

---

# Glossario dei criteri essenziali per i Servizi di assistenza e cure a domicilio

Guida operativa per l'applicazione del  
*“Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i servizi di  
assistenza e cura a domicilio e per i centri terapeutici somatici diurni  
e notturni”*  
del 22 marzo 2011

Ufficio del medico cantonale  
Servizio vigilanza e qualità  
Via Dogana 16  
6500 Bellinzona  
091/814.40.02  
dss-umc@ti.ch  
Bellinzona, febbraio 2020

# Indice

<b>2. ABBREVIAZIONI</b>	<b>1</b>
<b>3. GLOSSARIO</b>	<b>2</b>
<b>3.1 REQUISITI DI STRUTTURA</b>	<b>2</b>
3.1.1 INFORMAZIONI CONCERNENTI IL SERVIZIO (DOCUMENTAZIONE)	4
3.1.2 INVENTARIO MATERIALE TECNO-MEDICO	8
3.1.3 DOCUMENTAZIONE COLLABORATORI	8
<b>3.2 DOCUMENTAZIONE SANITARIA</b>	<b>10</b>
3.2.1 CARTELLA SANITARIA (CARTACEA O IN FORMATO ELETTRONICO)	10
3.2.2 MEDICAMENTI IN SEDE	15
3.2.3 NORME IGIENICHE	16
3.2.4 MEDICINA DEL PERSONALE	17
<b>3.3 ALTRI REQUISITI</b>	<b>17</b>
3.3.1 COORDINAMENTO	18

## Abbreviazioni/acronimi

ASI	Associazione Svizzera delle Infermiere e degli Infermieri
DA	Direttore amministrativo
DS	Direttore sanitario
DSS	Dipartimento della sanità e della socialità
LACD	Legge sull'assistenza e cura a domicilio
LANZ	Legge concernente il promovimento, coordinamento e finanziamento delle attività a favore delle persone anziane
LASP	Legge sull'assistenza sociopsichiatrica
LSan	Legge sulla promozione della salute e il coordinamento sanitario
LPD	Legge federale sulla protezione dei dati
LStup	Legge federale sugli stupefacenti e sulle sostanze psicotrope
ODmed	Ordinanza relativa ai dispositivi medici
OLPD	Ordinanza relativa alla legge federale sulla protezione dei dati
OPre	Ordinanza del DFI sulle prestazioni dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (ordinanza sulle prestazioni)
Regolamento sui requisiti essenziali di qualità SACD/CDTS/CNTS	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i servizi di assistenza e cura a domicilio e per i centri terapeutici somatici diurni e notturni
UMC	Ufficio del medico cantonale
US	Ufficio di sanità

# I. Glossario

## I.1 Requisiti di struttura

### Direttore amministrativo

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art.81 cpv. 1. Regolamento d'applicazione della LACD Art. 8 cpv. 1. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. a). La Direzione sanitaria e la Direzione amministrativa sono congiuntamente responsabili del buon funzionamento del Servizio.
Descrizione	Il Direttore amministrativo deve avere le caratteristiche descritte nella base legale. La persona incaricata deve avere le competenze specifiche al campo d'attività. Ogni modifica contrattuale della persona incaricata deve essere comunicata tempestivamente all'Ufficio di sanità.
Scopo del criterio	Avere costantemente la persona di riferimento e responsabile per le questioni amministrative inerenti il servizio.
Indicatore	Mansionario firmato dal Direttore amministrativo. Reperibilità negli orari d'ufficio del Direttore amministrativo.

### Direttore sanitario

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 81 cpv. 1. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. a) e art. 8 cpv. 1 lett. c). Mansionario del Direttore sanitario, Ufficio del medico cantonale, giugno 2008. Autorizzazione al libero esercizio. La Direzione sanitaria e la Direzione amministrativa sono congiuntamente responsabili dell'andamento del Servizio.
Descrizione	Il Direttore sanitario deve avere le caratteristiche descritte nella base legale di riferimento. L'operatore sanitario incaricato deve possedere le competenze specifiche al campo d'attività del servizio. Ogni modifica contrattuale del Direttore sanitario deve essere comunicata tempestivamente all'Ufficio di sanità.
Scopo del criterio	Avere costantemente una persona di riferimento e responsabile per le questioni sanitarie in carico al servizio.
Indicatore	Mansionario firmato dal Direttore sanitario. Reperibilità negli orari d'ufficio e picchetto del Direttore sanitario o del suo sostituto.

