenere la forma mentale e può ridurre lo stress. Quando lo stress colpisce il cervello, con le sue numerose connessioni nervose, anche il resto del corpo ne risente. È quindi logico che se il corpo si sente meglio, anche la mente ne risente. L'esercizio e altre attività fisiche producono endorfine, sostanze chimiche nel cervello che agiscono come antidolorifici naturali, e migliorano anche la capacità di dormire, riducendo così lo stress. È infatti opinione comune che un allenamento di intensità da bassa a moderata faccia sentire più energici e in forma.

## SOCIALIZZAZIONE

Il sostegno sociale può assumere molte forme, tra cui consigli, guida, incoraggiamento, accettazione, conforto emotivo e assistenza tangibile (come l'aiuto finanziario). Pertanto, le altre persone possono essere di grande conforto quando ci troviamo di fronte a un'ampia gamma di fattori di stress della vita e possono essere estremamente utili nei nostri sforzi per gestire queste sfide.

## ASSERTIVITÀ

Le persone assertive tendono ad avere meno conflitti nei rapporti con gli altri, il che si traduce in meno stress nella loro vita quotidiana. Esprimere i propri bisogni, emozioni, desideri e opinioni in modo chiaro e deciso, sia verbalmente che fisicamente, ponendo l'accento sull'espressione rispettosa, consente di stabilire una relazione basata sul rispetto reciproco. Alcuni studi hanno anche rilevato che l'assertività è associata positivamente all'autostima. In altre parole, più si è assertivi, meglio si tende a pensare di sé.

## CURA DI SÈ

Il corpo e la mente umani sono una serie interconnessa e complessa di sistemi che controllano il nostro funzionamento. Come ogni macchina, abbiamo bisogno di manutenzione, prenditi del tempo per fare quello che ti piace, per dedicarti ad un hobby o metterti un vestito che ti piace molto.

**Non ti abbiamo convinto?** Guarda questo Ted Talk, i cui sottotitoli sono disponibili su YouTube, che spiega come rendere lo stress tuo amico.

URL video: <https://www.youtube.com/watch?v=RcGyVTAoXEU>

## 6.3 GESTIONE DEL TEMPO

---

È una sensazione comune: Abbiamo un sacco di cose da fare ma non abbastanza ore a disposizione per portarle a termine. Ma spesso il *problema non è che non c'è abbastanza tempo, è piuttosto un errore nella pianificazione del tempo*. La gestione del tempo è il processo con cui una persona divide le ore a sua disposizione in base ai compiti da svolgere. Come sappiamo, una gestione efficiente del tempo si traduce in una maggiore produttività e qualità della vita. Come riconquistare il tempo?

### LA TECNICA GTD

Più informazioni frullano nella testa, più è difficile decidere a cosa prestare attenzione. E se esistesse una tecnica per riordinare le informazioni nel cervello? Guardate il seguente video con sottotitoli automatici per saperne di più sulla tecnica Getting Things Done (GTD).

URL del video: <https://youtu.be/gCswMsONkwY>

### LA TECNICA DEL POMODORO

*"Solo lavoro e niente diletto fan dell'uomo un infelice perfetto" (Proverbio)* Queste sagge parole, tratte da un popolare proverbio, ci danno una visione veritiera... La chiave sta nell'equilibrio, quindi perché non provare la **tecnica del Pomodoro**? Consiste nell'impostare il lavoro in sessioni suddivise in quattro blocchi di 25 minuti ciascuno. Tra l'uno e l'altro si dovrebbe fare una pausa di 5 minuti, tranne l'ultimo, che dovrebbe essere di 30 minuti.

### LA LEGGE DI PARKINSON

Più tempo abbiamo a disposizione, più tempo impiegheremo per portare a termine un compito... (o ci darà la sensazione di continuare a procrastinare). Guardate il video con sottotitoli automatici per capire meglio questo fenomeno!

