



Assistenza e cura a domicilio



I servizi di assistenza e cura a domicilio offrono prestazioni nell'ambito sanitario e in quello dell'aiuto domestico. Gli interventi avvengono direttamente a casa degli utenti. Può trattarsi di persone anziane che necessitano di cure a lungo termine, ma anche di persone che dopo un incidente o durante una malattia hanno bisogno di un aiuto temporaneo. Il sostegno si estende inoltre a chi soffre di disturbi psichici o disabilità e ai bambini bisognosi di assistenza particolare. Sia nell'ambito delle cure che in quello dell'economia domestica, il personale specializzato si adatta continuamente a condizioni sempre nuove e reagisce in modo rapido agli imprevisti. Questi professionisti e queste professioniste adeguano le cure e il sostegno alle singole persone. Lavorano in modo molto autonomo, ma in situazioni critiche non esitano a richiedere l'aiuto di altri specialisti.



Attitudini

Sono una persona aperta e rispettosa

I servizi di assistenza e cura a domicilio assistono persone di ogni fascia di età e molto diverse fra loro, ognuna con le proprie esigenze e difficoltà.

Sono resistente dal punto di vista psichico e fisico

Questi professionisti e queste professioniste incontrano nelle case le situazioni più disparate e sono spesso confrontati con destini difficili. Malgrado i mezzi ausiliari e le moderne tecniche a disposizione, lavorare nell'ambito delle cure è fisicamente impegnativo.

Ho una buona capacità di osservazione e sono paziente

Ogni intervento presuppone un'attenzione particolare. Come stanno le persone? Il loro stato di salute è cambiato? Spesso ci vuole tempo per capire, soprattutto quando è la persona anziana o malata a descrivere le proprie condizioni.

Sono una persona flessibile e sicura di sé

All'utenza non viene offerto un programma standard, bensì cure personalizzate. Ciò significa anche che bisogna prendere decisioni sempre diverse e in modo rapido.

Lavoro in modo autonomo e responsabile

Come adeguo il mio piano di lavoro se una visita dura più del previsto? In quali situazioni devo coinvolgere altri specialisti? In servizio da soli, questi professionisti e queste professioniste affrontano a volte sfide davvero complesse.

Condizioni di lavoro

In ogni Comune di ogni Cantone è possibile fare ricorso alle prestazioni di un servizio di cura e assistenza a domicilio. Spesso le organizzazioni di riferimento sono suddivise in team regionali o di quartiere (nelle grandi città). Ciò permette di regola che le stesse persone siano quasi sempre assistite dagli stessi operatori e dalle stesse operatrici. Ogni utente dispone comunque di una persona di contatto principale che gestisce il suo caso.

La comunicazione è fondamentale

All'interno dei servizi più grandi le collaboratrici e i collaboratori sono spesso specializzati, ad esempio nelle cure pediatriche o palliative oppure nell'assistenza psicosociale. Di solito esistono appositi team per l'economia domestica, ma nelle organizzazioni più piccole chi si occupa delle cure svolge a volte anche questo genere di lavori. Le operatrici e gli operatori sono spesso in movimento, con la bicicletta elettrica, l'auto o lo scooter.

Una buona parte del tempo di lavoro dev'essere dedicata anche a compiti amministrativi, come ad esempio la gestione delle cartelle informatizzate dei pazienti. Lo scambio d'informazioni e il sostegno reciproco all'interno dei team sono intensi e fondamentali. Altrettanto importante risulta la comunicazione con i familiari dell'utente. Gli orari d'impiego sono abbastanza regolari, con interventi però nel fine settimana o la sera. Il lavoro a tempo parziale è molto diffuso e la maggior parte delle organizzazioni è molto flessibile al riguardo.