### Sede professionale

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 79 cpv. 1 cpv. 1 lett. a), cpv. 2 e art. 81 cpv. 1 Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. b). Normative edilizie di agibilità di competenza dell'Ufficio di sanità. Normativa relativa alla destinazione d'uso di competenza Comune.
Descrizione	La sede professionale deve essere stabile e di dimensioni proporzionate al numero di operatori sanitari e alla conseguente necessità di spazio lavorativo adeguato a svolgere l'attività amministrativa.
Scopo del criterio	Garantire una sede per le attività ispettive di vigilanza delle autorità preposte. Assicurare al personale di cura una sede adeguata alla propria attività di cure indirette e amministrative.
Indicatore	La sede è a beneficio del nulla osta su abitabilità e destinazione d'uso da parte dell'Ufficio di sanità.

### Locale cartelle sanitarie e accesso allo stesso / Sistema informatico sicuro

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 64 cpv. 2. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. c) e art. 8 cpv. 1 lett. k). LPD, art. 7 cpv. 1, art. 12 cpv. 2 lett. a). Ordinanza relativa alla LPD, art. 8, art. 9 e art. 10.
Descrizione	La struttura ha un locale per la conservazione delle cartelle sanitarie (attive e passive) con specifiche disposizioni interne sull'accesso e controllo del locale. Il Servizio è tenuto ad assicurare la corretta conservazione e archiviazione delle cartelle sanitarie. Qualora le cartelle sanitarie siano in formato elettronico, il servizio deve garantire la tracciabilità del processo di digitalizzazione (username e password personali + file login) e di tutte le attività e le operazioni che riguardano la produzione e la gestione dei documenti sanitari e la reperibilità dei dati, tramite accesso personalizzato e tracciabile. Il servizio garantisce che il processo finisca (sia che la cartella sia nativa elettronica o che sia stata trasformata da cartacea a elettronica) con la massima sicurezza delle informazioni prodotte in un sistema che ne garantisca la validità, la non modificabilità nel tempo, tracciabilità di ogni modifica e la conservazione in un database fisico (sul territorio svizzero). Deve essere garantita la tracciabilità dei backup e l'affidabilità della conservazione digitale dei documenti.
Scopo del criterio	Assicurare la protezione dei dati e la sicurezza nella conservazione delle cartelle sanitarie degli utenti.

Indicatore	Abitabilità confermata da parte dell'Ufficio di sanità. Protocollo d'accesso al locale cartelle sanitarie cartacee. Presenza di misure antincendio o armadi ignifughi per le cartelle cartacee. Documentazione tecnica sul sistema informatico sicuro (sia cartella elettronica nativa sia cartella dematerializzata (es. digitalizzazione di parte o in toto dei documenti sanitari). Il sistema (es. software e backup) è certificato secondo lo standard internazionale (ISO 27001).
------------	---

### 1.1.1 Informazioni concernenti il Servizio (documentazione)

#### Missione

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d). Mansionario del Direttore sanitario, Ufficio del medico cantonale, giugno 2008.
Descrizione	Il Servizio è fondato su di una missione chiara e conosciuta dalle persone che lavorano nell'organizzazione. Questa deve rispondere alle domande: chi siamo, cosa offriamo, perché lo facciamo e a chi ci rivolgiamo.
Scopo del criterio	Esplicitare verso l'esterno e ai collaboratori l'identità del Servizio.
Indicatore	Documento ad hoc.

#### Filosofia di cure

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv.1 lett. d).
Descrizione	Il Servizio ha una filosofia di cure chiara, condivisa e conosciuta da tutti gli operatori sanitari. La filosofia è basata su uno o più riferimenti della letteratura e applicabili in ambito delle cure infermieristiche. La filosofia delle cure rappresenta il riferimento teorico per la documentazione sanitaria e deve rispecchiarsi nel piano di cura.
Scopo del criterio	Uniformare il modello teorico di riferimento della presa in carico dell'utente.
Indicatore	Documento ad hoc.

#### Copertura geografica

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d). LACD, art. 12 (per i Servizi di interesse pubblico).
Descrizione	Il Servizio dichiara l'area geografica nella quale eroga le proprie prestazioni a domicilio. Nel caso in cui decida di modificare l'estensione della copertura geografica servita dal servizio, deve informare l'Ufficio del medico cantonale prima del cambiamento.

Scopo del criterio	Informare l'utenza sull'area territoriale servita. I Servizi pubblici e privati sono tenuti a intervenire su richiesta del Dipartimento della sanità e della socialità, qualora si presentino situazioni che richiedono un intervento tempestivo per la salute individuale e/o pubblica.
Indicatore	Materiale informativo cartaceo e/o elettronico.

### Orari di apertura

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d).
Descrizione	Il Servizio fornisce le informazioni sugli orari di apertura dell'ufficio, dell'erogazione delle prestazioni sanitarie, dei picchetti e delle eventuali modalità operative al di fuori di questi orari.
Scopo del criterio	Informare l'utenza e la rete dei servizi sulle fasce orarie delle prestazioni sanitarie e amministrative del Servizio.
Indicatore	Materiale informativo cartaceo e/o elettronico.

