

# Aiuto domestico

## 1. Definizione

La prestazione *aiuto domestico* si configura come un insieme di interventi di prevenzione, di sostegno o di sostituzione nelle consuete attività in casa e fuori casa dell'utente.

Gli interventi di aiuto domestico assicurano all'utente un supporto commisurato al suo grado di autonomia e rispettoso delle sue abitudini, e promuovono la continuità della vita familiare e la permanenza nel proprio ambiente di vita.

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

Stimolare l'autonomia dell'utente e promuoverne la permanenza a domicilio, sostenendolo nel mantenimento di un ambiente di vita pulito, accogliente e funzionale, e nella gestione della propria quotidianità, nel rispetto del principio di sussidiarietà dell'intervento.

## 3. Obiettivi

- Garantire un ambiente di vita pulito, sano, sicuro, accogliente e funzionale in tutte le sue dimensioni, nel rispetto delle abitudini dell'utente.
- Sostenere l'utente nella gestione della propria quotidianità.
- Promuovere un'alimentazione sana nel rispetto delle condizioni di salute e delle disponibilità finanziarie dell'utente.
- Sostenere al meglio famigliari e vicini nel rispetto del principio di sussidiarietà dell'intervento.
- Assicurare per quanto possibile il mantenimento delle capacità fisiche e cognitive residue.
- Stimolare la massima autonomia possibile dell'utente.

## 4. Attività

Il Servizio definisce in accordo con l'utente (o con le sue persone di riferimento) la strategia di presa a carico dal punto di vista dell'aiuto domestico, programmando in maniera continuativa una serie di

attività e iniziative puntuali e ricorrenti. La prestazione di aiuto domestico si realizza attraverso le seguenti attività:

- Lavori domestici usuali (lavare i piatti, spolverare, rifare il letto, riordinare).
- Guardaroba (bucato, stiro, rammendo, consigli nell'uso di abbigliamento adeguato).
- Consulenza rispetto all'uso del denaro corrente e del telefono.
- Acquisti (accompagnamento nei negozi o acquisto diretto, consigli).
- Consulenza sull'alimentazione e, nel caso di non disponibilità di risorse territoriali specifiche, preparazione dei pasti.

L'insieme delle attività viene erogato nel quadro di un concetto di presa a carico fondato sul principio del coordinamento degli interventi dei singoli operatori, dei singoli servizi e delle altre risorse disponibili sul territorio, che si concretizza nell'intervento d'équipe e nell'intervento di rete.

## 5. Destinatari e modalità d'erogazione

La prestazione di aiuto domestico 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.

Nelle modalità d'erogazione assume particolare rilevanza l'aspetto relazionale, volto all'ascolto, al coinvolgimento e al sostegno dell'utente.

Le attività di aiuto domestico sono di regola erogate e gestite dal personale del Servizio, in collaborazione, per quanto possibile, con le organizzazioni di volontariato. In un'ottica di ottimale utilizzazione delle risorse finanziarie disponibili, esse possono essere date in appalto a terzi (outsourcing), sotto il controllo e la responsabilità del Servizio.

## 6. Figure professionali abilitate

Il Servizio deve dotarsi di personale adeguato, sul piano quantitativo, della preparazione 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 dell'Ente finanziatore.

La prestazione di aiuto domestico può essere erogata da:

- Aiuto familiare, Operatore socio sanitario e operatore socio assistenziale (opzione a domicilio), con attestato federale di capacità
- Operatore socio assistenziale (altre opzioni), Assistente geriatrico, Assistente di cura e Ausiliario/a di cura CRS 120 ore, con mansionari relazionati alla specifica formazione;
- Ausiliaria, limitatamente alle attività: lavori domestici usuali, guardaroba e acquisti.

## 7. Specifiche in relazione alla casistica

L'impiego delle diverse figure professionali deve essere relazionato alla complessità e alla gravità del caso.

## 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.
- Al personale è garantita la mobilità per raggiungere l'utenza in tutto il comprensorio.
- Utilizzo da parte del personale del Servizio del materiale e dei prodotti dell'utente, nel rispetto dell'ambiente.
- Soddisfazione del personale afferente all'aiuto domestico.

Di processo

- Puntualità dell'intervento (rispetto degli appuntamenti).
- Pianificazione regolare degli interventi.
- Aggiornamento regolare della cartella utente.
- Adeguata considerazione delle esigenze espresse dall'utente.
- Intercambiabilità di almeno due operatori su uno stesso caso.
- Rotazione del personale sul caso congruente con le esigenze relazionali dell'utente.
- Definizione di una procedura di reclamo, apprezzamenti e suggerimenti, e delle relative modalità di risposta del Servizio.

## Di risultato

- Grado di soddisfazione dell'utente.
- Grado di autonomia dell'utente.
- Mantenimento a domicilio di utenti in fase terminale.