

Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento della sanità e della socialità
Divisione della salute pubblica
Ufficio del medico cantonale

Guida operativa all'applicazione del “Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i servizi di assistenza e cura a domicilio e per i centri terapeutici diurni e notturni” (stato 1° maggio 2023)

Aggiornamento del 27 ottobre 2023

Servizio vigilanza e qualità
Via Dogana 16
6500 Bellinzona
091/814.40.02
dss-umc@ti.ch

Indice

2. ABBREVIAZIONI / ACRONIMI	1
3. GLOSSARIO	2
3.1 REQUISITI DI STRUTTURA	2
3.1.1 INFORMAZIONI CONCERNENTI IL SERVIZIO (DOCUMENTAZIONE)	4
3.1.2 INVENTARIO MATERIALE TECNO-MEDICO	7
3.1.3 DOCUMENTAZIONE COLLABORATORI	8
3.2 DOCUMENTAZIONE SANITARIA	10
3.2.1 CARTELLA SANITARIA (CARTACEA O IN FORMATO ELETTRONICO)	10
3.2.2 MEDICAMENTI IN SEDE	14
3.2.3 NORME IGIENICHE	14
3.2.4 MEDICINA DEL PERSONALE	15
3.3 ALTRI REQUISITI	16
3.3.1 COORDINAMENTO E TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI A TERZI	17

2 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
LASP	Legge sull'assistenza sociopsichiatrica
LSan	Legge sulla promozione della salute e il coordinamento sanitario
LPD	Legge federale sulla protezione dei dati
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/CDT/CNT	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

3 Glossario

3.1 Requisiti di struttura

Direttore amministrativo

Base legale 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/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. a)
Descrizione	La Direzione sanitaria e la Direzione amministrativa sono congiuntamente responsabili del buon funzionamento del Servizio. Il Direttore amministrativo deve disporre del titolo di formazione descritto nel regolamento. e dell'esperienza lavorativa indicata nel Regolamento. Ogni sostituzione della persona incaricata deve essere comunicata tempestivamente dall'Ente gestore all'Ufficio sanità.
Scopo del criterio	Avere costantemente una persona di riferimento responsabile per le questioni amministrative inerenti il servizio.
Indicatore	Mansionario firmato dal Direttore amministrativo Reperibilità negli orari d'ufficio del Direttore amministrativo.

Direttore sanitario

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 81 cpv. 1 Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. b) e art. 8 cpv. 1 lett. c) Mansionario del Direttore sanitario, Ufficio del medico cantonale, ottobre 2023.
Descrizione	La Direzione sanitaria e la Direzione amministrativa sono congiuntamente responsabili del buon funzionamento del Servizio. Abilitazione ad esercitare sotto la propria responsabilità professionale a titolo indipendente o dipendente come indicato nel regolamento Il Direttore sanitario deve disporre del titolo di formazione descritto nel regolamento e dell'esperienza lavorativa indicata nel regolamento. Il regolamento non prevede l'equipollenza di titoli di studio esteri. Ogni sostituzione del direttore sanitario deve essere comunicata tempestivamente dall'Ente gestore all'Ufficio sanità.
Scopo del criterio	Avere costantemente una persona di riferimento responsabile per le questioni sanitarie inerenti il servizio.
Indicatore	Mansionario firmato dal Direttore sanitario. Reperibilità negli orari d'ufficio del Direttore sanitario o del suo sostituto.

Sede professionale

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 79 cpv. 1 lett. a), cpv. 2 e art. 81 cpv. 1 Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. c)
Descrizione	Verifica normative edilizie di agibilità e destinazione d'uso di competenza dell'Ufficio di sanità La sede professionale di dimensioni adeguate al numero degli operatori sanitari e alla conseguente attività amministrativa.
Scopo del criterio	Assicurare al personale di cura una sede adeguata alla propria attività di cure indirette e amministrative e per la conservazione di documentazione sanitaria.
Indicatore	La sede è a beneficio dell'attestato di abitabilità e destinazione d'uso da parte del Comune.