### Prestazioni erogate e operatori sanitari autorizzati ad erogarle

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 62 cpv. 1, cpv. 2, cpv. 3 e cpv. 4. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d). LACD, art. 1 cpv. 2, art. 11 cpv. 1 lett. d). LASP, art. 5 lett. c). Direttiva sulle qualifiche minime del personale curante a dipendenza delle prestazioni erogate nei servizi di assistenza e cura a domicilio.
Descrizione	Il Servizio elenca: <ul style="list-style-type: none"><li>• i tipi di prestazioni erogate somatiche e/o psichiatriche, LAMal e non LAMal;</li><li>• il costo per tipo di prestazione; secondo OPre;</li><li>• i limiti temporali e sussidiarietà della presa in carico;</li><li>• le qualifiche del personale curante attivi presso il Servizio.</li></ul>
Scopo del criterio	Garantire che le prestazioni fornite dal Servizio siano erogate nel rispetto del quadro legale citato e nel rispetto dei diritti dei pazienti.
Indicatore	Materiale informativo cartaceo e/o elettronico. Presenza del tariffario. Mandati medici. Lista delle figure professionali dipendenti nel servizio e percentuale di attività aggiornata. Erogazione delle prestazioni specialistiche (es. pediatriche, psichiatriche, ecc.) introdotte in seguito all'apertura devono essere notificata all'UMC.

### Fasce d'età

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d).
Descrizione	Il Servizio indica le fasce d'età degli utenti ai quali si orienta.
Scopo del criterio	Informare l'utenza sulle fasce d'età prese in carico e avere il necessario personale specialistico (es. infermiere pediatrico).
Indicatore	Materiale informativo cartaceo e/o elettronico. La modifica concernente la fascia d'età degli utenti deve essere notificata all'UMC.

### Consenso informato dell'utente alle prestazioni (contratto)

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 7.
Descrizione	Il Servizio esplicita i diritti e i doveri delle parti contraenti.
Scopo del criterio	Documentare il consenso dell'utente o del suo rappresentante per la presa in carico. Regolare esplicitamente i diritti e i doveri delle parti coinvolte, nel rispetto del quadro legislativo e delle norme specifiche in vigore esistenti
Indicatore	Il contratto con l'utente deve contenere: diritto di recesso/disdetta, vie di reclamo, diritto di accesso alla cartella sanitaria, diritti di trattamento riservato delle informazioni sanitarie, diritto al segreto professionale, condivisione della responsabilità di conservazione al domicilio ev. della cartella sanitaria o parti della stessa, compenso della prestazione programmata in caso di assenza dell'utente.

### Diritto di recesso e di disdetta

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv 1 lett. d).
Descrizione	Il contratto firmato con l'utente garantisce alle parti la possibilità di rescindere e/o disdire il contratto, specificandone i termini e le modalità.
Scopo del criterio	Regolare i termini di rescissione e/o disdetta del contratto.
Indicatore	Voce specifica nel contratto con l'utente.

### Vie di reclamo

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d). Legge sanitaria, art. 21 cpv. 1 e 2.
Descrizione	Il contratto firmato con l'utente deve riportare la procedura da intraprendere in caso di reclamo sulle prestazioni ricevute e/o di segnalazione di presunte violazioni del diritto sanitario specificando l'istanza preposta.
Scopo del criterio	Regolare i termini e le modalità di reclamo/segnalazione alle diverse istanze.
Indicatore	Informazione specifica nel contratto con l'utente.



### Diritto di accesso alla cartella sanitaria e conservazione

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 6 cpv. 3. LASP, art. 39 cpv. 3. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d). LPD, art. 8.
Descrizione	Nel contratto è specificato il diritto dell'utente a consultare la propria cartella sanitaria qualora lo desidera e di averne una copia tramite richiesta scritta all/alla DS (specificando il formato richiesto cartaceo o elettronico).
Scopo del criterio	Permettere all'utente di consultare la documentazione sanitaria che lo riguarda e di essere informato sulla sua salute.
Indicatore	Informazione specifica nel contratto con l'utente. L'utente prende atto che la cartella sanitaria o parti della stessa vengono depositate temporaneamente presso il suo domicilio e ne condivide la responsabilità della sua conservazione fino al ritiro per la conservazione a lungo termine presso il Servizio.

### Diritto al trattamento riservato delle informazioni

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 20 cpv. 1 e 2. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d) e 8 cpv. 1 lett. k). LPD, artt. 4, 7, 12 cpv. 2 lett. c).
Descrizione	Il Servizio adotta tutte le misure necessarie per la tutela della sfera privata dell'utente.
Scopo del criterio	Garantire la conservazione e protezione delle informazioni degne di particolare protezione degli utenti del servizio.
Indicatore	Informazione specifica nel contratto con l'utente. Protocollo interno condiviso.

