

## Carta dei servizi

### Chi siamo:

Il nostro servizio di assistenza e cura a domicilio denominato "Curasuisse", è stato fondato all'inizio del 2010 come piccola azienda allo scopo di offrire delle prestazioni nel settore della cura e dell'assistenza, colmando le attività dei servizi di cura a domicilio già attive. Il nostro servizio fa parte della pianificazione cantonale delle cure domiciliari. La nostra Equipe conta circa 100 persone distribuiti nella zona del Locarnese, Bellinzonese e Luganese. Mettiamo a disposizione delle prestazioni di alta qualità svolti da persone che ci mettono tutta la loro professionalità.

Il nostro scopo è di mantenere e promuovere al più lungo possibile la salute e l'autonomia della persona a domicilio, e di fornire delle cure acute o a lunga durata a persone che ne necessitano.

Alla nostra clientela offriamo dei servizi di alta qualità, offrendo sicurezza e fiducia.

Abbiamo una visione complessiva e la disponibilità a far fronte a situazioni nuove ed inattese. Da un anno offriamo alla popolazione anche dei dispositivi domotici per sostenere le persone a casa loro e per allungare la permanenza a domicilio

Il nostro servizio di cure a domicilio eroga prestazioni individualizzate, efficaci nel rispetto dei criteri di competenza sicurezza ed economicità. Le cure sono mirate a tutte le persone bisognose di qualsiasi età, cultura e religione.

Noi rispettiamo la personalità, la dignità e l'integrità di ogni individuo indipendentemente dalla nazionalità, dal credo e dal contesto sociale.

La persona è sempre al centro delle nostre attività, rispettiamo in ogni momento il bisogno di individualità e autonomia.

Offriamo la nostra assistenza per attivare le risorse che permettano alla persona di mantenere o ripristinare il grado di autonomia prefisso. Al momento non prevediamo delle cure a persone affette di patologie psichiatriche.

Riferendosi al quadro iniziale del cliente e al contesto in cui vive, a livello fisico, psichico e sociale, allestiamo un piano di cure individualizzato in collaborazione con la famiglia e agiamo di conseguenza. Nell'attuazione delle cure rispettiamo la biografia della persona e garantiamo il segreto professionale. Ai nostri clienti diamo assistenza e sostegno sia nella malattia o in qualsiasi situazione di vita egli si trova. Attuiamo un accompagnamento dignitoso alla persona in fin di vita. Per i congiunti proponiamo assistenza e appoggio in casi difficili.

### Qualità delle cure

Tutte le nostre attività infermieristiche si riferiscono a modelli di cura basati sulle attuali evidenze scientifiche in campo infermieristico, terapeutico e medico. L'aggiornamento continuo in campo infermieristico nella nostra struttura è costante per rimanere

competenti e aggiornati. Valutiamo l'appropriatezza e la qualità delle nostre azioni, forniamo risultati trasparenti e agiamo di conseguenza.

### **Personale curante**

Il nostro personale curante è riconosciuto dalla Croce rossa svizzera, egli è qualificato nell'ambito specifico delle cure a domicilio. I/le nostri/e infermieri/e sono formati/e e in sanità pubblica, cure palliative, Geriatria e Gerontologia.

Noi diamo particolare importanza alla formazione continua e all'aggiornamento costante: consideriamo l'imparare e insegnare degli elementi importanti nella nostra attività quotidiana, riferendoci agli standard di cura vigenti.

In Futuro avremmo l'intenzione di inserire nel nostro organico delle persone che si trovano in formazione sanitaria. Assicuriamo a loro un accompagnamento istruttivo e pedagogico costante, e vengono inseriti nelle cure in funzione delle loro competenze. Attraverso la discussione interdisciplinare sviluppiamo le nostre capacità individuali, formuliamo obiettivi di cura comuni all'interno del gruppo e condividiamo emozioni e situazioni diverse da cui traiamo insegnamento.

### **Attitudine reciproca**

La comunicazione è elemento fondamentale dell'attività quotidiana verso il cliente. Essa è cortese, discreta, corretta e trasparente. Ci sosteniamo a vicenda nel nostro lavoro quotidiano, affrontiamo gli errori e i conflitti in uno spirito costruttivo, cercando delle soluzioni condivise. La collaborazione e spirito d'équipe sono elementi determinanti della nostra attività quotidiana.

