

Servizio MAGGIO

MAGGIO è il Servizio di assistenza e cura a domicilio del comprensorio Malcantone e Veduggio. Siamo un'associazione di diritto privato (art. 60 e segg. CSS) aconfessionale e apartitica che non persegue fini di lucro riconosciuta quale Ente di pubblica utilità ai sensi della Legge cantonale per l'assistenza e la cura a domicilio (LACD) e sovvenzionata da Comuni e Cantone tramite un contratto di prestazione.

L'attuale servizio, ha ripreso in parte (zona Malcantone) l'attività del Servizio di aiuto domiciliare della Regione Malcantone (SADRE) attivo dal 1988 e in parte le attività del Consorzio servizio aiuto domiciliare Lugano e dintorni e del Consorzio profilattico e materno in virtù dell'introduzione della nuova Legge sull'assistenza e cura a domicilio entrata in vigore il 1° gennaio del 2000.

Missione (obiettivi, finalità o scopi dell'attività)

Siamo un'organizzazione senza fine di lucro, riconosciuti come servizio di interesse pubblico (LACD, art. 13), che opera sul territorio cantonale, nelle regioni del Malcantone e Veduggio, offrendo un servizio di cure ed assistenza domiciliare.

Abbiamo lo **scopo** di consentire la permanenza a domicilio delle persone residenti nel nostro comprensorio e confrontate a malattia, infortunio, disabilità, maternità, vecchiaia o difficoltà socio-familiari, offrendo loro le necessarie prestazioni, secondo il principio di **sussidiarietà** (LACD: art. 1, cpv 2).

Le prestazioni che andiamo ad erogare vertono a promuovere, mantenere e/o ristabilire lo stato di salute bio-psico-sociale dell'individuo mirando al massimo recupero e al mantenimento dell'autonomia funzionale, riconoscendo ad esso una **responsabilità** personale e collettiva in materia di salute e un **diritto** a restare e a farsi seguire in un ambiente a loro familiare, a condizione che esso sia adeguato alle condizioni della persona e sicuro.

In questo contesto, la nostra **missione** principale è di sviluppare le potenzialità individuali e collettive di chi domanda l'intervento, al fine di rendere e mantenere le persone le più indipendenti possibili dalle strutture sociosanitarie stazionarie (per brevi o lunghi soggiorni).

Inoltre, contribuiamo alla formazione dei futuri professionisti dell'area socio-sanitaria, favorendo l'apprendimento di nuove conoscenze e competenze e partecipiamo e promuoviamo attività di ricerca e sviluppo nell'ambito della cura e assistenza a domicilio.

Visione (senso dell'operato, gli ideali)

Tutta la popolazione del nostro comprensorio avrà sempre accesso alle nostre prestazioni, che saranno fornite secondo standard qualitativi elevati, in una gestione economico finanziaria oculata e attenta (efficienza ed efficacia) ed orientate al miglioramento continuo (sviluppo).

È nostra priorità garantire, ad ogni utente, un'assistenza globale e continua, attraverso una approccio multidimensionale (valutazione), multidisciplinare ed individualizzato (presa a carico globale).

Inoltre, è nostro impegno permanente, agire per la promozione e il mantenimento di solide relazioni con la comunità e gli altri servizi territoriali, assumendo e mantenendo un ruolo di riferimento (coordinamento).

Nei confronti dei nostri collaboratori (capitale del servizio), è nostra fermezza promuoverne impegno e motivazione, garantendo condizioni di lavoro attrattive sotto il profilo della qualità, della continuità dell'impiego favorendo le opportunità di crescita personale e professionale.

Valori (principi universali, i credo)

I valori di un'organizzazione concludono apertamente quali siano i comportamenti attesi da ognuno.

I valori devono sostenere la missione ed aiutare a raggiungere gli obiettivi.

In quanto servizio pubblico, condividiamo i valori etici propri di un servizio pubblico e in tale senso ci impegniamo ad essere vicini al nostro bacino di utenza (**principio di prossimità**), ad essere facilmente raggiungibili (**principio di accessibilità**) e a trattare in modo equo ogni domanda (**principio di equità**) senza possibilità di discernimento.

I servizi del SACD devono essere di facile accesso, non discriminati dai determinanti socio-demografici (sesso, età, nazionalità, religione) e garanti di uno stesso trattamento per ogni utente che richiede un intervento. Il tutto ponderato in funzione della sicurezza del personale curante.

