

Consigli e istruzioni

1. Definizione

La prestazione *consigli e istruzioni* si compone di una serie di attività dirette ed indirette, realizzate in presenza e in assenza dell'utente, che assicurano nel complesso una presa a carico globale e coordinata.

2. Finalità

Assicurare una valutazione multidimensionale e interdisciplinare ed una gestione del caso orientata al risultato e all'ottimale utilizzazione delle risorse disponibili.

3. Obiettivi

- Assicurare interventi calibrati sui bisogni e rispettosi dei valori, delle credenze, delle abitudini e delle scelte dell'individuo.
- Garantire un approccio globale alla persona (considerazione di tutte le sue dimensioni e del suo ambiente).
- Promuovere il coinvolgimento dell'utente (e/o delle sue persone di riferimento) quale parte attiva nella definizione dei bisogni, nell'elaborazione del progetto d'intervento, nella decisione relativa alla pianificazione e nella realizzazione dello stesso.
- Assicurare trasparenza dell'informazione nei confronti dell'utente.
- Effettuare una presa a carico globale tramite un lavoro d'équipe (lavoro interdisciplinare) e un lavoro di rete (lavoro intersettoriale, attivazione enti d'appoggio e volontariato).

4. Attività

La prestazione di consigli e istruzioni si realizza attraverso le seguenti attività:

- Registrazione, primo esame e valutazione dei bisogni al momento della richiesta (compresa la compilazione della cartella dell'utente).
- Elaborazione interdisciplinare del progetto di presa a carico.
- Stipulazione di un accordo tra il Servizio e l'utente.
- Rivalutazione del caso.
- Coordinamento dell'intervento in seno all'équipe, alla rete delle risorse primarie, alla rete delle risorse secondarie, limitatamente all'apertura e alla rivalutazione del caso.
- Orientamento del caso verso l'esterno: valutazioni e prese a carico congiunte; organizzazione di prese a carico da realizzare unicamente da attori esterni; organizzazione di ricoveri temporanei o duraturi.
- Attivazione di servizi d'appoggio o di servizi semi-stazionari (p.e.: soggiorni temporanei, appartamenti protetti, ecc.).

5. Destinatari e modalità d'erogazione

La prestazione di consigli e istruzioni è indirizzata a tutti i domiciliati o dimoranti nel Cantone che potenzialmente necessitano di un sostegno in seguito a malattia, infortunio, disabilità, maternità, vecchiaia o difficoltà socio-familiari.

Le attività di consigli e istruzioni sono erogate e gestite dal personale dell'Ente tramite un lavoro d'équipe e di rete. Nelle modalità d'erogazione assume particolare rilevanza l'aspetto relazionale, volto all'ascolto, al coinvolgimento e al sostegno dell'utente.

6. Figure professionali abilitate

Il Servizio deve dotarsi del personale adeguato, sul piano quantitativo e sul piano della formazione professionale, delle conoscenze empiriche e delle capacità relazionali, necessario per poter garantire l'erogazione della prestazione conformemente ai livelli di qualità dichiarati, prescritti dalle normative in materia o specificamente richiesti dall'Ente finanziatore.

La prestazione di consigli e istruzioni può essere effettuata dalle figure professionali con attestato di formazione di livello terziario abilitate secondo le Direttive dell'Ufficio del Medico Cantonale e il contratto amministrativo quadro nazionale tra ASSACD, Spitex privé e Santésuisse.

7. Specifiche in relazione alla casistica

L'impiego di risorse e di tempo per l'effettuazione della prestazione deve essere adeguato rispetto alla complessità e gravità del caso.

8. Fattori di qualità

Di struttura

- Presenza di una fascia oraria giornaliera di reperibilità diretta del Servizio.
- Garanzia della mobilità al personale per raggiungere l'utenza in tutto il comprensorio.
- Dotazione di uno strumento adeguato di valutazione multidimensionale dell'utente

Di processo

- Evasione della richiesta in tempi utili.
- Creazione di una cartella utente.
- Procedure efficienti, efficaci e rispettose della necessaria discrezione per lo scambio di informazioni tra i diversi operatori che intervengono sul caso
- In caso di delega, informazione al capo-équipe sugli esiti della prima visita e sulla rivalutazione.
- Definizione di una procedura di reclamo, apprezzamenti e suggerimenti, e delle relative modalità di risposta del Servizio.

Di risultato

- Soddisfazione dell'utente.
- Valutazione specialistica esterna della prima visita.
- Gestione razionale delle risorse.
- Attivazione ottimale delle risorse di rete.
- Soddisfazione del personale afferente all'apertura e evoluzione del caso.