### Informazioni sul segreto professionale

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 20 cpv. 1 e 2. Legge sanitaria artt. 68 e 68a. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d) e art. 8 cpv. 1 lett. k). Codice penale, art. 321.
Descrizione	Il paziente sa che tutti i collaboratori hanno l'obbligo del rispetto del segreto professionale e che la riservatezza sui dati sensibili che lo riguardano è garantita, salvo le eccezioni previste dalla legge.
Scopo del criterio	Assicurare all'utente la massima riservatezza nel trattamento dei propri dati sanitari.
Indicatore	Informazione riportata nel contratto con l'utente.

## 1.1.2 INVENTARIO MATERIALE TECNO-MEDICO

### Inventario materiale tecnico-medico

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d.). ODmed, art. 20.
Descrizione	Il registro contiene al minimo le seguenti voci: <ul style="list-style-type: none"><li>• tipo di apparecchio;</li><li>• numero di identificazione;</li><li>• data d'acquisto;</li><li>• data di prima messa in funzione;</li><li>• date di revisione/manutenzione;</li><li>• data di dismissione.</li></ul>
Scopo del criterio	Assicurare la tracciabilità della vita di ogni apparecchio tecno-medico usato dal Servizio. Assicurare una corretta manutenzione dell'attrezzatura tecnico-medica usata dal Servizio.
Indicatore	Registro dell'inventario. Giustificativi dell'avvenuta revisione o manutenzione.

## 1.1.3 DOCUMENTAZIONE COLLABORATORI

### Verifica titoli di studio personale curante

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, artt. 54, 58 62 e 64. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv 1 lett. d ) e 8 cpv. 1 lett. a) e lett. c).
Descrizione	Il dossier del personale curante contiene al minimo la seguente documentazione: <ul style="list-style-type: none"><li>• copia dell'attestato di formazione;</li><li>• copia del riconoscimento per titoli esteri (se del caso);</li><li>• certificato medico d'idoneità alla funzione;</li><li>• curriculum vitae;</li><li>• <i>Good professional standing</i> (se del caso);</li><li>• Qualifiche e colloqui personale.</li></ul> Ulteriore documentazione auspicata: <ul style="list-style-type: none"><li>• attestati di lavoro precedenti;</li><li>• attestati di aggiornamento continuo e formazione.</li></ul>
Scopo del criterio	Fornire all'autorità la comprova delle verifiche effettuate dal datore di lavoro, richieste dalla legge.
Indicatore	La documentazione è archiviata ordinatamente nel dossier del personale.

### Per ogni funzione esiste un mansionario o profilo di competenze

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 62. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. a).
Descrizione	Le figure professionali sanitarie attive nel Servizio hanno un documento che descrive la posizione gerarchica e funzionale, i compiti, le competenze, le funzioni e i doveri ai quali sono abilitati e sottoposti in funzione del loro titolo di studio (verificato). Il documento è firmato dal collaboratore al momento dell'assunzione e aggiornato in funzione dell'eventuale successiva formazione post diploma o altri cambiamenti.
Scopo del criterio	Fornire una linea guida di riferimento per i collaboratori che operano all'interno del Servizio, definendo i livelli di attività, le competenze e le responsabilità per ogni singolo operatore.
Indicatore	Documento conforme alle competenze conseguite (formazione e pratica) e i doveri richiesti. Il mansionario firmato è conservato nel dossier del collaboratore.

### Valorizzazione/valutazione del personale

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art.62, art. 64.
Descrizione	La Direzione dell'istituto definisce la metodologia di valutazione e valorizzazione dell'attività e dei risultati lavorativi del dipendente.
Scopo del criterio	Valutare e valorizzare il sapere, il saper fare e il saper essere del collaboratore, garantendo la qualità delle prestazioni erogate, basata sulle conoscenze scientifiche accreditate nel campo specifico. Garantire lo sviluppo professionale.
Indicatore	Formulario di valutazione, inserito nel dossier personale Protocollo di valutazione con modalità e tempistica.

### Elenco funzioni speciali

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. c).
Descrizione	Il Servizio ha figure professionali formate, per la prese in carico specialistica (es. psichiatria, pediatria, geriatria, cure palliative, oncologia, infermiere/a di famiglia,...).
Scopo del criterio	Rispondere al target di utenza definito nella missione, garantire l'erogazione di prestazioni di qualità nel rispetto dei criteri di sicurezza e dei bisogni sanitari dell'utenza.
Indicatore	Il Servizio ha le figure professionali con la formazione adeguata alla presa in carico dell'utenza e alla sua missione.

### Piano formazione

Quadro di riferimento	Legge sanitaria art. 64 cpv. 1. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d).
Descrizione	La Direzione dell'istituto fissa annualmente un piano di formazione annuale in funzione dei bisogni formativi rilevati. Il piano può essere individuale e/o collettivo specificando se si tratta di aggiornamento professionale e/o formazione continua.
Scopo del criterio	Migliorare le competenze professionali dei singoli per l'erogazione di prestazioni di qualità, aggiornate allo stato dell'arte.
Indicatore	Piani di formazione annuali presenti in archivio.

