

Missione e Filosofia

Settembre 2015

La nostra Missione e la nostra Filosofia

SOMMARIO

1. MISSIONE.....	3
2. FILOSOFIA	3
2.1 Principi.....	3
2.2 Presa a carico	4
2.3 Le cure	4
2.4 Obiettivi.....	4
2.5 Diritti dell'Utente	5
2.6 Metodologia delle cure	5
2.7 Attività e prestazioni del servizio di cura e assistenza	5
2.7.1 Cure di base	6
2.7.2 Prestazioni specialistiche	6
2.7.3 Collaborazione familiare e Assistenza Domestica	6
2.7.4 Altri servizi	6
2.8 Gestione personale	6
2.8.1 Formazione	6
2.8.2 Visita medica del personale.....	6
2.9 Gestione dei rifiuti	7
2.10 Archivio	7
2.11 Materiale	7
2.12 Copertura geografica	7
2.13 Fascia oraria di copertura.....	7
2.14 Tipologia delle prestazioni erogate	7
2.15 Fasce d'età prese a carico.....	7

1. MISSIONE

TICINOCURE SA è una società che vuole mettere a disposizione dell'utenza le proprie capacità nelle cure sanitarie, allo scopo di alleviare le sofferenze di chi è affetto da varie patologie rimanendo al proprio domicilio.

In questo modo si possono mantenere le abitudini della persona malata e offrire delle cure personalizzate e di qualità.

L'obiettivo principale in caso di malattie gravi o croniche, o anche nelle varie realtà degli anziani, è di poterle affrontare a casa propria. Nel caso in cui l'utente ha il desiderio di continuare le sue cure terapeutiche a domicilio, il nostro compito è quello di intraprendere tutte le misure che permettano alla persona di recuperare il più possibile la salute, ma soprattutto le funzioni alterate o di adattarsi alle funzioni non recuperate per riprendere una vita normale e di buona qualità fra le mura domestiche.

L'intento del Team di **TICINOCURE SA** è di lavorare insieme mettendoci in gioco, aperti al dialogo e non dare nulla per scontato.

Conoscere le competenze e il ruolo di ogni figura professionale è indispensabile e fondamentale, così come il rispetto reciproco tra l'utente e il Team.

La persona malata è portatrice di diritti umani universalmente riconosciuti che devono essere rispettati, l'infermiere il tramite.

Oggi il processo di Nursing non può basarsi solamente sulla conoscenza e la tecnica.

La parola chiave per l'infermiere è umanizzazione: tutto deve ruotare intorno alla persona e ai suoi bisogni, nel rispetto della propria dignità e della propria autodeterminazione.

In poche parole, il nostro motto è:

«Assistere e curare nello stesso modo in cui vorremmo essere curati noi»

2. FILOSOFIA

2.1 Principi

La nostra filosofia di Cure si basa sulla realizzazione di un'assistenza che riconosce la professionalità dell'infermiere all'interno di un ambiente complesso come quello sanitario. In definitiva è un nuovo modo di lavorare finalizzato sull'efficacia e sull'efficienza del servizio nel rispetto dei bisogni e dei diritti della persona.

Attraverso l'Assistenza Primaria (Primary Nursing) l'infermiere assume la responsabilità individuale, in modo continuativo ed autonomo per ogni paziente decidendone l'assistenza. L'aspetto fondamentale di questo metodo è la "visibilità" che l'infermiere ha sia verso il paziente sia verso il gruppo interdisciplinare.

In questo modo si intende dare la possibilità al professionista di realizzarsi come tale, anche in considerazione della competenza che, in Svizzera, gli è attribuita per legge.

L'implementazione del Primary Nursing è tutt'altro che semplice e implica molti cambiamenti all'interno dei diversi ruoli dei vari rapporti di lavoro.

Innanzitutto richiede più comunicazione, inoltre è essenziale che si stabilisca una relazione personalizzata, cioè più individualizzata tra Infermiere e paziente, il quale deve sapere che vi è un unico operatore responsabile dell'assistenza che gli viene prestata.

Il Primary Nursing viene inteso come un modello olistico che comprende strategie, procedure, relazioni, comportamenti, attitudini e competenze che non è solo un sistema di prestazioni di assistenza infermieristica, ma è anche una fonte di nuove opportunità per raggiungere i comportamenti necessari per gestire questi problemi. Il Primary Nursing significa rendere concreto il concetto di Cure basato sulla persona, mettendo a disposizione un ambiente che permetta agli infermieri di acquisire un senso di parità con le altre figure professionali sanitarie che vi operano.