Formuliamo insieme degli obiettivi di cura condivisi e ci impegniamo al loro raggiungimento. Attuiamo in modo costruttivo la critica e siamo aperti al miglioramento e all'innovazione. Ogni membro del gruppo si prende la responsabilità nel dare continuità alle cure, nella redazione della documentazione e nella pianificazione delle varie prestazioni. L'equipe utilizza dei momenti di scambio per fare la valutazione della situazione di cura in questione, procede all'aggiornamento del piano terapeutico in funzione di come essa sta evolvendo.

### **Cooperazione con altri servizi ed enti pubblici**

Manteniamo una cooperazione efficace con tutti i servizi della regione: enti di appoggio, medici, casse malati, case anziani, ospedali e tutti gli altri servizi correnti.

### **La filosofia di cura**

La filosofia di cura applicata ha quale quadro di riferimento i concetti assistenziali secondo le signore **Virginia Henderson** e **Dorothea Orem** i quali mettono in evidenza i 14 bisogni fondamentali dell'essere umano.

Questo tipo di assistenza infermieristica prevede un'analisi iniziale approfondita, per avere un quadro di partenza di quelle che sono le caratteristiche bio-psico-socio-culturali e mettendo in evidenza le risorse e problemi dell'individuo.

Si elabora di seguito un piano assistenziale in collaborazione con la famiglia e riferendosi al contesto in cui il cliente si inserisce.

La funzione specifica infermieristica è quella di assistere la singola persona malata nella sua globalità, in modo da favorire la sua partecipazione attiva al ripristino e al

mantenimento dell'autonomia e mobilizzando le sue risorse (insegnamento, assistenza, supplenza).

### **Cure di base**

I nostri servizi di cura e di assistenza vengono effettuati da personale formato e riconosciuto dalla Croce Rossa Svizzera, sia in collaborazione con il cliente, sia autonomamente.

Si tratta di un aiuto pratico, che può rendersi necessario in caso di sovraccarico fisico o psichico, malattia o infortunio presso famiglie, anziani, disabili o persone che vivono sole. Le cure di base prescritte da un medico sono coperte dalla Cassa malati, il cliente contribuisce con il 10% di franchigia. Gli interventi sono effettuati previa valutazione delle reali necessità.

### **Processo di Cura**

La raccolta delle informazioni inizia già al primo contatto telefonico con il cliente o il familiare. Una prima visita eseguita da un/a infermiere/a al proprio domicilio, farà in modo di cogliere ulteriori informazioni finalizzate a poter allestire un piano di assistenza di cura.

Il piano di cura comprende 5 tappe:

- 1) La formulazione dei problemi di cura attuali e potenziali;
- 2) La presa di coscienza delle attuali risorse;
- 3) La formulazione degli obiettivi ;
- 4) La pianificazione delle azioni di cura;
- 5) La rivalutazione dell' efficacia;

L'attuazione del piano di cura permette di costruire un quadro individualizzato, dove emergono problematiche e potenzialità, limiti e risorse del cliente nell'adempiere alle attività di vita quotidiana. In base agli obiettivi prestabiliti, vengono messe in atto una serie di azioni di cura specifiche.

A tappe regolari l'efficacia delle azioni di cura viene rivalutata, ciò vuol dire che viene valutato se gli obiettivi predefiniti sono raggiungibili attraverso il piano di cura stabilito, vengono apportate le modifiche necessarie in funzione dell'evoluzione della situazione.

La documentazione di cura ha la sua tracciabilità attraverso la nostra cartella infermieristica.

### **Qualità di cura**

Lo scopo del nostro servizio di cura a domicilio è di mantenere e promuovere la salute e l'autonomia del cliente a casa sua.

Partendo dall'analisi iniziale cerchiamo di individualizzare dei fattori di qualità per poi fissare degli standard di ogni prestazione. I standard di cura elaborati vengono concordati con il cliente e i suoi familiari e sono soggetti a periodica revisione.

