

## **Codice Comportamentale dell'Operatore Socio Sanitario (OSS)**

### **Premessa**

L'attività dell'Operatore Socio Sanitario (O.S.S.) è una dinamica relazione nella quale l'O.S.S. aiuta la persona assistita ad ottenere ed a conservare il miglior stato di salute possibile.

L'O.S.S. lavora per promuovere, conservare, aiutare a ristabilire la salute, lenire le sofferenze e preparare ad una morte serena quando la vita non può essere prolungata.

Tenuto, come tutti, al rispetto delle norme morali e legali della società di cui è membro, l'O.S.S. contrae degli impegni per ciò che concerne la salute ed il benessere della persona assistita, consapevole che la sua attività comporta degli obblighi morali.

Il presente Codice Comportamentale definisce e precisa i principi morali che segnano i confini etici dell'O.S.S. ed adottandolo gli O.S.S. manifestano la loro volontà di rispettare i valori e le norme che vi sono enunciati e dei quali ne assumono la responsabilità.

Il Codice Comportamentale precisa alla popolazione ciò che essa ha diritto di attendersi dall'O.S.S.

### **Elementi del Codice Comportamentale**

I valori e le norme sono presentati non in ordine d'importanza ma secondo l'oggetto al quale si applicano.

I "valori" definiscono gli ideali e la direzione comportamentale da tenere.

Il comportamento dell'O.S.S. è apprezzato quando aderisce a dei valori e censurato quando si allontana da essi, anche se il loro carattere generale non consente di dare risposte precise nei casi difficili e complessi, per i quali si rende necessario ricorrere all'etica dell'equipe.

Le "norme" sono obblighi morali che derivano dai valori ed orientano il comportamento in modo più preciso, a volte enunciando ciò che il valore esige.

### **Contenuti del Codice Comportamentale**

#### **La persona assistita**

**Valore:** L'O.S.S. deve rispettare i valori ed i bisogni individuali della persona.

##### **Norme**

- 1) Considerazioni quali la razza, la religione, l'origine etnica, la situazione sociale, il sesso, l'età e lo stato di salute non devono nuocere all'impegno operativo dell'OSS verso la persona assistita.
- 2) Si devono considerare le aspirazioni ed i modi di vita abituali della persona assistita cercando, attraverso programmi individualizzati, di soddisfare non solo i bisogni biologici ma anche quelli psicologici, sociali, culturali e spirituali.
- 3) L'O.S.S. riconosce che la persona è membro di una famiglia e di una collettività e che è necessaria la ricerca del consenso della persona assistita per il coinvolgimento delle persone vicine nel trattamento.

**Valore:** La persona ha diritto di scegliere e controllare l'assistenza rivoltagli

##### **Norme**

- 1) Il consenso della persona assistita nel pieno possesso delle sue facoltà mentali, espresso con l'autorizzazione verbale o la collaborazione dichiarata, è la condizione essenziale per dare assistenza.
- 2) Il consenso ben compreso è la condizione con la quale la persona partecipa attivamente al processo assistenziale ed è quindi vietato utilizzare la forza, la coercizione o la manipolazione per ottenere il consenso della persona nei trattamenti assistenziali.
- 3) La malattia od altri fattori psico sociali possono diminuire la capacità della persona di autogestirsi ma l'O.S.S. deve continuamente cercare di valorizzare la sua autonomia, dandogli le occasioni di scegliere, nella misura in cui lo può fare, aiutandolo a conservare o recuperare la massima indipendenza.
- 4) L'O.S.S. deve rispondere alle domande di informazione e chiarimento della persona assistita e della sua famiglia, con un linguaggio semplice, chiaro e con sensibilità, allorché possiede le conoscenze necessarie per farlo con precisione oppure rinviando al responsabile dell'assistenza, quando le questioni poste superano le sue capacità.

**Valore:** L'OSS ha il dovere di conservare il segreto su tutte le notizie di cui è venuto a conoscenza nell'esercizio del suo lavoro e rispettare la privacy della persona assistita.

##### **Norme**

- 1) Ciascuno ha il diritto di stabilire quello che vuol far conoscere della sua vita privata e quindi spetta alla persona assistita di scegliere il confidente della sua condizione fisica e ciò che ritiene di rivelare.
- 2) E' doveroso utilizzare i mezzi adeguati per tutelare il segreto professionale e la privacy della persona assistita e vegliare sulla loro applicazione.
- 3) Nell'assistenza al morente, l'O.S.S. dovrà assicurare il comfort, la dignità umana ed alleggerire il più possibile l'ansia ed il dolore, in particolare aiutando i membri della famiglia a sopportare la perdita.