Inoltre, devono riconoscere le libertà personali, la sfera privata e l'autodeterminazione dell'utente. Nella pratica quotidiana, l'operatore deve dunque rispettare i valori e i diritti individuali di ogni Utente qualunque sia il suo stato di salute fisico o mentale e permettere allo stesso, con un'informazione chiara, oggettiva e trasparente, di poter effettuare le proprie scelte in modo autonomo.

In particolare, l'intervento di ogni operatore deve:

- essere sempre sussidiario alle risorse che l'Utente già dispone (risorse familiari, risorse economiche personali, risorse sociali, risorse da sussidi diretti per il mantenimento a domicilio, ecc.) e non deve essere un intervento di completa tutela (art. 1 LACD);
- essere diretto anche all'ambiente familiare, istituzione fondamentale nel raggiungimento degli obiettivi della presa a carico a domicilio, attivando, se necessario, le varie risorse presenti sul territorio (servizi sociali, volontariato, ecc) e essere unicamente centrata sulla sola persona nel bisogno (utente);
- rispondere alle norme riconosciute a livello della pratica e soddisfare i criteri di qualità prescritti dai vari Enti preposti per farlo;
- essere preceduto da una corretta valutazione (valutazione multidisciplinare) al fine di documentare lo stato bio-psico-sociale dell'utente, reperire le risorse primarie necessarie, fondare l'intervento su criteri oggettivi e verificare quanto esso può essere più o meno sussidiario.

Inoltre, sempre secondo valori etici propri di servizio pubblico, ogni dipendente durante lo svolgimento del proprio mandato, ha il dovere di agire nel rispetto dei seguenti principi:

I principi clinici del fare il bene e del non fare il male (*primum non nocere*) - E' responsabilità morale di ogni professionista a contatto con l'utente, procedere per ottenere il benessere migliore dell'utente (principio del fare il bene). A questa responsabilità deve corrispondere però il concetto di non nuocere alla sua salute o alla sua autonomia (principio di non fare del male). Ipoteticamente qualsiasi intervento per la cura della salute potrebbe provocare delle sequele: di tipo fisico o psicosociale. Di conseguenza, ogni intervento deve essere ponderato in funzione del potenziale beneficio, del potenziale danno o del potenziale rischio per l'utente e la sua cerchia familiare.

Il principio d'efficienza-efficacia-adequatezza-economicità - Un importante volume d'attività del servizio è legato ai rimborsi delle assicurazioni malattia. Questa relazione contrattuale è retta dalla legge sull'Assicurazione Malattia (LAMal), legge che impone al servizio di rispondere ai principi generali di efficienza, adeguatezza, economicità (art. 32 LAMal). In sostanza, le prestazioni fornite devono rispondere a dei criteri oggettivi di sostenibilità finanziaria (costo-efficienza-qualità).

Principio di coordinamento dell'azione - L'intervento si concretizza grazie all'azione di numerose figure socio-sanitarie sia all'interno del SACD (concetto di equipe-multidisciplinari) che all'esterno (concetto di rete sanitaria).

Filosofia di cura

Le prestazioni di cura e assistenza vengono fornite all'utenza, attraverso la messa in relazione delle nostre **conoscenze**, dei nostri **valori**, delle nostre **finalità**, dei nostri **modi di agire**, compatibilmente con il nostro ruolo specifico e coerentemente con la missione del servizio.

Tre aree d'azione sono al centro dell'operato del nostro Servizio: la **persona**, la **famiglia** e la **comunità**. La soddisfazione dei bisogni nelle tre aree d'azione avviene tramite delle misure di tipo curativo, riabilitativo e di mantenimento, nonché con misure di tipo preventivo.

Operiamo:

- sulla base di conoscenze e competenze acquisite attraverso una formazione professionale di base, specializzazioni e aggiornamenti specifici, grazie all'esperienza acquisita quotidianamente sul terreno e attraverso la messa in comune dei nostri vissuti durante le riunioni settimanali e gli incontri di supervisione;
- considerando quale riferimento il nostro status e assumendo il nostro ruolo specifico all'interno dell'istituzione per la quale lavoriamo, nel rispetto dei criteri e degli orientamenti comuni e con uno spirito di collaborazione e collegialità;
- mediante azioni che comportano tecniche, modalità organizzative e strategie, grazie alle quali osiamo anche "rischiare" ma con rigore, apertura e attenzione, valutando quanto possibile gli effetti delle nostre decisioni e l'opportunità di agire o non agire, rimanendo consapevoli di quanto è difficile conoscere e capire tutti gli elementi che compongono una situazione;
- sulla base di valori quali solidarietà, lealtà, tolleranza e giustizia che guidano i nostri comportamenti e le nostre attitudini, nel rispetto dell'identità, della personalità e delle credenze dell'utente;
- coscienti che intervenire vuol dire porsi "tra l'utente e il suo problema", tra l'utente e la sua famiglia, tra l'istituzione e il suo progetto; è creare un "disturbo" in qualcosa che succede e dove la nostra influenza non è casuale ma voluta; consapevoli di "inter-venire" in una traiettoria di vita piena di incertezze ma anche di realizzazioni possibili, e di essere ingaggiati in un processo di co-evoluzione, il quale richiede una costante ricerca di equilibrio;
- assumendo la responsabilità delle nostre modalità e delle nostre scelte, proprie e di quelle condivise dall'istituzione alla quale apparteniamo;
- favorendo la collaborazione e il coordinamento sul territorio sociale della nostra regione.