Professioni e specializzazioni

Professioni nell'ambito delle cure:

Assistente di cura (diploma cantonale), addetto/a alle cure sociosanitarie CFP, operatore/trice sociosanitario/a AFC, operatore/trice socioassistenziale AFC, infermiere/a SSS, infermiere/a SUP, infermiere/a specialista clinico/a (master/DAS/MAS)

Professioni nell'ambito dell'economia domestica:

Addetto/a d'economia domestica CFP, impiegato/a d'economia domestica AFC, collaboratore/trice familiare (badante) CRTI, collaboratore/trice sanitario/a CRS (lavora anche nell'ambito delle cure di base)

Specializzazioni (alcuni esempi):

CAS/DAS/MAS in geriatria, gerontologia, pediatria, cure palliative o psichiatria
Esami di professione con attestato professionale federale (APF): assistente specializzato/a in cure di lungodegenza e assistenza, assistente specializzato/a in cure psichiatriche e assistenza
Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale: esperto/a in cure geriatriche e psicogeriatriche, esperto/a in consulenza diabetologica, esperto/a in cure palliative, esperto/a in cure oncologiche, esperto/a in cure in psichiatria

Togliere paura e infondere fiducia



Maik Maggion, 33 anni, infermiere SSS e formatore, lavora presso un servizio di assistenza e cura a domicilio attivo in un grande agglomerato

Senza una rigorosa pianificazione Maik Maggion non potrebbe soddisfare le esigenze dei suoi utenti. Allo stesso tempo, dev'essere sempre pronto ad affrontare sorprese e imprevisti.

Oggi il primo utente di cui Maik si deve occupare è un uomo di circa 30 anni che soffre di un accumulo di pus nella zona dell'ano. L'infermiere elimina la vecchia garza, misura con una sonda la profondità dell'ascesso, disinfetta la ferita e applica una nuova compressa. «Questo esempio mostra molto bene che trattiamo anche le parti intime degli utenti e che non assistiamo soltanto anziani.»

Pianificare e restare flessibili

Quando il mattino arriva nella sede della propria organizzazione, Maik ha già consultato il piano giornaliero sul tablet. Il dispositivo gli fornisce anche informazioni sul materiale e sui medicinali di cui avrà bisogno durante le diverse visite. Dopo aver preparato tutto l'occorrente, inizia il proprio giro spostandosi di casa in casa. «A volte capita che per un utente ho bisogno di più tempo di quanto avevo previsto, ad esempio perché il suo stato di salute è peggiorato. Può

anche essere necessario chiamare il medico o il pronto soccorso. Per fortuna, in simili casi posso fare affidamento sulla responsabile del mio team, che si occupa di spostare la visita successiva o di cercare un collega che possa sostituirmi.»

Ritmo e ascolto

La seconda visita della giornata avviene presso un'anziana signora. L'infermiere le misura la pressione e la frequenza cardiaca e l'aiuta nell'igiene personale. L'utente successivo, un signore anziano solitamente arzillo, ha oggi bisogno di attenzioni particolari, a causa di aritmie cardiache, bassa pressione e reumatismi. Va inoltre aiutato nel fare la doccia. Maik deve quindi svolgere molte operazioni in poco tempo, ma nel frattempo riesce comunque ad ascoltare le storie di vita dell'uomo e a scherzare con lui.

Accompagnare lungo il percorso

Per determinati utenti l'infermiere assume anche la funzione di persona di contatto per tutto il servizio e si occupa dello scambio d'informazioni con i medici e i familiari. «Se lo stato di salute della persona cambia notevolmente, organizzo un colloquio con tutte le parti coinvolte per ridefinire le procedure.»

Maik è inoltre responsabile per la formazione di apprendisti, studenti e stagisti presso la propria organizzazione. Ma questi ultimi non sono gli unici a necessitare di un'introduzione competente nell'ambito professionale. Anche gli utenti stessi si sentono spesso insicuri all'inizio. «La sfida più grande è quella d'infondere fiducia e di riuscire a togliere la paura della dipendenza nei nostri confronti.»



Maik misura la profondità di un ascesso e lo disinfetta.

Durante il controllo della pressione si trova anche il tempo per discutere con l'utenza.



Anche la comunicazione con gli assicuratori malattia è importante.



Le discussioni con i team di cura si svolgono spesso online.

Consigliare il personale specializzato



Marina Preisig, 30 anni, infermiera specialista clinica (master in cure infermieristiche), lavora presso un servizio cittadino di assistenza e cura a domicilio

Marina Preisig sta discutendo con un team di cura il caso di un'utente anziana: oltre a soffrire di solitudine, quest'ultima è molto insicura su come e quando può assumere antidolorifici supplementari. Tale situazione porta con sé telefonate e visite frequenti, anche nel cuore della notte.