URL video: <https://youtu.be/nlimOTcsAs>

## ATTENZIONE

Le attività di pura assistenza sono tante e a volte o spesso potresti avere la sensazione di essere sovraccarico di mansioni e compiti e di non avere abbastanza tempo per portare tutto a termine. Non dobbiamo però scordare che la professione di assistenza è una professione di cura e la cura richiede tempo. Un'assistenza di alta qualità è quella basata su un approccio olistico, un'assistenza che si prende cura della persona, e non solo della malattia. Prenditi il tempo per parlare con il suo assistito, ti permetterà di capire quali sono i suoi bisogni, i suoi interessi e le priorità, in questo modo potrai instaurare con lui/lei una buona relazione di cura.

## 6.4 DEFINIRE LE PRIORITÀ DI LAVORO

Nella sottounità precedente abbiamo appreso come potenziare le nostre capacità di gestione del tempo, ma... come gestiamo il nostro carico di lavoro? Per prima cosa, guardiamo questo Ted Talk con le chiavi per gestire l'organizzazione da una prospettiva di autoproduzione.

URL video: <https://youtu.be/R7cUvp3XnYs>

## LA MATRICE DI EISENHOWER

La matrice di Eisenhower offre uno strumento per gestire il tempo e sostenere la produttività. I compiti devono essere suddivisi in quattro quadranti:

- Urgenti e importanti: quelli che devono essere fatti immediatamente.
- Importanti ma non urgenti: attività che possono essere programmate per un secondo momento.
- Urgenti ma non importanti: compiti che possono essere delegati ad altri.
- Né urgenti né importanti: compiti che possono essere scartati o eliminati.

	Urgente	Non urgente
Importante	Fare - Fare sapere	Decidere - Quando fareste questo compito?

Non è importante	Delegare - Chi può aiutarvi in questo compito?	Eliminare - Questo compito non dovrebbe nemmeno essere preso in considerazione.
------------------	--	---

- ✓ **Assegnare un tempo specifico a ogni compito:** è necessario lasciare del tempo libero tra un compito e l'altro. Può sembrare contraddittorio parlare di riposo quando si ha poco tempo, ma è necessario per aumentare l'efficacia e l'efficienza.
- ✓ **Stabilire obiettivi:** è bene fissare obiettivi a breve/medio/lungo termine, perché ci permette di vedere i nostri sviluppi nel compito e aumenta la motivazione. Questi obiettivi devono rispondere agli indicatori SMART: Specifici, Misurabili, Raggiungibili, Realistici, Tempestivi.
- ✓ **Dividere il tempo in blocchi: suddividendo** compiti complessi in blocchi semplici possiamo ottimizzare le risorse, risparmiare tempo e organizzarci meglio.
- ✓ **Datevi delle ricompense:** purché non se ne abusi, una buona ricompensa dopo un compito è stimolante.
- ✓ **Stabilire dei limiti:** se ci accorgiamo di essere bloccati da un compito o siamo stanchi e facilmente distratti, è meglio fermarsi. Lavorare più ore non fa fare meglio le cose.

Avere capacità di gestione del tempo non significa solo riuscire a fare di più, anche se questo è un buon risultato secondario. È più importante che la gestione del tempo vi permetta di sentirvi maggiormente padroni della vostra vita e di ciò che volete ottenere. Identificate ciò che è importante per voi, trovate obiettivi raggiungibili e iniziate a realizzarli con compiti chiaramente definiti in base alle priorità. Costruire questa struttura e sapere quando dire di no, fare una pausa o far intervenire qualcun altro vi aiuterà molto a gestire meglio il vostro tempo e a vivere una vita più piena.

## LE PROFESSIONI DI AIUTO E IL BURNOUT

Le professioni di aiuto sono più frequentemente coinvolte nello sviluppo di burnout, molte ricerche ormai lo hanno dimostrato. Ma cosa vuol dire burnout? Significa letteralmente: essere "bruciati", "fusi", "esauriti". Un insieme di termini che descrivono il modo di sentirsi rispetto alla propria attività lavorativa con particolare riferimento al ruolo assistenziale. Queste figure sono caricate da una duplice fonte di stress: il loro stress personale e quello della persona aiutata. Ne consegue che, se non opportunamente trattate, queste persone cominciano a sviluppare un lento processo di "logoramento" o "decadenza" psicofisica dovuta alla mancanza di energie e di capacità per sostenere e scaricare lo stress accumulato.