### Archivio formazione

Quadro di riferimento	Legge sanitaria art. 64 cpv. 1. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 7 cpv. 1 lett. d).
Descrizione	Il Servizio ha un archivio all'interno del quale aggiorna di volta in volta il dossier concernente tutte le formazioni seguite dai propri dipendenti.
Scopo del criterio	Avere una documentazione aggiornata sulle formazioni/aggiornamenti professionali del proprio personale.
Indicatore	Tabella riassuntiva con le formazioni frequentate negli anni precedenti e singoli attestati di partecipazione, conservati nel singolo dossier del personale.

## I.2 DOCUMENTAZIONE SANITARIA

### I.2.1 CARTELLA SANITARIA (CARTACEA O IN FORMATO ELETTRONICO)

#### Dati anagrafici

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 67 cpv. 1 lett. a). Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. g).
Descrizione	La cartella sanitaria deve riportare tutte le generalità della persona alla quale si riferisce. La sezione dedicata ai dati anagrafici dell'utente deve riportare al minimo: la persona di riferimento, la presenza o meno di direttive anticipate e/o rappresentante terapeutico, curatore, la farmacia di riferimento, il medico curante e gli eventuali altri attori della rete socio-sanitaria coinvolti.
Scopo del criterio	Garantire la tracciabilità delle persone e/o professionisti coinvolti nella presa in carico dell'utente.
Indicatore	Modulo dati anagrafici.

## Biografia

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 67 cpv. 1.
Descrizione	La cartella sanitaria deve contenere la biografia dell'utente. Questa deve essere raccolta al fine di erogare cure personalizzate all'utente e quindi deve essere proporzionale a questo fine.
Scopo del criterio	Garantire una presa in carico personalizzata, basata sulla conoscenza delle preferenze dell'utente in funzione dei suoi bisogni di cura.
Indicatore	Modulo biografia.

## Prima valutazione infermieristica dell'utente

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. e). Direttiva sulle qualifiche minime del personale curante a dipendenza delle prestazioni erogate nei servizi di assistenza e cura a domicilio. Documentare le cure ASI - Criteri di qualità della cartella infermieristica e dalla sua utilizzazione (2009).
Descrizione	La prima valutazione dei bisogni dell'utente è eseguita da un infermiere per mezzo di uno strumento conforme agli standard attuali: <u>metodo di valutazione multidimensionale</u> <sup>1</sup> e, se del caso, <u>metodo di valutazione psichiatrica</u> <sup>2</sup> . I moduli devono essere completi e compilati correttamente.
Scopo del criterio	Raccogliere gli elementi utili e indispensabili all'identificazione del fabbisogno di cure del paziente.
Indicatore	Presenza dei moduli conformi e compilati. I moduli di valutazione sono firmati dall'infermiere che ha fatto la valutazione.

## Rivalutazioni regolari

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. e). Direttiva sulle qualifiche minime del personale curante a dipendenza delle prestazioni erogate nei servizi di assistenza e cura a domicilio. Documentare le cure ASI - Criteri di qualità della cartella infermieristica e dalla sua utilizzazione (2009).
Descrizione	Le successive rivalutazioni dei bisogni dell'utente sono fatte da un infermiere per mezzo di uno strumento conforme agli standard attuali: <u>metodo di valutazione multidimensionale</u> e, se del caso, <u>metodo di valutazione psichiatrica</u> . I moduli devono essere completi e compilati correttamente.
Scopo del criterio	Raccogliere gli elementi utili e indispensabili all'identificazione del fabbisogno di cure del paziente.
Indicatore	Presenza dei moduli conformi e compilati. I moduli di valutazione sono firmati da un infermiere.

<sup>1</sup> Il metodo di valutazione multidimensionale utilizzato deve essere basato su letteratura scientifica e in linea con i bisogni specifici dell'utenza che fa capo al servizio. Il metodo deve inoltre essere validato in una delle lingue ufficiali nazionali.

<sup>2</sup> Vedi sopra

### I mandati medici sono conservati nella cartella sanitaria

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 67 cpv. 1 lett. d). Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. g).
Descrizione	Modulo mandato medico.
Scopo del criterio	Assicurare la coerenza tra il bisogno di cura definito dal Servizio e la richiesta medica che funge inoltre da garanzia per le casse malati (certificazione medica del mandato). Garantire i diritti dei pazienti alle prestazioni corrispondenti alla diagnosi, e la verifica della presa in carico specialistica.
Indicatore	Presenza del mandato medico valido.