Locale cartelle sanitarie e accesso allo stesso / Sistema informatico sicuro

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 6 cpv. 3, art. 64 cpv. 2, art. 67 Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. d) e lett. j) LPD, art. 7 cpv. 1, art. 12 cpv. 2 lett. a) Ordinanza relativa alla LPD, , art. 9 e art. 10.
Descrizione	La struttura ha un locale per la conservazione dei dati sanitari con specifiche direttive interne sull'accesso e controllo del locale. Il Direttore sanitario è tenuto a garantire la conservazione e archiviazione delle cartelle sanitarie conformemente al mansionario. Deve essere garantita la tracciabilità dei backup e l'affidabilità della conservazione digitale dei documenti. Qualora le cartelle sanitarie siano in formato elettronico, il servizio deve garantire la tracciabilità degli accessi (username e password personali + file login) e di tutte le attività e le operazioni che riguardano la produzione e la gestione dei dati e documenti sanitari; deve inoltre essere garantita l'applicazione di tutte le normative relative alla protezione dei dati Il servizio garantisce che il processo di elaborazione e conservazione dei dati sanitari avvenga nella massima sicurezza aggiornata all'evoluzione delle conoscenze e delle tecniche disponibili. Deve essere garantita l'immodificabilità nel tempo, la conservazione in un database fisico (sul territorio svizzero) e l'accesso alle persone autorizzate fino alla scadenza prevista dalla più recente giurisprudenza.
Scopo del criterio	Assicurare la protezione dei dati e la sicurezza nella conservazione delle cartelle sanitarie degli utenti. Garantire il rispetto dei diritti del paziente
Indicatore	Abitabilità e destinazione d'uso confermata da parte dell'Ufficio di sanità. Protocollo d'accesso al locale cartelle sanitarie. Presenza di misure idonee alla protezione dal fuoco e dall'acqua per le cartelle sanitarie cartacee. Documentazione tecnica sul sistema informatico sicuro per la conservazione della documentazione sanitaria.

3.1.1 Informazioni concernenti il Servizio (documentazione)

Missione

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. e.
Descrizione	La Missione deve rispondere alle domande: chi siamo, cosa offriamo, perché lo facciamo e a chi ci rivolgiamo; deve esplicitare e chiaramente delimitare la tipologia di specializzazioni sanitarie offerte La Missione deve essere conosciuta dalle persone che lavorano nell'organizzazione.
Scopo del criterio	Esplicitare verso l'esterno l'identità del Servizio e garantire un'organizzazione interna mirata all'offerta.
Indicatore	Documento esplicativo.

Filosofia di cure

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. e
Descrizione	Il Servizio ha una filosofia di cure chiara e condivisa da tutti gli operatori sanitari. La filosofia è basata su uno o più riferimenti della letteratura applicabili nell'ambito della Missione del Servizio. La filosofia delle cure rappresenta il riferimento teorico per la documentazione sanitaria e deve rispecchiarsi nel processo delle cure.
Scopo del criterio	Garantire un unico modello teorico di riferimento della presa in carico del paziente per tutti i collaboratori.
Indicatore	Documento esplicativo.

Copertura geografica

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. e Legge sulla protezione della popolazione art. 5 cpv. 2 lett c) e art. 6 cpv. 2
Descrizione	Il Servizio definisce l'area geografica nella quale eroga le prestazioni. Nel caso in cui decida di modificare l'estensione della copertura geografica, deve informare l'Ufficio del medico cantonale prima del cambiamento.
Scopo del criterio	Informare l'utenza sull'area territoriale servita. Permettere all'autorità di far capo ai servizi del territorio in situazione di necessità.
Indicatore	Consenso informato (contratto con il paziente), materiale informativo cartaceo e/o on line.

Orari di apertura

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. e.
----------------------------	--

Descrizione	Il Servizio fornisce le informazioni sugli orari di apertura al pubblico 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	Consenso informato (contratto con il paziente), materiale informativo cartaceo e/o on line.

Prestazioni erogate, operatori sanitari e personale assistenziale autorizzato ad erogarle

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 5 cpv. 1, art. 6 cpv. 5 e art. 62. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 5 cpv. 1, art. 7 cpv. 1 lett. e, art. 8 cpv. 1 lett. c). 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 del 23 ottobre 2023
Descrizione	Il Servizio definisce: • i tipi di prestazioni erogate conformemente alla Missione dichiarata, differenziando tra finanziate da AOMS e non finanziate da AOMS; • il costo per ogni tipo di prestazione; • i limiti temporali della presa in carico e la sussidiarietà dell'intervento per rapporto alle risorse familiari e sociali del paziente; • le qualifiche degli operatori sanitari e del personale assistenziale che eroga le diverse tipologie di prestazioni. Il servizio è tenuto ad annunciare al Medico cantonale ogni modifica nelle prestazioni erogate prima di metterle in atto.
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	Consenso informato (contratto con il paziente), materiale informativo cartaceo e/o on line. Presenza del tariffario. Mandati medici. Elenco delle prestazioni erogate e delle figure professionali dipendenti del servizio con percentuale di attività lavorativa, conformi alla Missione dichiarata.