### **Cinestetica**

Il nostro servizio promuove il concetto della cinestetica. Al centro vi sono le attività quotidiane dell'assistenza e del sostegno. Attraverso la sensibilizzazione per il proprio movimento e quello dell'altro, mettiamo in atto un approccio di movimento in un modo adeguato alla situazione con l'assistito, stimolando l'apprendimento e la salute di quest'ultimo. Diamo un sostegno alle persone nelle attività come mangiare, sedersi, alzarsi o muoversi nel letto, in modo che essi sfruttino il più possibile le proprie capacità di movimento e possano mantenere, o ampliare le proprie competenze di movimento. La persona bisognosa di assistenza sviluppa così una maggiore attività propria e torna ad essere più agile. I nostri collaboratori non cercheranno di sollevare più l'assistito come un oggetto, bensì lo sostengono nel suo movimento.

### **Presa a carico del cliente**

dopo la segnalazione del caso viene effettuata una prima visita a domicilio dove viene fatta una valutazione dei bisogni del cliente da parte di un/a infermiere/a professionale, riferendosi a uno strumento valutativo ( RAI ). Tutte le attività infermieristiche e/o di aiuto familiare vengono rilevate attentamente dal nostro servizio ed erogate unicamente con l'accordo della persona e dei suoi familiari. Periodicamente o in funzione di un bisogno immediato, effettuiamo una rivalutazione del caso per modificare l'approccio al cliente, in funzione dell'evoluzione della situazione.

### **Prestazioni cure di base**

- Igiene personale, aiuto per fare il bagno o la doccia
- Vestirsi svestirsi
- Curare il proprio aspetto
- Cura delle unghie
- Sostegno alla respirazione ( inalazioni )
- Consulenza e assistenza nell'alimentazione
- Cura della bocca, degli occhi, del naso e delle orecchie
- Allettamento e sistemazione nel letto
- Esercizi di movimento assistiti e mobilitazione secondo la tecnica Bobath e/o la cinestetica
- Profilassi antitrombosi, antidecubito, contro le contratture e contro la polmonite
- Cura della pelle
- Bendaggi degli arti inferiori, calze elastiche
- Impacchi caldi e freddi
- Controllo, assistenza e gestione del dolore
- Cure al paziente con il tracheostoma
- Sostegno nella gestione di protesi ortesi e altri ausili
- Massaggi classici
- Mind care (concetto in previsione)
- Pedicure
- Presenza e sostegno nelle situazioni di crisi e accompagnamento in fin di vita
- Aiuto e sostegno nell'economia domestica



### **Alimentazione**

Offriamo un aiuto pratico nel cucinare, e per l'assunzione del cibo per le persone che non riescono ad alimentarsi autonomamente. Inoltre mettiamo a disposizione una consulenza dietetica anche per il cliente diabetico

### **Respirazione / inalazioni**

Consulenza e istruzione per una efficace inalazione per i problemi respiratori

### **Sostegno ai familiari**

Aiuto e sostegno nelle ultime fasi di vita

Consulenza nei problemi di incontinenza e nell'uso dei relativi ausili

Assistenza nella gestione di persone affette del morbo di Alzheimer

Consulenza competente e specialistica ai familiari su ogni punto di vista della malattia

### **altri servizi ( non riprese dalla cassa malati!)**

- Servizio di accompagnamento (medico, passeggiate, fare la spesa ecc.)
- Sorveglianza e assistenza notturna
- Servizio di picchetto notturno
- Disposizione di mezzi contro l' incontinenza
- Sistemazione di sistemi domotici per garantire la permanenza a casa propria (chiedeteci una consulenza senza impegni)
- Valutazione del rischio di cadute per l' anziano

## Tariffe per le prestazioni sanitarie conformemente alla LAMal a partire dall'1° gennaio 2011

Le prestazioni si suddividono nelle seguenti tre categorie:

### **1. Valutazione e consulenza**

La categoria „Valutazione e consulenza” comprende: consulenza e assistenza di qualsiasi tipo, assistenza di familiari. Istruzioni per l'utilizzo di apparecchiature e mezzi ausiliari. Istruzione per lo svolgimento di piccoli interventi, ad esempio iniettare da soli l'insulina, assistenza alla salute, ecc.

