

Cara utente, caro utente,

siamo lieti di poterle offrire le nostre prestazioni nei settori cure, assistenza, economia domestica o servizio pasti. Ci consideriamo degli ospiti a casa sua e diamo molta importanza a un rapporto contraddistinto da fiducia e rispetto reciproci. In veste di utente ha determinati doveri nei confronti dei nostri collaboratori. Trova maggiori informazioni nel regolamento interno seguente. Siamo volentieri a sua disposizione per rispondere a eventuali domande.

Annuncio e tempi di intervento

La preghiamo di considerare che i primi interventi possono avvenire solo durante la settimana e che necessitano di un periodo di preparazione di 48 ore. In casi di emergenza cerchiamo di organizzare un intervento nel minor tempo possibile. Il tempo di intervento può essere pianificato solo in base alla disponibilità dei collaboratori. Essi cercano di raggiungere il Suo domicilio con la maggiore puntualità possibile. Siccome nel nostro settore si verificano quotidianamente imprevisti ed emergenze, per gli interventi prevediamo comunque un margine di tolleranza di 2 ore.

Accettazione dell'accertamento del fabbisogno

L'entità delle prestazioni viene stabilita con un accertamento individuale del fabbisogno. È possibile ottenere e conteggiare tramite l'assicurazione malattia solo prestazioni di cura necessarie. Non possono essere fornite altre prestazioni desiderate. Analogamente possono essere fornite prestazioni di economia domestica e di assistenza con contributo delle sovvenzioni cantonali solo se tali prestazioni corrispondono a una necessità comprovata ai sensi della legge cantonale sulla cura degli ammalati. È in linea di principio possibile usufruire di prestazioni supplementari desiderate a proprie spese se è disponibile il personale necessario.

Collaborazione e cooperazione

Eseguiamo interventi solo quando lei è presente. Durante l'intervento vengono considerate le sue risorse personali, quelle dei familiari e delle persone vicine. Vigè l'obbligo legislativo di collaborazione¹ nei limiti delle sue possibilità. Auspichiamo da parte sua e dei suoi familiari la cooperazione e la comprensione comune del ruolo dei collaboratori. Le prestazioni di economia domestica non vengono fornite se le persone vicine dispongono di risorse sufficienti alle quali è ragionevole e appropriato fare ricorso e quindi non vi sono una necessità e un diritto ai sensi della legge cantonale sulla cura degli ammalati. Le controversie tra la Spitex e i familiari devono essere chiarite.

¹ Legge sulla tutela della salute nel Cantone dei Grigioni (Legge sanitaria; CSC 500.000), art. 51, lett. 1 - 3

Situazioni di emergenza e autoesposizione a pericolo

Viene garantito un servizio di picchetto infermieristico 24 ore su 24. Tuttavia non offriamo interventi medici d'urgenza in caso di situazioni che comportano un pericolo per la vita. In questi casi occorre allarmare i soccorsi. Se i nostri collaboratori si trovano casualmente sul luogo di una situazione di questo tipo, essi prestano aiuto in base alla loro formazione ed esperienza fino all'arrivo dei soccorsi. Se gli utenti mettono in pericolo la loro incolumità o quella di persone vicine, informiamo i familiari e il medico curante. In casi gravi (trascuratezza, comportamento aggressivo e insolito, grave abbandono, pericolo per se stessi e/o per gli altri) siamo tenuti a inoltrare una notifica all'Autorità di protezione dei minori e degli adulti APMA.

Limiti dell'intervento CSVP Spitex

Sarà nostra premura comunicarle quando le cure a domicilio non sono più possibili, quando si delinea un rischio per la salute o si impone il ricovero in un istituto di cura stazionario e le saremo vicini nella ricerca di una soluzione idonea. La preghiamo di considerare che CSVP Spitex può mettere a disposizione solo una persona con formazione infermieristica per intervento. Determinati interventi che richiedono nozioni specialistiche possono essere offerti solo se disponiamo di personale adeguatamente formato. Una situazione di cura che implica l'impiego di attrezzature mediche che devono essere costantemente sorvegliate esula dalle nostre possibilità e competenze.²

Per la sua sicurezza e per un'erogazione professionale delle prestazioni valgono le seguenti regole:

- è indispensabile un rapporto di fiducia reciproco;
- devono essere adempiti determinati requisiti igienici. Se necessario, occorre organizzare la pulizia dell'abitazione;
- dove necessario, l'arredamento dell'abitazione deve essere adeguato ai requisiti di praticità (ad esempio acquisto di sottotappeti antiscivolo o simili).