Fasce d'età

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 5 cpv. 1, 7 cpv. 1 lett. e.
Descrizione	Il Servizio indica le fasce d'età degli utenti ai quali si orienta nel rispetto della Missione dichiarata.

	Ogni modifica o estensione del tipo di prestazioni specialistiche offerte, deve essere segnalato all'Ufficio del medico cantonale per essere sottoposto a verifiche.
Scopo del criterio	Informare l'utenza sulle fasce d'età prese in carico e avere il necessario personale specialistico (es. infermiere in salute materna e pediatria, infermiere in salute mentale e psichiatria,...).
Indicatore	Consenso informato (contratto con il paziente), materiale informativo cartaceo e/o on line.

Consenso informato del paziente alle prestazioni (contratto)

Base legale di riferimento	LSan art. 7. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 5 cpv. 1.
Descrizione	Il documento esplicita i diritti e i doveri delle parti contraenti.
Scopo del criterio	Documentare il consenso del paziente o del suo rappresentante legale per la presa in carico. Fornire informazioni corrette e complete al paziente. Regolare esplicitamente i diritti e i doveri delle parti coinvolte.
Indicatore	Consenso informato (contratto con il paziente) che deve contenere almeno: copertura geografica, orari di apertura, prestazioni erogate e operatori sanitari e personale assistenziale autorizzato ad erogarle, fasce d'età, diritto di recesso/disdetta, vie di reclamo, diritto di accesso alla cartella sanitaria, diritto al 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 del paziente.

Diritto di accesso alla cartella sanitaria e conservazione

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 6 cpv. 3. LASP, art. 39 cpv. 3. Regolamento d'applicazione della legge sull'assistenza sociopsichiatrica, art. 30 cpv. 3 Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 lett. e. LPD, art. 8.
Descrizione	Nel contratto è specificato il diritto del paziente a consultare la propria cartella sanitaria qualora lo desidera e di averne una copia tramite richiesta scritta al/alla DS (specificando il formato richiesto cartaceo o elettronico).
Scopo del criterio	Permettere al paziente di consultare la documentazione sanitaria che lo riguarda e di poter disporre delle informazioni oggettive sulla sua salute e, se del caso per i pazienti psichiatrici, chiedere la modifica o la distruzione (se giustificata) dei dati.
Indicatore	Informazione specifica ed esaustiva nel contratto con il paziente.

	Consenso firmato dal paziente sulla conservazione al domicilio della cartella sanitaria o eventualmente di parti della stessa fino al ritiro per la conservazione a lungo termine presso il Servizio. Documento firmato dal paziente che richiede la consegna di copia della sua cartella sanitaria.
--	--

Diritto al trattamento riservato dei dati sensibili

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 20 cpv. 1, 2 e 4. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 lett. e, lett. j. LPD, artt. 6 cpv. 7 lett. a, 7, 12 cpv. 2 lett. c).
Descrizione	Il Servizio adotta tutte le misure necessarie per la tutela della sfera privata del paziente.
Scopo del criterio	Garantire la conservazione e protezione delle informazioni degne di particolare protezione degli utenti del servizio.
Indicatore	Consenso firmato dal paziente sul rilascio di documentazione sanitaria a terzi autorizzati dalle normative in vigore. Protocollo interno sulle modalità e sui mezzi di trasmissione delle informazioni tra collaboratori del Servizio.

Informazioni sul segreto professionale

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 20 cpv. 1 e 4. Legge sanitaria artt. 68 e 68a. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7e e 8j. 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 al paziente la massima riservatezza nel trattamento dei propri dati sanitari.
Indicatore	Consenso firmato dal paziente sul rilascio di documentazione sanitaria e/o informazioni sanitarie a terzi. Protocollo interno sulle modalità e sui mezzi di trasmissione delle informazioni tra collaboratori del Servizio.