Così come il medico mantiene la responsabilità nonostante i molteplici pazienti o il suo giorno libero, l'infermiere deve assicurare un'assistenza, attraverso la propria responsabilità, per ogni

paziente assegnato. Una volta che tali responsabilità sono "proprietà", l'infermiere decide di assistere e comunicare nei modi che ritiene più appropriati in piena autonomia decisionale.

L'Infermiere primario assume personalmente la responsabilità delle scelte: in collaborazione con il paziente ed i suoi familiari pianifica ed eroga le cure necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. L'autonomia che è attribuita all'infermiere referente comporta la sua capacità di scegliere le informazioni necessarie trasmesse alle altre figure professionali.

È l'Infermiere referente che individua quali informazioni si devono trasmettere alle altre figure professionali coinvolte nel processo assistenziale - informazioni definite dai bisogni attuali del paziente e non predefinite (da protocolli o regolamenti) - mentre deve essere assicurato il processo inverso, cioè la trasmissione dei dati relativi al paziente da parte dell'equipe multi-disciplinare e dei colleghi infermieri, attraverso le consegne.

Oltre al principio del Primary Nursing, la TC adotta anche la filosofia basata sulle diagnosi NANDA che viene applicata nella compilazione della documentazione sanitaria.

2.2 Presa a carico

La presa a carico del paziente da parte dell'Infermiere di riferimento inizia facendosi identificare, presentandosi e riferendo che sarà lui l'Infermiere responsabile delle sue cure.

Segue il colloquio di anamnesi infermieristica ed il rilevamento dei parametri clinici richiesti dal caso, passi successivi che permettono l'identificazione dei bisogni alterati, la definizione degli obiettivi di cura e la pianificazione delle cure: l'Infermiere di riferimento effettua la pianificazione e la preparazione del paziente alla dimissione dal Servizio Domiciliare. Questa fase prevede un'accurata attenzione da parte dell'Infermiere affinché i bisogni, gli obiettivi e la pianificazione siano frutto di una condivisione con il paziente e/o di chi ne fa le veci.

L'Infermiere assicura la sua prestazione in merito alle attività di diagnostica prescritte dal medico, i prelievi, l'accesso venoso, preparazioni per esami, ecc.

I criteri che devono essere rispettati in questa fase sono: il rispetto della privacy, il coinvolgimento del paziente nel processo decisionale, il rispetto dell'autodeterminazione del paziente. Inoltre l'Infermiere evidenzierà nei documenti di cura i bisogni alterati.

In correlazione ai bisogni alterati, verranno modificati gli obiettivi e di conseguenza gli interventi; l'integrazione dei risultati, porterà cambiamenti nella pianificazione, dove l'Infermiere svolge un ruolo importante occupandosi dell'educazione e dell'insegnamento.

2.3 Le cure

L'infermiere assicura l'erogazione delle cure pianificate in collaborazione con l'infermiere sostituto (o altre figure delegate); l'infermiere di riferimento è responsabile della pianificazione, modalità di erogazione e valutazione delle cure durante tutta la degenza conformemente al documento di cura. Le cure devono essere orientate al paziente e basate sulla relazione. Inoltre l'assistenza deve essere orientata al mantenimento ed il ripristino delle capacità residue.

L'infermiere primario assume il coordinamento delle cure interdisciplinari attraverso una comunicazione diretta con i professionisti coinvolti.

2.4 Obiettivi

- Permettere alle persone anziane o malate di rimanere a casa tra i loro affetti
- Dare assistenza nella vita quotidiana dando sostegno o supplenza dove necessario pianificando con la persona e/o i familiari degli obiettivi di cura a corto, medio, lungo termine
- Accompagnare nei momenti di crisi
- Accompagnare nel periodo terminale della vita
- Rispettare le credenze religiose e culturali
- Rispettare le decisioni e le scelte della persona sul procedimento delle proprie cure
- Cercare soluzioni ai problemi di cura causati dalla malattia o da situazioni di cura
- Salvaguardare e promuovere la salute
- Collaborare con il medico di famiglia, conoscere la patologia della persona, seguire la terapia
- Valutare i bisogni della persona e dell'ambiente in cui vive ed eseguire un piano di cura dei provvedimenti necessari

- Coinvolgere, collaborare con i famigliari e sostenerli
- Collaborare con altre figure (medico, fisioterapista, ergoterapista, ecc.)
- Erogare l'assistenza secondo il reale bisogno
- Continuità delle cure dopo un'ospedalizzazione
- Mantenere e promuovere la salute mediante misure di prevenzione, insegnamenti
- Diminuire la frequenza di ricoveri in strutture ospedaliere
- Dare informazioni sui diritti
- Dare collaborazione interdisciplinare
- Contenere i costi.