In realtà i membri del team non sono affatto sicuri che la signora desideri avere più contatti sociali. Marina Preisig consiglia allora alle colleghe e ai colleghi di valutare attentamente se

esprime questo desiderio oppure se prende in considerazione la possibilità di trasferirsi in una casa per anziani. In tal caso dovrebbero sostenerla nel suo intento. Cercare invece d'incoraggiarla ad avere più contatti sociali anche se non lo desidera sarebbe solo controproducente.

Più autonomia

Per quanto riguarda l'assunzione dei medicinali, Marina consiglia l'utilizzo di una scala per la misurazione del dolore, che dovrebbe consentire all'utente di valutare i propri disturbi e decidere in modo più autonomo se prendere le pastiglie o meno. Inoltre, i collaboratori del servizio telefonico devono subito essere informati nel dettaglio sulla situazione della signora. In questo

modo potrà essere consigliata meglio, così da limitare al minimo le visite notturne.

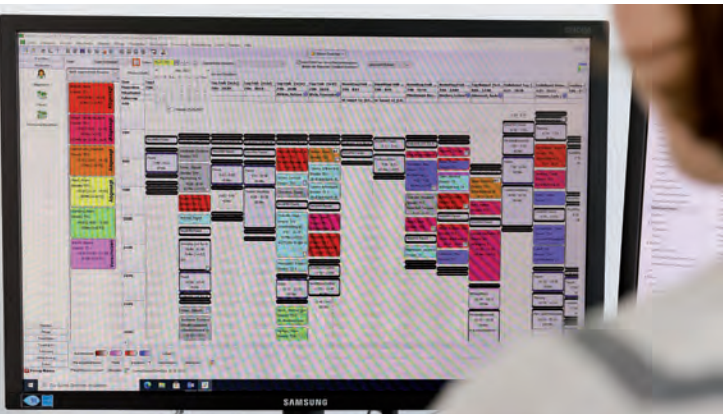
Gestire situazioni complesse

Cercare soluzioni per i casi più difficili è proprio uno dei compiti più importanti dell'infermiera specialista clinica. «Per farlo non bastano le riunioni di team, devo anche visitare di persona gli utenti, ad esempio quando le loro funzioni cardiache peggiorano. In questo modo posso consigliare il nostro personale specializzato direttamente sul luogo. Cerco anche di migliorare costantemente i metodi che utilizziamo per fronteggiare problemi ricorrenti come la gestione di cateteri venosi per la somministrazione di medicinali o il prelievo di sangue. Al momento sto inoltre seguendo il progetto pilota di un'app che faciliterà la comunicazione fra il nostro servizio e i familiari.»

Non perdere la pratica

Perché Marina, che in passato ha lavorato nel reparto chirurgico di un ospedale cantonale e nell'ambito delle cure palliative, è passata al settore dell'assistenza e della cura a domicilio? «Qui posso accompagnare le persone per un lasso di tempo più lungo e ciò mi piace molto. Le prestazioni offerte sono più variegata e sono quindi confrontata sempre con nuove sfide.» La giovane donna sottolinea anche un altro aspetto: «Qui continuo a svolgere anche le classiche visite presso l'utenza. In questo modo sono sempre aggiornata, esercito l'arte della comunicazione, vivo lo sforzo fisico e l'adattamento necessario alle varie situazioni abitative. Ciò mi aiuta a migliorare continuamente i metodi di cura e a spiegare meglio agli assicuratori malattia le necessità degli utenti.»

Situazioni di lavoro



Chiarire i bisogni e pianificare: Fare ciò di cui gli utenti necessitano: tutte le prestazioni di cura e assistenza a domicilio vengono fornite in base a un'accurata valutazione dei bisogni.



Curare e assistere: Gli interventi nell'ambito delle cure sono al centro del lavoro quotidiano e variano molto in quanto a genere e complessità.



Aiuto domestico: Appositi team per l'economia domestica aiutano ad esempio a pulire, stirare o riordinare.