3.1.2 INVENTARIO MATERIALE TECNO-MEDICO

Inventario materiale tecnico-medico

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7e. ODmed, art. 71, 72 e 73.
Descrizione	Il registro contiene al minimo le seguenti voci:

	• tipo di apparecchio; • numero di identificazione; • data d'acquisto; • data di prima messa in funzione; • date di revisione/manutenzione; • data di dismissione.
Scopo del criterio	Assicurare la tracciabilità della vita di ogni apparecchio tecno-medico usato dal Servizio. Assicurare una corretta manutenzione e ricondizionamento dell'attrezzatura tecnico-medica usata dal Servizio.
Indicatore	Registro dell'inventario. Giustificativi dell'avvenuta manutenzione e ricondizionamento.

3.1.3 DOCUMENTAZIONE COLLABORATORI

Verifica titoli di studio personale curante

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 54, art. 58, art. 62 e art. 64. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7e e art. 8 cpv.1 lett. a e lett. c.
Descrizione	Il dossier del personale curante contiene obbligatoriamente la seguente documentazione: • copia dell'attestato di formazione; • copia del riconoscimento per titoli esteri (se del caso); • <i>Good professional standing</i> (se del caso) • certificato medico d'idoneità alla funzione; • curriculum vitae; Ulteriore documentazione auspicata: • attestati di lavoro precedenti • attestati di aggiornamento continuo e formazione.
Scopo del criterio	Fornire all'autorità di vigilanza 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

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 62. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 8 cpv. 1 lett. a, b, c.
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 di un'eventuale successiva formazione.

Scopo del criterio	Fornire una descrizione di funzione di riferimento per i collaboratori che operano all'interno del Servizio, definendo i livelli gerarchici, di attività, le competenze e le responsabilità del singolo operatore.
Indicatore	Documento conforme alle competenze acquisite con formazione certificata, agli obblighi e alla deontologia professionali. Il mansionario firmato dal collaboratore e dalla direzione congiunta è conservato nel dossier del collaboratore.

Elenco funzioni speciali

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. e ART. 8 cpv. 1 lett. c).
Descrizione	Se il Servizio prevede di erogare prestazioni in ambito specialistico definito nella missione deve impiegare figure professionali formate per la presa in carico specialistica (es. psichiatria, pediatria, psicogeriatría, cure palliative, oncologia,...).
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 in funzione della sua missione.

Valorizzazione/valutazione del personale

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art.62 cpv. 4, art. 64 cpv. 1.
Descrizione	La Direzione del Servizio definisce la metodologia di valutazione e valorizzazione dell'aderenza del collaboratore al proprio mansionario.
Scopo del criterio	Valutare e valorizzare il sapere, il saper fare e il saper essere del collaboratore, allo scopo di garantire la qualità delle prestazioni erogate, conformemente alle conoscenze acquisite tramite la formazione. Favorire lo sviluppo professionale.
Indicatore	Formulario di valutazione conservato nel dossier del personale. Protocollo di valutazione per funzione con modalità e tempistica.

Piano formazione

Base legale di riferimento	Legge sanitaria art. 64 cpv. 1 Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. e. Mansionario del Direttore sanitario
Descrizione	La Direzione del Servizio elabora annualmente un piano di formazione annuale in funzione dei bisogni formativi riferiti ai collaboratori e/o all'attività. 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 collaboratori e/o dell'équipe per l'erogazione di prestazioni di qualità adeguate allo stato dell'arte e conformi all'evoluzione delle scienze infermieristiche.
Indicatore	Piani di formazione annuali presenti in archivio.

Archivio formazione

Base legale di riferimento	Legge sanitaria art. 64 cpv. 1. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. e.
Descrizione	Il Servizio ha un archivio all'interno del quale conserva gli attestati di formazione e/o i fogli firma di presenza per tutte le formazioni seguite dai propri dipendenti.
Scopo del criterio	Documentare all'autorità di vigilanza le formazioni/aggiornamenti professionali del proprio personale.
Indicatore	Tabella riassuntiva con le formazioni frequentate annualmente e archivio con i singoli attestati di partecipazione e/o fogli firma di presenza.