La politica del servizio tende ad offrire ad ogni persona che vuole rimanere a casa la possibilità di mantenere una qualità di vita il più vicino possibile alle aspirazioni elementari di ogni essere umano.

Tra l'operatore e l'utente deve prevalere una relazione professionale, ciò implica che la persona venga chiamata per nome o cognome, antepoendo il termine di signora o signore, che di regola ci si rivolga a loro usando la forma di cortesia, evitando diminutivi o soprannomi che possono denotare una mancanza di rispetto.

Rispettare l'utente significa pure, per l'operatore, ricordarsi di suonare il campanello prima di entrare, chiedere il "permesso", anche solo per spostare alcuni oggetti.

Il sorriso e il buonumore dell'operatore, l'ascolto attivo o passivo, creare un ambiente sereno, favorire il rapporto di fiducia fanno parte delle regole di comportamento che deve essere messo in atto da tutti gli operatori.

2.5 Diritti dell'Utente

Ogni persona stabilisce una propria scala di valori che influenzano i propri bisogni biologici, psicologici, sociali, spirituali e abitudini.

Ha diritto di esprimere il suo credo, le sue volontà i suoi desideri, le sue emozioni, gli obiettivi di cure e scegliere come morire.

La persona rimane libera di scegliere il proprio futuro e di prendere delle decisioni; se ciò non fosse più possibile vengono informati dal medico i famigliari o i rappresentanti per poter fare le scelte più adeguate per l'utente.

2.6 Metodologia delle cure

TICINOCURE SA assume, come base fondamentale, *"Le 5 funzioni infermieristiche secondo la Croce Rossa Svizzera"*, più precisamente:

- a) Sostegno e supplenza nella attività della vita quotidiana
- b) Accompagnamento nelle situazioni di crisi e nel periodo terminale della vita
- c) Partecipazione alle misure preventive
- d) Partecipazione ad azioni di riadattamento funzionale e di reinserimento sociale
- e) Contributo al miglioramento della qualità dell'efficacia delle cure infermieristiche, allo sviluppo della professione. Collaborazione ai programmi di ricerca realizzata nel settore della qualità.

2.7 Attività e prestazioni del servizio di cura e assistenza

Per rispondere più approfonditamente ai bisogni dell'utente TICINOCURE SA:

- Mette l'utente al centro delle sue preoccupazioni.
- Mantiene l'utente il più autonomo possibile.
- Riattiva ed utilizza le risorse dell'utente.
- Assicura l'assistenza e le cure ottimali.
- Cura l'utente fino alla morte e accompagna i suoi famigliari in questo percorso.
- Evita nel limite del possibile facili ospedalizzazioni.

2.7.1 Cure di base

Sono quelle che assicurano le funzioni vitali e che danno luogo ad un'attività che permettono la continuità della vita. In particolare :

- Igiene personale • Vestirsi svestirsi • Cura dell'aspetto • Cura delle unghie • Pedicure • Cura della pelle • Alimentazione • Cura della bocca, degli occhi, del naso e delle orecchie • Allettamento e sistemazione nel letto • Esercizi di movimento assistiti e mobilizzazione • Profilassi anti-trombosi, anti-decubito, ecc. • Sostegno nella gestione di protesi ortesi e altri ausili

2.7.2 Prestazioni specialistiche

Sono quelle cure erogate da personale infermieristico, che vengono applicate in vista di guarire una malattia o limitare i danni della malattia.