Prestazioni

Le prestazioni che vengono erogate dal nostro personale, sono quelle definite all'art. 7 dell'Ordinanza del DFI sulle prestazioni (OPre).

Consigli e istruzioni ed Esami e cure

- consulenza igienica, sanitaria e sociale
- informazione, coordinamento e attivazione delle risorse disponibili sul territorio
- educazione e prevenzione sanitaria
- respirazione (inalazioni, somministrazione di ossigeno, aspirazione di secrezioni)
- alimentazione guidata e tramite sonda, idratazione, insegnamento e verifica delle diete;
- eliminazione (evacuazione, clisteri, lavaggi, posa di sonde e cateteri)
- mobilitazione
- cure terapeutiche (iniezioni intramuscolari, sottocutanee ed endovenose; controllo della glicemia; infusioni; trasfusioni; prelievi; preparazione e somministrazione di medicinali)
- cure specialistiche (ad esempio nell' ambito oncologico)
- medicazioni (di ferite, ulcerazioni, stoma) e gestione del materiale sanitario
- attività infermieristiche per indagini diagnostiche (controllo dei parametri vitali: pressione, polso, ...)
- interventi infermieristici di valutazione, coordinamento e prevenzione
- pedicure e manicure in casi particolari (ad esempio pazienti diabetici)
- supervisione ed istruzione dell' utente e dei familiari per cure particolari

Cure di base

- igiene personale: bagno, doccia, toilette
- aiuto nel vestirsi e svestirsi
- aiuto per alzarsi dal letto e coricarsi
- esecuzione di piccole medicazioni

Economia domestica, sostegno e accompagnamento

Questa tipologia di prestazioni riguarda le attività di aiuto, accompagnamento e sostegno nella gestione della propria economia domestica:

- pulizia e riordino dell'abitazione
- bucato e stiro
- acquisti correnti (spesa, ecc..)
- aiuto nell' organizzazione della vita quotidiana
- sostegno nel favorire i contatti sociali
- aiuto del disbrigo delle pratiche amministrative di un'economia domestica
- aiuto temporaneo nella conduzione dell'economia domestica (ad esempio laddove la madre o chi si occupa della gestione della casa) è assente per parto, infortunio o malattia, nonché impedita per altri motivi a svolgere il suo ruolo

Figure professionali

Per l'erogazione del nostro servizio, ci avvaliamo dell'operato di personale qualificato e con diversi ambiti di competenza e rappresentato nelle seguenti funzioni:

- *Infermieri*
Abilitati ad eseguire specifici interventi quali le valutazioni, le cure infermieristiche e le cure di base oltre a fornire informazioni in merito a misure preventive. Il personale infermieristico si interfaccia e interagisce costantemente con i medici e altri attori socio-sanitari coinvolti nel processo di presa a carico dell'utente, in un'attività di coordinamento di rete .
- *Operatori socio sanitari (OSS) e Aiuto familiari (AF)*
Abilitati ad erogare prestazioni inerenti le cure della persona e l'aiuto domestico (bucato, mantenimento delle condizioni dell'abitazione dell'utente, stirare, ecc..), entro i principi della sussidiarietà rispetto alle risorse della persona e della famiglia.
Su delega e supervisione dell'infermiera, gli OSS sono abilitati ad erogare atti medico tecnici.
- *Assistenti di cura (AC)*
Abilitati all'erogazione delle cure alla persona.
- *Ausiliari*
il personale Ausiliario presente possiede, di regola, la formazione di base della Croce Rossa Svizzera. Essi si occupano prevalentemente delle attività inerenti l'aiuto domestico.
- *ICMP (infermiere consulenti materno pediatriche)*
esse possiedono le competenze inerenti il benessere del bambino, sostenendo i genitori nel loro ruolo e nelle loro competenze educative.