3.2 DOCUMENTAZIONE SANITARIA

3.2.1 CARTELLA SANITARIA (CARTACEA O IN FORMATO ELETTRONICO)

Dati anagrafici

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 67 cpv. 1. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. f. Codice civile svizzero artt. 370, 377 e 378
Descrizione	La sezione dedicata ai dati anagrafici del paziente deve riportare al minimo: nome, cognome, data di nascita, domicilio del paziente, la persona di riferimento, la presenza o meno di direttive anticipate e rappresentante terapeutico, curatore, la farmacia di riferimento, il medico curante e gli eventuali altri attori della rete socio-sanitaria coinvolti nella presa in carico del paziente.
Scopo del criterio	Garantire la tracciabilità delle persone e/o professionisti coinvolti nella presa in carico del paziente.
Indicatore	Modulo dati anagrafici.

Prima valutazione infermieristica del paziente e rivalutazioni regolari

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 5, art. 8 cpv. 1 lett. e. Direttiva sulle qualifiche minime sul personale curante a dipendenza delle prestazioni erogate nei Servizi di assistenza e cura a domicilio del 27 ottobre 2023
----------------------------	---

	Documentare le cure ASI - Criteri di qualità della cartella infermieristica e dalla sua utilizzazione (2020).
Descrizione	La prima valutazione dei bisogni del paziente è eseguita da un infermiere per mezzo di uno strumento conforme agli standard attuali: <u>metodo di valutazione multidimensionale</u> ¹ e, se del caso, <u>metodo di valutazione psichiatrica</u> ² .
Scopo del criterio	Effettuare l'assessment del paziente per l'elaborazione del piano di cura.
Indicatore	Presenza dei moduli conformi. I moduli sono compilati correttamente. I moduli di valutazione sono firmati dall'infermiere che ha effettuato la valutazione.

Le prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche sono conservate nella cartella sanitaria

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 67 cpv. 1.
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 e decorso infermieristico

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 6 cpv. 1. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. f. Documentare le cure ASI - Criteri di qualità della cartella infermieristica e dalla sua utilizzazione (2020).
Descrizione	La cartella sanitaria deve contenere il piano di cura specifico del paziente; questo deve essere redatto conformemente alla filosofia di cure del servizio e aggiornato in funzione dei cambiamenti dello stato di salute del paziente; in particolare deve raccogliere le informazioni riguardo a: problemi, risorse, obiettivi, interventi e valutazione. Il piano di cura deve essere coerente con i dati raccolti nella valutazione del fabbisogno in cure del paziente. Gli elementi valutativi puntuali e oggettivi necessari alla comprensione dell'evoluzione della salute/malattia e della presa in carico del paziente sono registrati nel decorso infermieristico.
Scopo del criterio	Garantire la tracciabilità del ragionamento clinico, del trattamento eseguito e della valutazione sulle prestazioni erogate.

¹ Lo strumento di valutazione multidimensionale utilizzato deve essere basato su letteratura scientifica e in linea con i bisogni specifici dell'utenza definita nella missione del servizio. Lo strumento deve inoltre essere conforme agli standard attuali.

² Vedi sopra

	Garantire coerenza tra piano di cura e mandato medico.
Indicatore	Presenza del modulo Piano di cure conforme, compilato e firmato dall'infermiere compilatore. Il Piano di cura deve contenere per ogni prestazione pianificata la figura professionale abilitata ad erogarla. Presenza del modulo Decorso infermieristico con registrazioni riferite agli obiettivi del piano di cura e ad ogni nuovo evento puntuale.

Piano terapeutico per pazienti psichiatrici

Base legale di riferimento	LASP, art. 29, art. 30 e art. 31.
Descrizione	La cartella sanitaria deve contenere il piano terapeutico del paziente, quest'ultimo deve essere aggiornato in funzione dei cambiamenti dello stato di salute psichico della persona. Il piano deve contenere gli obiettivi terapeutici condivisi tra il paziente e le figure della rete coinvolte in funzione delle specifiche competenze. La redazione del piano terapeutico è di competenza dell'équipe curante pluridisciplinare (rete).
Scopo del criterio	Garantire la condivisione e il coordinamento delle figure professionali necessarie al raggiungimento dei macro obiettivi del paziente descritti nel piano terapeutico.
Indicatore	Modulo piano terapeutico compilato e firmato dal medico psichiatria, dalle altre figure della rete e dal paziente/curatore/rappresentante terapeutico.

