

Esami e cure

1. Definizione

La prestazione *esami e cure* assicura all'utente un insieme di interventi educativi, istruttivi, preventivi, riabilitativi, di sostegno, curativi e palliativi nell'ambito della sua evoluzione fisica, psichica e sociale.

La presa a carico segue un piano di cure basato sulla valutazione multidimensionale e interdisciplinare dei bisogni e delle risorse dell'utente e dei suoi famigliari.

2. Finalità

Preservare, stimolare e, per quanto possibile, recuperare le risorse fisiche, psichiche e sociali dell'utente, nel rispetto della libertà di scelta e della dignità della persona e in un'ottica di presa a carico globale.

Accompagnare e sostenere l'utente nell'evoluzione del suo stato di salute, stimolandone la massima autonomia possibile e favorendone la permanenza al proprio domicilio.

3. Obiettivi

- Promuovere la salute.
- Offrire interventi adeguati a soddisfare i bisogni fondamentali dell'utente.
- Garantire delle cure volte a sviluppare e riacquistare le capacità diminuite, e/o a mantenere e sostenere le capacità residue dell'utente in tutte le fasi della vita.
- Assicurare conforto e sostegno all'utente rispetto alla sua dimensione fisica, psichica e sociale.
- Favorire il mantenimento dell'autostima dell'utente.
- Accompagnare l'utente e la sua famiglia (o le sue persone di riferimento) verso la fase terminale della vita.

4. Attività

Il servizio definisce in accordo con l'utente (o con le sue persone di riferimento, o se necessario con il medico curante) la strategia di presa a carico dal punto di vista delle cure infermieristiche, programmando in maniera continuativa una serie di attività e iniziative puntuali e ricorrenti. La prestazione di cure infermieristiche si realizza attraverso le seguenti attività¹:

- Igiene e comfort.
- Respirazione.
- Alimentazione, idratazione, insegnamento e verifica delle diete.
- Eliminazione.
- Mobilizzazione.
- Cure terapeutiche su prescrizione medica.
- Cure specialistiche.
- Medicazioni e gestione di materiale sanitario.
- Attività infermieristiche per indagini diagnostiche.
- Interventi infermieristici di valutazione, coordinamento e prevenzione.

¹ Cfr. DOS, Descrizione delle cure infermieristiche a domicilio, Bellinzona, luglio 1998.

5. Destinatari e modalità d'erogazione

La prestazione di esami e cure è indirizzata a tutti i domiciliati o dimoranti nel Cantone che temporaneamente o in modo duraturo necessitano di un sostegno in seguito a malattia, infortunio, disabilità, maternità, vecchiaia o difficoltà socio-familiari.

Essa è erogata su prescrizione medica; le modalità d'erogazione sono definite dal Servizio in base a una valutazione multidimensionale del bisogno. Nelle modalità d'erogazione assume particolare rilevanza l'aspetto relazionale volto all'ascolto, al coinvolgimento e al sostegno dell'utente.

Gli esami e le cure sono di regola erogate e gestite dal personale del servizio. In un'ottica di ottimale utilizzazione delle risorse finanziarie disponibili, esse possono essere date in appalto a terzi (outsourcing), sotto il completo controllo e la completa responsabilità del servizio.

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 esami e cure può essere effettuata dalle figure professionali 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 delle diverse figure professionali, in rapporto alla specializzazione e all'esperienza, deve essere relazionato alla complessità e alla gravità del caso. In particolare, deve essere adeguatamente considerato l'aspetto psichico dell'utente.

8. Fattori di qualità

Di struttura

- Adeguata dotazione di personale sul piano quantitativo e qualitativo (formazione, specializzazione, aggiornamento).
- Reperibilità diretta del servizio durante una fascia oraria giornaliera.
- Garanzia di mobilità al personale per raggiungere l'utenza in tutto il comprensorio.
- Dotazione del necessario materiale sanitario conforme alle normative in vigore.
- Rispetto delle norme igieniche e sanitarie in vigore.
- Condizioni di lavoro rispettose della salute dei collaboratori.

Di processo

- Puntualità dell'intervento (rispetto degli orari prestabiliti).
- Pianificazione degli interventi tenendo conto della specificità del caso.
- Aggiornamento regolare della cartella utente.
- Attuazione dell'intervento tenendo debitamente in considerazione le esigenze espresse dall'utente.
- Identificazione di un operatore di riferimento per ogni utente.
- Garanzia del necessario avvicendamento del personale sul caso, evitando una rotazione eccessiva.

- Procedure efficienti, efficaci e rispettose della necessaria discrezione per lo scambio di informazioni tra i diversi operatori che intervengono sul caso
- Attuazione delle fasi del processo di cure.
- Rispetto delle abitudini e delle credenze dell'utente.
- Informazione all'utente sulle cure prestate, limitatamente agli aspetti oggettivi delle cure.
- Coinvolgimento dei familiari e/o delle persone di riferimento nelle cure.
- Definizione di una procedura di reclamo, apprezzamenti e suggerimenti, e delle relative modalità di risposta del Servizio.

Di risultato

- Soddisfazione dell'utente.
- Mantenimento il più a lungo possibile del grado di autonomia dell'utente.
- Riduzione dei ricoveri impropri in strutture stazionarie.
- Mantenimento a domicilio di utenti al beneficio di AGI.
- Mantenimento a domicilio di utenti in fase terminale.
- Soddisfazione del personale afferente alle cure infermieristiche