**Come farete a svolgere il vostro compito di assistenza se non vi occupate di voi stessi?** Esplora metodi e tecniche e trova quello che fa per te. Come affrontato già in precedenza in questa unità, ci sono dei fattori che ci possono aiutare:

- Attività fisica
- Socializzazione
- Assertività
- Cura di sé

Se con questi metodi non riscontrate un miglioramento, non esitate a rivolgermi ad un professionista che possa aiutarvi, come uno psicologo.

## 6.5 EMPOWERMENT

---

Ci sono lauree, master... Ogni tipo di educazione formale e non formale che si possa immaginare sui diritti dei lavoratori, ma DoCup vuole evidenziare che

### NON SIETE SOLI

Indipendentemente dal Paese dell'UE in cui vi trovate, l'Unione Europea agisce come agente sovranazionale che incoraggia i Paesi a rispettare i diritti che tutelano i lavoratori. Se non ne siete a conoscenza, verificateli [qui](#). Questa pagina web è disponibile in tutte le lingue dell'UE:

[https://european-union.europa.eu/live-work-study/working-eu\\_it](https://european-union.europa.eu/live-work-study/working-eu_it)

Indipendentemente dal Paese dell'UE in cui vi trovate, i vostri datori di lavoro dovrebbero allinearsi al Pilastro europeo dei diritti sociali, che in 20 principi ci guida verso un'Europa sociale forte, equa, inclusiva e piena di opportunità. Questi 20 principi sono suddivisi in tre capitoli: Pari opportunità e accesso al mercato del lavoro, Condizioni di lavoro eque e Protezione e inclusione sociale. Consultate il sito web [qui](#). È disponibile in tutte le lingue dell'UE:

[https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/economy-works-people/jobs-growth-and-investment/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles\\_en](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/economy-works-people/jobs-growth-and-investment/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_en)

## AGENTIVITÀ

*"Senso di libertà e di proprietà personale: La convinzione o l'esperienza che "io" (agency) sono la causa dei miei pensieri e delle mie azioni (ownership)".*

(Modulo di riferimento in Neuroscienze e Psicologia Biocomportamentale, 2019)

Utilizzato in Psicologia, Filosofia ed Economia Sociale, sostiene che l'individuo ha la capacità di prendere decisioni e di svolgere un ruolo nella direzione della propria vita. Volete saperne di più? Seguite il link a questo [sito in inglese](#) o guardate [questo video](#) con sottotitoli automatici.

**Sito web:** <https://www.sciencedirect.com/topics/psychology/personal-agency>

**URL video:** <https://www.youtube.com/watch?v=TaxWbft-vJI>

E se oggi aveste il coraggio di rivendicare la vostra autonomia personale? Se credeste di avere la capacità e il potere di cambiare le cose in meglio? Tutti possono nutrire speranza per affrontare le sfide del nostro mondo. Questo discorso esplora la possibilità di essere il principale catalizzatore di speranza. Guarda questo video con sottotitoli automatici per saperne di più!

**URL video:** <https://youtu.be/VC1xlh1cjYE>



Da questo punto di vista, **per rafforzare l'empowerment**, ti consigliamo di:

- Evitare di infantilizzare il proprio assistito, in quanto ciò si traduce in annullamento dell'autonomia personale.
- Continua ad imparare e ad aggiornarti per migliorare e avere strumenti sempre più efficaci per la tua professione
- Non avere paura di fallire, perché dal fallimento puoi imparare lezioni preziose che ti aiuteranno a raggiungere i tuoi obiettivi.
- Evitare di essere deresponsabilizzati (essere infantilizzanti) / Evitare di dichiararsi incapaci per sfuggire alle responsabilità. Entrambe le opzioni portano all'annullamento dell'autonomia personale.
- Siate attivi nell'apprendimento, poiché la pratica di un'ampia gamma di abilità interne, esterne, mentali, emotive e fisiche aumenterà la vostra autonomia.