Tracciabilità delle prestazioni erogate

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 67 cpv. 1 lett. c). Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. f.
Descrizione	La cartella sanitaria registra ogni prestazione che il Servizio eroga a ogni paziente (tipo di prestazione, data erogazione, operatore che la eroga)
Scopo del criterio	Assicurare la tracciabilità di tutte le prestazioni erogate e l'adeguatezza dell'operatore che le eroga.
Indicatore	Un elenco deve essere presente (registro/ catalogo delle prestazioni erogate,...). Le prestazioni devono essere coerenti al ragionamento clinico.

Terapia medicamentosa e prescrizione medica

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. f. Legge sugli agenti terapeutici (LATer) art. 3 Ordinanza sui medicinali (OM) art. 51
Descrizione	Un modulo specifico riporta i dati essenziali alla tracciabilità di tutte le terapie farmacologiche gestite dal Servizio (medicamento, dosaggio, forma galenica, orario 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 e puntuali conformemente all'art. 51 OM.
Scopo del criterio	Rispettare, per quanto di competenza del Servizio, l'obbligo di diligenza conformemente all'art. 3 LATer. Avere sempre la terapia medica aggiornata rispettivamente garantire la tracciabilità di quanto prescritto nel tempo.
Indicatore	Modulo terapia e prescrizioni mediche correlate.

Compilazione della cartella sanitaria (Uniformità nella cartella) e verifica delle modalità di compilazione

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. h. Mansionario del Direttore sanitario
Descrizione	I moduli presenti all'interno delle cartelle sono uniformi, univoci e catalogati nello stesso modo. Il protocollo descrive le modalità e le tempistiche di verifica del dossier (cartaceo, elettronico o misto) da parte di un operatore sanitario incaricato.
Scopo del criterio	Garantire l'uniformità della catalogazione dei dati registrati, la concordanza nell'utilizzo dei documenti da parte degli operatori, 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 e catalogazione interna definito dal Direttore sanitario. Protocollo di verifica e presenza di un Report sul risultato della verifica e delle eventuali azioni correttive intraprese.

Protocollo di conservazione e archiviazione della cartella sanitaria

Base legale di riferimento	Legge sanitaria art. 6 cpv. 1 lett. c Legge sanitaria art. 67 cpv. 4. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. j Mansionario del Direttore sanitario
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, durante il periodo di presa a carico, al domicilio del paziente. Il protocollo descrive le modalità di archiviazione delle cartelle sanitarie passive (cartaceo, elettronica o mista).
Scopo del criterio	Archiviazione sicura: garantire i diritti del paziente.
Indicatore	Protocollo di archiviazione della cartella sanitaria.

Protocolli e linee guida specifici

Base legale di riferimento	Legge sanitaria, art. 5. cpv 1 Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv 1 lett. h.
Descrizione	Il servizio elabora e utilizza protocolli di cura nel rispetto di linee guida riconosciute dalle comunità/associazioni professionali. I protocolli in uso devono rispondere alle esigenze di cura specifiche alla casistica del Servizio.
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).

3.2.2 MEDICAMENTI IN SEDE

Conservazione e gestione dei medicinali soggetti a prescrizione medica

Base legale di riferimento	Legge federale sugli stupefacenti (LStup) art. 14 cpv. 1 Legge sanitaria, art. 79 cpv. 1 lett. b, cpv. 2. Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. h.
Descrizione	Di regola non possono essere conservati medicinali presso la sede del Servizio. In casi particolari e documentati è possibile conservare temporaneamente medicinali di singoli pazienti in sede allo scopo di garantire la sicurezza del paziente in funzione della sua capacità di gestione/utilizzo dei farmaci; di principio devono essere trovate altre soluzioni quali ad es. il deposito dei farmaci presso la farmacia del paziente. Per quanto riguarda l'eventuale conservazione di 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 degli 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	Per i casi sopra riportati, deve essere presente il protocollo sulla conservazione e gestione dei medicinali in sede.

3.2.3 NORME IGIENICHE

Manuale d'igiene

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. g. Swissnoso (https://www.swissnoso.ch/it).
----------------------------	--

	Raccomandazioni per il contenimento delle malattie infettive respiratorie nel settore sanitario (26 aprile 2023) Raccomandazioni sulle attività dei Servizi di assistenza e cura a domicilio per il contenimento delle malattie infettive respiratorie del 1 febbraio 2023 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 (igiene della divisa), 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 del Servizio 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.