Salute dei collaboratori³

Per la protezione dei nostri collaboratori fanno stato le seguenti direttive:

- lo spazio disponibile deve permettere di lavorare senza affaticare la schiena;
- dove necessario, devono essere presenti o acquistati ausili come letto di degenza, sollevatore per pazienti, ecc. Per l'intervento di economia domestica devono essere acquistati gli utensili mancanti, apparecchi difettosi o dannosi per la salute devono essere sostituiti;
- durante gli interventi manuali non devono essere sollevati pesi di oltre 15 kg;
- durante gli interventi è vietato fumare. Prima di un intervento bisogna arieggiare le abitazioni;
- i collaboratori non devono essere esposti a rischi dovuti a un'abitazione pericolante;
- i collaboratori non devono entrare in contatto con animali pericolosi o la cui presenza può incutere timore.

² Ordinanza della legge sulla promozione della cura degli ammalati e dell'assistenza alle persone anziane e bisognose di cure (OLCA; CSC 506.060), art. 23 cpv. 2 lett. a

³ Direttiva CFSL Sicurezza sul lavoro e tutela della salute nell'assistenza e nelle cure a domicilio (Spitex)

Integrità e protezione dei collaboratori⁴

Non vengono tollerate minacce fisiche e psichiche. Nei confronti dei collaboratori non sono ammessi:

- insulti e minacce di violenza;
- vie di fatto, violenza, minacce, coazioni o molestie sessuali;
- molestie telefoniche o diffamazioni e calunnie;
- nessun tipo di aggressione sulla base del genere o dell'appartenenza religiosa o etnica;
- accuse infondate o denunce ingiustificate;
- registrazioni o trasmissioni di immagini dei collaboratori durante il lavoro;
- presentazioni di armi minacciose.
- furti ai danni dei collaboratori.

Gli utenti non possono scegliere o «rifiutare» determinati collaboratori.

Basi legislative del Cantone dei Grigioni

Obbligo di collaborazione conformemente alla legge sulla tutela della salute nel Cantone dei Grigioni (Legge sanitaria; CSC 500.000, stato 1.1.2020), art. 51 cpv. 1 - 3:

- ¹ *Nei limiti delle loro possibilità, i pazienti devono collaborare con i professionisti della salute nel trattamento e nella cura.*
- ² *Sono tenuti a fornire le informazioni relative al loro stato di salute necessarie per la diagnosi e il trattamento ai professionisti della salute competenti e ad attenersi alle loro disposizioni.*
- ³ *Sono tenuti ad avere riguardo nei confronti di altri pazienti e dei professionisti della salute e a rispettare il regolamento interno dell'azienda.*

Esenzione dall'obbligo di fornire prestazioni conformemente all'ordinanza della legge sulla promozione della cura degli ammalati e dell'assistenza alle persone anziane e bisognose di cure (OLCA; CSC 506.060), art. 23 cpv. 2 lett. a - c:

- ² *Su richiesta motivata, in singoli casi il CSVP Spitex può esentare un servizio con mandato di prestazioni comunale dall'obbligo di fornire prestazioni:*
 - ^{a)} *in caso di terapie onerose che richiedono l'impiego di attrezzature mediche che devono essere costantemente sorvegliate;*
 - ^{b)} *in caso di comprovata minaccia fisica e psichica dei collaboratori o se per altri motivi la fornitura di prestazioni non può essere pretesa;*
 - ^{c)} *in caso di ripetuto mancato pagamento delle fatture.*

La ringraziamo per voler considerare questi punti importanti e siamo lieti di poter iniziare la collaborazione.

CSVP Spitex

Responsabile cure a domicilio:
Loredana Scamozzi

⁴ Ordinanza della legge sulla promozione della cura degli ammalati e dell'assistenza alle persone anziane e bisognose di cure (OLCA; CSC 506.060), art. 23 cpv. 2 lett. b