### Le prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche sono conservate nella cartella sanitaria

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 67 cpv. 1. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. g).
Descrizione	Prescrizione medica.
Scopo del criterio	Assicurare che la cartella sanitaria contenga tutti gli elementi necessari a garantire la tracciabilità del percorso diagnostico e terapeutico della persona. Garantire la tracciabilità degli atti medico tecnici delegati.
Indicatore	Presenza delle prescrizioni mediche relative al periodo di presa in carico.

### Piano di cura

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 6 cpv.1. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. g). Documentare le cure ASI - Criteri di qualità della cartella infermieristica e dalla sua utilizzazione (2009).
Descrizione	La cartella sanitaria deve contenere il piano di cura specifico dell'utente; questo deve essere in linea con la filosofia di cure del servizio e aggiornato in funzione dei cambiamenti dello stato di salute dell'utente; in particolare deve raccogliere le informazioni riguardo a: <u>raccolta dati</u> , <u>problemi</u> , <u>risorse</u> , <u>obiettivi</u> , <u>interventi</u> e <u>valutazione</u> . Il piano di cura deve essere coerente con i dati raccolti nella valutazione del fabbisogno in cure del paziente.
Scopo del criterio	Garantire la tracciabilità del ragionamento clinico, del trattamento eseguito e della valutazione sulle prestazioni erogate.
Indicatore	Presenza del modulo conforme e compilato. I moduli sono firmati da un infermiere. È auspicabile che il piano di cura sia firmato dal paziente o dal suo rappresentante.

### **Piano terapeutico a medio/lungo termine per pazienti psichiatrici**

Quadro di riferimento	LASP, artt. 29, 30 e 31 cpv 1 e 2. CC artt. 370, 377 e 378.
Descrizione	La cartella sanitaria deve contenere il piano terapeutico dell'utente, quest'ultimo deve essere aggiornato in funzione dei cambiamenti dello stato di salute psichico della persona. Il piano deve contenere gli obiettivi terapeutici condivisi con l'utente e le figure della rete coinvolte in funzione delle specifiche competenze per il raggiungimento degli obiettivi. Il piano terapeutico è di competenza del medico psichiatra e dell'équipe curante.
Scopo del criterio	Garantire la tracciabilità del ragionamento terapeutico e/o riabilitativo in base agli obiettivi macro del piano terapeutico e in funzione delle figure professionali necessarie alla sua realizzazione e all'aderenza del paziente.
Indicatore	Modulo piano terapeutico compilato e firmato dal medico psichiatria, dalle altre figure della rete e dal paziente. In caso di incapacità di discernimento del paziente il piano terapeutico deve essere firmato dal rappresentante terapeutico dello stesso.

### **Tracciabilità delle prestazioni erogate**

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 67 cpv. 1 lett. c). Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. g).
Descrizione	La cartella sanitaria riporta tutte le informazioni sulle prestazioni che il Servizio somministra a ogni utente (data erogazione, operatore che le effettua) = catalogo delle prestazioni.
Scopo del criterio	Assicurare la tracciabilità di tutte le prestazioni erogate e l'adeguatezza dell'operatore che le eroga.
Indicatore	Le prestazioni devono essere coerenti al ragionamento clinico. Coerenza tra piano di cura e mandato medico. Il riferimento quantitativo e di tempo deve essere presente (registro/catalogo delle prestazioni erogate).

### **Decorso infermieristico**

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 67 lett. b). Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. g).
Descrizione	La cartella sanitaria riporta gli elementi essenziali che influenzano l'andamento terapeutico dell'utente.
Scopo del criterio	Riconoscere le informazioni e gli elementi valutativi puntuali e oggettivi necessari alla comprensione dell'evoluzione della salute/malattia e della presa in carico dell'utente.
Indicatore	Le registrazioni devono essere riferite agli obiettivi del piano di cura e a ogni nuovo evento straordinario. Modulo decorso infermieristico.

### Terapia medicamentosa e ricetta o prescrizione medica

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1. Lett. g). Regole riferimenti teorici formativi e <i>good practice</i> (es. regola delle 7G).
Descrizione	Un modulo specifico riporta i dati essenziali alla tracciabilità di tutte le terapie farmacologiche gestite dal Servizio (medicamento, dosaggio, forma galenica, orario somministrazione, avvenuta somministrazione, data inizio, data fine, firma degli operatori che attestano inizio e fine). I dati iscritti nel modulo o sono confermati sul modulo stesso dalla firma del medico prescrittore o sono accompagnati da prescrizioni mediche firmate puntuali e correlate.
Scopo del criterio	Avere sempre la terapia medica aggiornata, rispettivamente garantire la tracciabilità di quanto prescritto nel tempo.
Indicatore	Modulo terapia ed ev. prescrizioni mediche correlate.