**Valore:** L'O.S.S. è tenuto alla competenza nella prestazione delle cure.

##### **Norme**

- 1) L'O.S.S. deve continuamente migliorare la sua formazione e le sue capacità operative.

**Valore:** L'O.S.S. ha il dovere di difendere l'interesse della persona assistita presso i suoi colleghi ed altre persone

**Norme**

1) La difesa dell'interesse della persona assistita significa anche che lo si aiuterà ad ottenere assistenza di qualità.

**Valore:** L'O.S.S., in tutte le situazioni di lavoro, ha l'obbligo di agire in modo da rinforzare la fiducia verso l'assistenza, dedicandosi al benessere della persona assistita.

**Norme**

1) L'O.S.S. deve adoperarsi affinché le condizioni di lavoro gli permettano di dispensare un'assistenza coerente coi valori e le norme del Codice Comportamentale, informandone il datore di lavoro e l'equipe assistenziale affinché il rapporto operativo sia improntato sul realismo ed il rispetto dell'etica.

### **L'equipe assistenziale**

**Valore:** L'assistenza prodigata alla persona è il risultato di uno sforzo comune che fa appello alla competenza di tutti gli operatori assistenziali e quindi l'O.S.S. riconosce il punto di vista e la competenza dei componenti dell'equipe.

**Norme**

1) L'O.S.S. collabora con il Responsabile dell'assistenza alla stima, alla pianificazione, all'attuazione ed alla valutazione dei programmi di cure globali e la sua responsabilità è limitata alla sua formazione, all'esperienza ed alle considerazioni giuridiche sul suo ambito di competenza.

**Valore:** L'O.S.S., in quanto membro dell'equipe, ha il dovere di prendere iniziative perché la persona riceva assistenza di qualità conforme all'etica.

**Norme**

1) Se rileva o sospetta una mancanza di competenza od una condotta contraria all'etica comportamentale, l'O.S.S. deve avere prima di tutto a cuore il benessere della persona assistita ed i rischi cui possono andare incontro i futuri assistiti.

### **La funzione sociale dell'O.S.S.**

**Valore:** Le condizioni di lavoro devono contribuire a garantire la qualità dell'assistenza alle persone ed alla soddisfazione operativa dell'O.S.S., il quale ha l'obbligo di lavorare assicurando e mantenendo condizioni di attività che garantiscano sempre l'assistito.

**Norme**

- 1) Anche se il miglioramento delle condizioni di lavoro rappresentano, indirettamente, un vantaggio per la persona assistita, nelle azioni rivendicative l'O.S.S. deve mantenere prioritariamente la responsabilità nei confronti della sicurezza degli assistiti presenti e futuri.
- 2) La persona la cui sicurezza esige assistenza continua, ha diritto di riceverla durante tutta la durata dello sciopero e la popolazione ha diritto di conoscere le misure prese per assicurare la sicurezza delle persone assistite.

### **Responsabilità collettiva degli O.S.S.**

**Valore:** L'O.S.S. aderisce alle Associazioni sindacali e di categoria che riconoscono il Codice Comportamentale e garantiscono di far assicurare e mantenere una condotta comportamentale etica a tutti gli iscritti, ponendo attenzione ai diritti, ai bisogni ed agli interessi legittimi delle persone assistite e degli O.S.S.

**Norme**

- 1) Per favorire il rispetto dell'etica comportamentale è essenziale che esista un'Associazione che rappresenti l'O.S.S. ad ogni livello locale, provinciale, regionale e nazionale.
- 2) L'O.S.S. aderisce alla propria Associazione per contribuire alla crescita della categoria, favorendo la rappresentatività di coloro che s'impegnano per la qualità delle cure da assicurare agli assistiti.
- 3) L'O.S.S. aderisce all'Organizzazione sindacale che rappresenta gli interessi e le istanze di qualità assistenziale degli O.S.S. presso tutte le Istituzioni pubbliche e private, nazionali regionali e locali.
- 4) Per tutta la sua carriera l'O.S.S. dovrà avere la possibilità di aggiornarsi sulle esigenze etiche e formative della propria categoria e sia l'Associazione professionale sia le Organizzazioni sindacali devono favorire attivamente la messa in opera di iniziative che permettano questa formazione, facilitando lo sviluppo della categoria.