### **2. Esami e cure**

La categoria “Esami e cure” include: la somministrazione di medicinali, medicazioni di ferite, misurazione dello zucchero nel sangue e nelle urine, ogni tipologia di iniezioni, somministrazione di ossigeno, ecc. La differenziazione tra assistenza di base semplice e complessa viene specificata nella dichiarazione di necessità dal personale infermieristico del nostro servizio

### **3. Assistenza di base (semplice e complessa)**

La categoria “Assistenza di base” comprende: aiuto nella cura del corpo, aiuto per vestirsi e svestirsi, aiuto nel mangiare e bere, assistenza nel coricarsi, sistemazione nel letto, mobilizzazione, fasciatura delle gambe, mettere e togliere le calze elastiche, profilassi contro le conseguenze del decubito, assistenza durante la pulizia in doccia o vasca, ecc.

### **Durata delle prestazioni**

La vostra cassa malati copre le spese per un periodo di tempo limitato. A tale proposito, occorre una dichiarazione di necessità. In casi complessi dove occorrono più ore di prestazione rispetto a quanto previsto di norma, trimestre, essi verranno sottoposti all'Ufficio del Medico Cantonale per un parere e di seguito al Medico curante per la prescrizione, indirizzata alla vostra Cassa Malati.

Le seguenti tariffe valgono per prestazioni soggette a LAMal.

### **Condizioni per l'assunzione dei costi da parte dell'Assicurazione malattia**

- Tutte le prestazioni di cura devono essere prescritte dal vostro medico
- La sua cassa malati si assume secondo l'articolo 7 "Opre" i costi per le prestazioni per le cure a domicilio.
- L' economia domestica e altre prestazioni non vengono retribuite della assicurazione LAMal (assicurazione di base). Se lei dispone di una assicurazione complementare essa retribuisce questi costi. La fatturazione per queste prestazioni verrà inoltrata direttamente al paziente.

### Durata delle prestazioni

- Le prestazioni di cura sono limitate al trimestre. Per i casi complessi dopo una valutazione dell'Ufficio del medico cantonale e del medico curante, verrà effettuata una richiesta di copertura supplementare alla cassa malati.
- La fattura delle prestazioni obbligatorie, viene inoltrata direttamente alla cassa malati.
- Le prestazioni non previste della LAMal, vengono fatturate direttamente al Paziente. Lui potrà, dopo il pagamento, richiedere il rimborso alla cassa malati complementare.

### Le seguenti tariffe valgono per prestazioni soggette all'assicurazione LAMal

Prestazioni	costo all'ora in CHF	ogni 5 min. successivi
Valutazione e consulenza	79.80	6.65
Esami e cure	65.40	5.45
Cure di base semplice	54.60	4.55



**Tariffe per le prestazioni sanitarie non soggette all'assicurazione LAMal**

<b>Tariffario</b>		
<b>Personale di assistenza CRS e di economia domestica* non sottoposte alla LAMal</b>		
Da Lunedì' a Venerdì'	dalle ore 8:00 alle ore 23:00	Fr 38.00 / h
Sabato e Domenica	dalle ore 8:00 alle ore 23:00	Fr. 42.00 / h
Veglia notturna con riposo	dalle ore 23:00 alle ore 07:00	Fr. 400.00 (compenso fisso)

<b>Tariffario</b>		
<b>Personale infermieristico diplomato CRS per assistenza non sottoposta alla LAMal</b>		
Da Lunedì' a Venerdì'	dalle ore 7:00 alle ore 23:00	Fr. 50.00 / h
Domenica e festivi	dalle ore 7:00 alle ore 23:00	Fr. 63.00 / h
Veglia notturna con riposo	dalle ore 23:00 alle ore 07:00	Fr. 490.00 (compenso fisso)

**Dove ci troviamo:**

Castione, via San Gottardo 18 c

Locarno, Via Vallemaggia 5

Lugano, Via dei Somazzi 18

Orari ufficio da Lunedì – Venerdì

08:00 – 12:00 e dalle 13:30 – 17:00

(Fuori orario di ufficio, il servizio è garantito da un/a infermiere/a di picchetto sette giorni su sette e sulle 24 ore. Il numero di Natel verrà fornito ai nostri clienti arruolati )