### Verifica qualità moduli e compilazione della cartella sanitaria (Uniformità nella cartella)

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. g).
Descrizione	I moduli presenti all'interno delle cartelle sono uniformi, univoci e catalogati nello stesso modo. Il protocollo descrive le modalità di verifica regolare del dossier (cartaceo, elettronica o mista), da parte di un operatore sanitario incaricato.
Scopo del criterio	Garantire l'uniformità della catalogazione dei dati registrati, la concordanza nell'utilizzo da parte degli operatori dei documenti, il reperimento in breve tempo delle informazioni di cui si necessita.
Indicatore	Tutte le cartelle sono composte dagli stessi moduli ordinati nella medesima sequenza. La compilazione e l'ordine dei documenti deve riferirsi a un protocollo di compilazione definito dal DS. Report del risultato della verifica e delle azioni eventualmente intraprese.

### Protocollo di archiviazione della cartella sanitaria

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 64, art. 67 cpv. 4.
Descrizione	Tutti i servizi di cure a domicilio elaborano un protocollo per la custodia delle cartelle sanitarie attive, sono specificati ev. quali moduli sono conservati temporaneamente al domicilio dell'utente. Il protocollo descrive le modalità di archiviazione (cartaceo, elettronica o mista).
Scopo del criterio	Archiviazione: garantire i diritti del paziente. Verifica: sorvegliare la corretta e puntuale compilazione delle cartelle e le informazioni ivi registrate.
Indicatore	Protocollo di archiviazione della cartella sanitaria. Protocollo di verifica periodica della cartella sanitaria. Protocollo di compilazione della cartella sanitaria.



### Protocolli e linee guida specifici

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 5. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. i).
Descrizione	Il servizio elabora i protocolli di cura e adotta linee guida riconosciute dalle comunità/associazioni professionali (es. cadute e ferite). I protocolli in uso devono rispondere alle esigenze di cura specifiche alla casistica del Servizio. I protocolli rispettano quanto riportato al punto "Verifica qualità moduli e compilazione della cartella sanitaria (Uniformità nella cartella)".
Scopo del criterio	La qualità delle cure erogate è conforme agli standard di riferimento del nursing e regolarmente aggiornata all'evoluzione scientifica delle conoscenze.
Indicatore	I protocolli e le linee guida elaborati dal servizio devono riportare i riferimenti bibliografici utilizzati (es. EBN, EBM).

### 1.2.2 MEDICAMENTI IN SEDE

#### Conservazione e gestione dei medicinali soggetti a prescrizione medica

Quadro di riferimento	Legge sanitaria, art. 64. Legge federale sugli stupefacenti e sulle sostanze psicotrope. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. i). Regolamento concernente il trattamento dei tossicomani con stupefacenti (Regolamento sulle cure sostitutive).
Descrizione	Di regola i medicinali, soprattutto soggetti a prescrizione medica, sono conservati al domicilio dell'utente. In casi particolari e documentati è possibile depositarli in sede allo scopo di garantire la sicurezza dell'utente in funzione della sua gestione o utilizzo dei farmaci. Per quanto riguarda l'eventuale magazzinaggio degli stupefacenti in sede, questa è soggetta ad autorizzazione dell'Ufficio di sanità. Il servizio al beneficio di quest'autorizzazione è tenuto a elaborare il protocollo di gestione e conservazione dei farmaci e dei farmaci stupefacenti.
Scopo del criterio	Garantire l'utilizzo e la conservazione sicura dei farmaci prescritti. La conservazione deve rispettare i criteri della corretta conservabilità (spazio, temperatura, luce, umidità,...).
Indicatore	Nel caso particolare, sopra riportato, deve esserci il protocollo sulla conservazione e gestione dei medicinali in sede.

### I.2.3 NORME IGIENICHE

#### Manuale d'igiene

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. h). Swissnoso ( <a href="https://www.swissnoso.ch/it">https://www.swissnoso.ch/it</a> ). Direttiva del Medico cantonale sull'utilizzo delle mascherine da parte del personale a contatto con pazienti durante l'epidemia influenzale (10 ottobre 2018). Mansionario del Direttore sanitario.
Descrizione	Il Servizio redige un manuale per il personale contenente le informazioni essenziali e le indicazioni sulle attività legate alle norme igieniche in sede e a domicilio. Il manuale deve contenere al minimo le seguenti disposizioni: disinfezione delle mani, tenuta sul lavoro, protocollo di ricondizionamento del materiale, schede tecniche dei disinfettanti ( <i>Safety Data Sheet</i> ) ed ev. protocolli con i riferimenti scientifici.
Scopo del criterio	Assicurare che tutti gli operatori sanitari della struttura conoscano e rispettino le regole d'igiene contenute nel documento per garantire una presa in carico di qualità. Prevenire la diffusione di patologie trasmissibili.
Indicatore	Manuale d'igiene contenente la documentazione elencata nella descrizione. Elenco dei documenti.