- Inalazioni • Bendaggi degli arti • Impacchi caldi e freddi • Gestione dei cateteri fissi per la somministrazione dei medicinali endovena • Controllo, assistenza e gestione del dolore • Presenza e sostegno nelle situazioni di crisi e accompagnamento di fine vita • Infusioni e trasfusioni di sangue • Chemio-terapia (Porta Cath) • Dialisi peritoneale • Misurazione dei segni vitali (polso, pressione, temperatura ecc.) • Misurazione della glicemia • Esecuzione di prelievi ematici • Preparazione e somministrazione di medicinali • Medicazioni semplici e complesse • Iniezioni • Alimentazione via sonda • Controllo di assunzione di liquidi • Nutrizione parenterale • Prevenzione cadute • Prevenzione decubiti • Cura delle stomie • Consulenza infermieristica generale • Cure infermieristiche per pazienti psichiatrici.

2.7.3 Collaborazione familiare e Assistenza Domestica

- Spesa • Programmazione alimentare e pianificazione dei menu • Preparazione di diete specifiche • Preparazione dei cibi • Pulizia, riordino e riassetto della casa • Lavaggio dei piatti • smaltimento dei rifiuti domestici • Accompagnamento fuori casa • Cura degli animali domestici • Bucato • Lavori di cucito e rammendo

2.7.4 Altri servizi

- Sorveglianza e assistenza diurna e notturna • Disposizione di mezzi contro l'incontinenza

2.8 Gestione personale

2.8.1 Formazione

La formazione e l'aggiornamento professionale si basa sui corsi Pro Senectute già attivati e in futuro su ASI Ticino. TICINOCURE dispone di un piano di formazione, dell'Archivio della formazione e di un dettagliato piano per la Valutazione del personale. Tutti gli Infermieri hanno sostenuto un corso di aggiornamento professionale curato dalla Scuola Specializzata Superiore in Cure Infermieristiche di Bellinzona.

2.8.2 Procedura di assunzione del personale

Il Titolare della società ha la facoltà di decidere la procedura di assunzione per quanto riguarda lo stato di salute del candidato. Di principio è richiesto un certificato medico di abilità a svolgere la professione, il quale sarà conservato nel dossier del collaboratore e custodito presso la sede della società. A dipendenza dei casi, il Titolare può anche accontentarsi di un'autocertificazione firmata dal candidato, che sarà conservata nella cartella sanitaria del collaboratore e custodita presso il medico di fiducia della società. Il Titolare, a dipendenza del caso, ha la facoltà di far sottoporre il candidato a una visita medica d'entrata, che è pianificata e realizzata in collaborazione con il Medico di fiducia. Le cartelle cliniche del personale sono custodite presso lo studio del Medico in un archivio separato per la durata di 40 anni dall'ultimo trattamento/ consulto secondo le disposizioni degli articoli 11-14 dell'OPLM.

2.9 Gestione dei rifiuti

I rifiuti sono gestiti secondo la linea guida dell'Ufficio Federale dell'Ambiente UFAFP. Lo smaltimento dei rifiuti speciali ritenuti pericolosi sarà effettuato dalla società Valbenne SA di Quartino. Il ritiro verrà effettuato settimanalmente e/o su richiesta. In attesa del ritiro da parte della società Valbenne, i rifiuti vengono stoccati in un locale appositamente predisposto e chiuso a chiave. (Procedura di ritiro)

2.10 Archivio

L'archivio di TICINOCURE SA, tenuto in ordine alfabetico, è situato presso la sua sede operativa, in via Rainè 9, 6807 Taverne.

2.11 Materiale

TICINOCURE SA dispone del seguente materiale presso la sua sede operativa:

- apparecchi per la misurazione della pressione
- apparecchi per la glicemia

Nel Registro ODMed viene tenuto il controllo delle apparecchiature (codice di riferimento, data acquisto, data 1° messa in funzione, date revisioni e riparazioni, data di dismissione).

2.12 Copertura geografica

TICINOCURE SA opera in tutto il Ticino, prevalentemente nella zona del luganese, del Malcantone e del Veduggio.

2.13 Operatività sanitaria

Il servizio è garantito 7 giorni su 7, dalle 08:00 alle 20:00 chiamando il nr. +41 91 945 10 05. Per le emergenze chiamare il 144.

2.14 Tipologia delle prestazioni erogate

TICINOCURE SA eroga tutte le prestazioni relative all'Assistenza e Cure infermieristiche, all'Economia Domestica e all'Assistenza Familiare.

2.15 Fasce d'età prese a carico

TICINOCURE SA prende a carico unicamente Utenti con un'età superiore ai 16 anni.