Gestione rifiuti

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. g. Rifiuti sanitari – Guida pratica https://m4.ti.ch/fileadmin/DSS/DSP/UMC/malattie_infettive/RifiutiSanitari_A4.pdf . Mansionario del Direttore sanitario
Descrizione	Il Servizio redige un manuale con le indicazioni per la corretta manipolazione, 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, 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 percorso per tipo di rifiuto sanitario dalla produzione fino allo smaltimento Accordo con terzi o procedura di consegna autonoma a centri di smaltimento autorizzati.

3.2.4 MEDICINA DEL PERSONALE

Medicina del personale

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. i. 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 salvaguardare la salute dei collaboratori, a prevenire la trasmissione di malattie tra il personale e gli utenti nel rispetto delle normative vigenti. Questo piano d'azione deve essere coordinato dal Direttore sanitario con un medico di riferimento.
Scopo del criterio	Adempiere alle normative di legge garantendo la salute e la sicurezza sul posto di lavoro. Prevenire la trasmissione di malattie infettive.
Indicatore	Certificato d'idoneità alla funzione per il singolo collaboratore rilasciato dal medico di riferimento. Certificato sullo stato vaccinale aggiornato. Formulario di "scarico" del collaboratore qualora questi rifiuti la vaccinazione contro l'epatite B. Protocollo del medico di riferimento sulla tenuta della cartella sanitaria del personale (conservazione, archiviazione). Protocollo procedure in caso di contaminazione con liquido biologico potenzialmente infetto. Sensibilizzazione annuale vaccinazione antinfluenzale + statistica adesione. Piano promozione salute sul luogo di lavoro.

3.3 ALTRI REQUISITI

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

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. h. LPD, art.6 cpv. 7 lett. a, art. 7.
Descrizione	Il Servizio ha un protocollo per segnalare ai partner della rete gli utenti che non rientrano nel loro campo di competenza o per rispondere a nuovi bisogni ai quali non possono far fronte, garantendo così l'adeguatezza delle cure.
Scopo del criterio	Assicurare l'adeguatezza e la qualità delle cure, rispettivamente il soddisfacimento dei bisogni rilevati.
Indicatore	Protocollo di segnalazione ad altre istanze della rete.

Linee guida per la prevenzione ed il depistaggio dei maltrattamenti

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. h.
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 e gestire eventuali sospetti di maltrattamento.
Indicatore	In uso linee guida e protocollo cantonale.

Riunioni

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. h.
Descrizione	La Direzione del Servizio elabora un piano delle riunioni: in particolare di supervisione e coordinamento del personale, , passaggio di informazioni e 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) e fogli firma di presenza. Pianificazione della turnistica per operatore e per paziente.

3.3.1 COORDINAMENTO E TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI A TERZI

Con servizi di supporto

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. h. LPD, art.6 cpv. 7 lett. a, art. 7
Descrizione	Il Servizio collabora con la rete coinvolta nella presa in carico del paziente, così da garantire la continuità delle cure e una presa in carico condivisa relativa ai bisogni del paziente.
Scopo del criterio	Assicurare la condivisione delle informazioni in forma sicura per garantire il coordinamento degli interventi e la continuità delle cure.
Indicatore	Protocollo di collaborazione con la rete indicante i mezzi utilizzati per la trasmissione di dati sensibili. Nella documentazione sono registrati i vari attori della rete e i verbali delle riunioni di coordinamento.

Con medici curanti

Base legale di riferimento	Regolamento sui requisiti essenziali di qualità per i SACD/CDT/CNT, art. 7 cpv. 1 lett. h. LPD, art.6 cpv. 7 lett. a, art. 7.
Descrizione	Il Servizio è in contatto con i medici curanti/specialisti del paziente per il passaggio delle informazioni cliniche necessarie a garantire una presa in carico sicura, efficace ed efficiente del paziente.
Scopo del criterio	Assicurare la condivisione delle informazioni in forma sicura per la continuità delle cure del paziente.
Indicatore	Protocollo di collaborazione con medici curanti e specialisti indicante i mezzi utilizzati per la trasmissione di dati sensibili.