#### Gestione rifiuti

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. h). Mansionario del Direttore sanitario. Rifiuti sanitari – Guida pratica <a href="https://m4.ti.ch/fileadmin/DSS/DSP/UMC/malattie_infettive/RifiutiSanitari_A4.pdf">https://m4.ti.ch/fileadmin/DSS/DSP/UMC/malattie_infettive/RifiutiSanitari_A4.pdf</a> .
Descrizione	Il Servizio redige un manuale con le indicazioni per la corretta gestione, stoccaggio intermedio e smaltimento dei rifiuti sanitari proporzionale alla propria attività in particolare deve essere descritta la procedura per lo smaltimento dei contundenti, materiale di medicazione, materiale a rischio contaminazione liquidi biologici, citostatici, materiale da trasfusione, medicinali,...
Scopo del criterio	Garantire la sicurezza del paziente e del personale attraverso una corretta manipolazione e smaltimento dei rifiuti sanitari.
Indicatore	Specifiche schede/flow chart di smaltimento e deposito intermedio prima dello smaltimento dei rifiuti sanitari da parte di ditte specializzate nel settore. Accordo con ditte autorizzate.

## 1.2.4 MEDICINA DEL PERSONALE

### Medicina del personale

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. j). Mansionario del Direttore sanitario. Ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro.
Descrizione	La Direzione sanitaria elabora un piano per la medicina del personale atto a prevenire la trasmissione di malattie tra il personale e gli utenti e i relativi controlli preventivi. Questo piano d'azione è sotto la responsabilità del Direttore sanitario che deve coordinarlo con un medico di riferimento (medico del personale).
Scopo del criterio	Adempiere alle normative di legge, garantendo la salute e la sicurezza sul posto di lavoro.
Indicatore	Certificato d'idoneità alla funzione, rilasciato dal medico del personale o altro medico di riferimento. Certificato sullo stato vaccinale completo e aggiornato. Formulario di "scarico" del dipendente qualora quest'ultimo rifiuti la vaccinazione contro l'epatite B. Protocollo del medico del personale sulla tenuta della cartella sanitaria del personale (conservazione, archiviazione). Protocollo procedure in caso di contaminazione con il liquido biologico potenzialmente infetto. Piano promozione salute sul luogo di lavoro. Sensibilizzazione annuale vaccinazione antinfluenzale + statistica adesione.

## 1.3 ALTRI REQUISITI

### Protocollo di rinvio ad altre organizzazioni per prestazioni che non possono essere prese a carico

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. i).
Descrizione	Il Servizio ha un protocollo per trasferire verso i partner della rete gli utenti che non rientrano più nel loro campo di competenza o per rispondere a nuovi bisogni ai quali non possono far fronte, garantendo così la continuità delle cure.
Scopo del criterio	Assicurare la qualità e la continuità delle cure rispettivamente il soddisfacimento dei bisogni rilevati.
Indicatore	Protocollo di collaborazione con altre istanze della rete.

### Linee guida per la prevenzione ed il depistaggio dei maltrattamenti

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. i).
Descrizione	La Direzione adotta le linee guida e il protocollo di gestione di segnalazione di sospetto maltrattamento emanate dall'Ufficio del medico cantonale.
Scopo del criterio	Riconoscere possibili casi di abuso e maltrattamento.
Indicatore	In uso il protocollo cantonale.

### Riunioni

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. i).
Descrizione	La Direzione del Servizio elabora un piano di supervisione e coordinamento del personale; in particolare si occupa di organizzare riunioni di coordinamento, supervisione al bisogno, passaggio di informazioni sull'organizzazione del lavoro.
Scopo del criterio	Garantire un funzionamento efficace ed efficiente del servizio.
Indicatore	Piano delle riunioni (coordinamento, supervisione e passaggio di informazioni) Pianificazione della turnistica per operatore e per utente.

## 1.3.1 COORDINAMENTO

### Con servizi di supporto

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. i).
Descrizione	Il Servizio è in contatto e collabora con i servizi di supporto coinvolti nella presa in carico dell'utente, così da garantire una presa in carico strutturata alle necessità dell'utente (es. psichiatrico, oncologico, altro).
Scopo del criterio	Assicurare il coordinamento degli interventi.
Indicatore	Protocollo di collaborazione con altre istanze. Nella documentazione sono registrati i vari attori della rete e le modalità rispettivamente le tempistiche d'intervento.

### Con medici curanti

Quadro di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDTS/CNTS, art. 8 cpv. 1 lett. i).
Descrizione	Il Servizio è in contatto con i medici curanti dell'utente per il passaggio delle informazioni necessarie a garantire una presa in carico sicura, efficace ed efficiente dell'utente.
Scopo del criterio	Assicurare la continuità delle cure e la condivisione delle informazioni.
Indicatore	Protocollo di collaborazione con medici curanti e specialisti.