Allenare la mobilità: Aiuto all'autonomia: con allenamenti ed esercizi di movimento gli operatori e le operatrici promuovono l'autonomia degli utenti e prevengono le cadute.

Consigliare e prevenire: Che si tratti dell'alimentazione, della vita sociale o di salire le scale: il personale specializzato parla di questi temi con l'utente in un'atmosfera rilassata.



Cure palliative: In caso di malattie gravi e incurabili, gli operatori e le operatrici accompagnano e assistono gli utenti con i mezzi e i metodi delle cure palliative.



Consulenza ai familiari: Molte persone si occupano loro stesse dei propri parenti malati, raggiungendo spesso i propri limiti. Il personale specializzato le sostiene e offre loro consulenza.



Mansioni amministrative: Pianificare le visite, preparare il materiale, gestire le cartelle informatizzate degli utenti: i compiti amministrativi assorbono una parte importante del lavoro quotidiano.



Mercato del lavoro ed evoluzione del settore

Di regola, le persone interessate e in possesso di una formazione riconosciuta hanno buone possibilità di trovare un impiego presso un servizio di assistenza e cura a domicilio. L'offerta in termini di formazioni continue e specializzazioni è molto ampia. Inoltre, sempre più servizi lavorano con team che si organizzano in modo autonomo. Ciò significa che le funzioni e le mansioni vengono definite in base agli interessi e alle competenze. Un'operatrice sociosanitaria AFC con talento organizzativo può ad esempio farsi carico della pianificazione dei turni e delle visite per tutto il team. Uno sguardo alla piramide dell'età della popolazione mostra chiaramente che il bisogno di prestazioni di assistenza e cura a domicilio aumenterà notevolmente nei prossimi anni. Inoltre, la tendenza a dimettere sempre più rapidamente i pazienti dagli ospedali non fa che accrescere le esigenze in termini di cure transitorie.



Le principali formazioni

Corsi

- Assistente di cura (diploma cantonale): formazione offerta dal Centro Professionale Sociosanitario (CPS) di Lugano. Comprende una parte teorica e un periodo di pratica di 6 mesi in una struttura sociosanitaria.
- Collaboratore/trice familiare (badante) CRTI: formazione di Croce Rossa Ticino. Comprende una parte teorica e uno stage presso un servizio di assistenza e cura a domicilio.
- Collaboratore/trice sanitario/a CRS: formazione di Croce Rossa Svizzera riconosciuta a livello nazionale. Nella Svizzera italiana è organizzata da Croce Rossa Ticino. Comprende una parte teorica e uno stage presso un istituto di cura.

Addetto/a alle cure sociosanitarie CFP / Operatore/trice sociosanitario/a AFC

- Si tratta di una formazione professionale di base (tirocinio) della durata di 2 (CFP) rispettivamente 3 anni (AFC).
- I servizi di assistenza e cura a domicilio possono fungere da aziende formatrici.

Infermiere/a SSS/SUP

- Scuola specializzata superiore (SSS): 3 anni a tempo pieno. Gli stage pratici possono essere svolti presso un servizio di assistenza e cura a domicilio.
- Scuola universitaria professionale (SUP): 3 anni a tempo pieno. Gli stage pratici possono essere svolti presso un servizio di assistenza e cura a domicilio.



IMPRESSUM

1ª edizione 2022. © 2022 CSFO, Berna.
Tutti i diritti riservati.

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO
CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch
Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

Ricerca e redazione: Peter Kraft, Fabio Ballinari, CSFO

Traduzione: Sara Laudonio, Wald ZH **Revisione testi:** Conferenza SACD; Laura Braga, UOSP Bellinzona

Foto: Iris Krebs, Berna **Concetto grafico:** Andrea Lüthi, CSFO

Realizzazione: Roland Müller, CSFO **Stampa:** Haller + Jenzer, Burgdorf

Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch
N° articolo: FE3-3018 (esemplare singolo), FB3-3018 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.

Maggiori informazioni

www.orientamento.ch: per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

www.sacd-ti.ch: Conferenza dei Servizi di Assistenza e Cura a Domicilio di interesse pubblico del Cantone Ticino (SACD)

www.spitex.ch: Associazione svizzera di assistenza e cura a domicilio

www.orientamento.ch/salario: informazioni sui salari