

DA 30 ANNI PRESTIAMO AIUTO ALLE PERSONE



«Quest'anno festeggiamo trent'anni di attività nel settore delle cure a domicilio in Ticino. Si tratta evidentemente di un periodo molto lungo, quasi "storico" ed è motivo di grande orgoglio perché quando abbiamo iniziato eravamo davvero dei pionieri in questo settore. Internursing nasce nel 1992 da un'idea di mio fratello che mi ha voluto accanto a sé in questa avventura e il nostro obiettivo era quello di offrire personale infermieristico agli istituti di cura della nostra regione. Ben presto abbiamo tuttavia operato un cambiamento nel nostro posizionamento perché abbiamo rilevato che il mercato richiedeva invece sempre più offerta di aiuto domiciliare. All'inizio degli anni '90, infatti, gli attori impegnati a fornire un aiuto domiciliare erano solo i servizi pubblici, ma operavano unicamente nel corso della settimana lasciando scoperti proprio i momenti in cui si registravano i picchi di richieste. Dunque siamo stati tra i primi in assoluto a svolgere un ruolo complementare a quello dei servizi pubblici offrendo personale infermieristico per sere, festivi, fine settimana e assistenze di più ore al giorno».

La vostra crescita è andata di pari passo con un processo di accreditamento presso le istituzioni del Cantone. Quali vantaggi di carattere soprattutto economico ne sono derivati per i pazienti?

«Quando abbiamo iniziato la situazione era profondamente diversa, dal punto di vista normativo, rispetto a quella attuale: le casse malati riconoscevano soltanto le cure dispensate dai servizi pubblici e il costo delle nostre prestazioni restava interamente a carico dei pazienti o di alcune assicurazioni complementari. La svolta si è avuta

nel dicembre 1997 quando, dopo un lungo percorso autorizzativo, siamo riusciti ad ottenere il "Mandato di prestazione da parte del Cantone nell'ambito della LaMal", seguito, nel maggio 1998, dall'"Autorizzazione ad operare a carico dell'assicurazione malattia di base". Questo significava diventare il primo servizio privato di aiuto domiciliare in Ticino a poter esercitare a carico delle casse malati. Ulteriori passi in avanti si sono registrati nel 2010, quando Internursing ha ottenuto la prima autorizzazione all'esercizio da parte del Consiglio di Stato, a garanzia della soddisfazione dei requisiti per la sicurezza dei pazienti. Infine, dal 2011, con l'entrata in vigore nel nuovo finanziamento delle cure, viene permesso anche agli attori privati del settore sanitario (cliniche e servizi di cura a domicilio privati) di essere finanziati nell'ambito delle cure LaMal; in quel contesto Internursing ha sottoscritto il primo contratto di prestazione con il Cantone».

Quale è la gamma di servizi privati che siete in grado di assicurare?

«I servizi Internursing integrano le prestazioni base Spitex con accurati e personalizzati servizi d'assistenza privata. Si tratta soprattutto di servizi di aiuto domestico, quali riassetto della casa, spesa, preparazione dei pasti, sorveglianza, compagnia, ecc. Questi servizi, che costituiscono un valido alleggerimento e sostegno per la famiglia, sono liberamente modulabili e combinabili con prestazioni spitex. Per i clienti la garanzia di continuità, anche nel caso di un eventuale impedimento della persona che normalmente interviene; per la famiglia la garanzia di un monitoraggio costante del tipo e della qualità delle prestazioni fornite, con tempestive modifiche delle modalità di assistenza in caso di cambiamenti delle necessità del cliente. Per assistenze di lunga durata, il servizio può includere la presenza di una badante, scelta fra le numerose e

qualificate candidate disponibili; il nostro servizio può includere anche la gestione di tutte le pratiche amministrative relative all'assunzione di badanti. Un sistema di selezione particolarmente accurato, con approfonditi colloqui individuali, verifica d'attestati e referenze, analisi della motivazione personale, così come un regolare programma di formazione e aggiornamento, garantiscono una costante ed elevata qualità delle collaboratrici e dei collaboratori».

Come è andata crescendo la gamma dei servizi offerti e si è modernizzato il sistema di gestione delle prestazioni?

«Alcune cifre possono aiutare a comprendere l'ampiezza dei servizi offerti. Oggi, Internursing si avvale di oltre 100 collaboratrici e collaboratori che prestano quasi 50.000 ore di assistenza domiciliare all'anno. Dopo esserci trasferiti nel 2000 in una nuova e più ampia sede a Paradiso, nel 2002 abbiamo introdotto la figura di responsabile delle cure per l'ottimizzazione della presa a carico degli utenti. Due anni dopo è stata introdotta un'altra importante novità e cioè la totale informatizzazione della pianificazione dei turni, cui ha fatto seguito nel 2006 l'introduzione dello strumento di valutazione RAI-Home Care, gestito attraverso dispositivi palmari a disposizione di ogni collaboratore, per la registrazione istantanea e in remoto delle prestazioni».

Internursing Mental è il primo servizio di assistenza e cura a domicilio in Ticino specializzato nella presa a carico di pazienti psichiatrici. Di che cosa si tratta e come funziona?

«Inaugurato nel 2021, Internursing Mental nasce dall'esperienza sviluppata negli ultimi anni da Internursing Spitex, con la sua équipe specializzata in cure psichiatriche a domicilio e opera affinché la persona affetta da malattia psichiatrica possa rimanere al

suo domicilio evitando istituzionalizzazioni, attraverso una presa in carico individualizzata che tenga conto delle sue risorse personali, familiari e sociali e che permetta una riabilitazione nelle attività quotidiane ed uno sviluppo delle competenze psicosociali. Il servizio prevede attività medico tecniche (preparazione terapie, rilevamento parametri vitali, somministrazione terapie), cure di base, accompagnamento psicoeducativo in attività di vita quotidiana, sostegno in situazioni sub acute. L'iniziativa ha riscosso subito un positivo apprezzamento perché va ad intercettare un bisogno sommerso che finora non trovava un adeguato sostegno e un aiuto nella gestione di situazioni spesso molto difficili».

Dal 2014 lei ricopre la carica di delegata dell'Associazione Svizzera Spitex privati per il Canton Ticino. Quali sono gli obiettivi che l'ASPS si prefigge di raggiungere?

«Gli obiettivi delle organizzazioni private Spitex sono identici a quelli delle organizzazioni pubbliche: aiuto individuale, cura e assistenza a casa, al fine di evitare o ridurre le permanenze in cliniche o in case di cura. Vengono proposte offerte di cura, assistenza e di economia domestica nonché Spitex per bambini e trattamenti e cure psichiatriche. Gli operatori privati operano inoltre secondo gli stessi criteri di qualità applicati nel pubblico e fatturano alle stesse istanze anche se i committenti sono i clienti stessi e non i Comuni. A livello di cure generali e psichiatriche viene impiegato personale specializzato, diplomato, nonché assistenti di cura e collaboratrici sanitarie CRS (Croce Rossa Svizzera, corso di base)».

INTERNURSING

Via Carzo 7
CH-6900 Paradiso
Tel. +41 (0) 91 960 53 61
www.internursing.ch

PAOLA LAVAGETTI PRESENTA LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO INTERNURSING, DA LEI FONDATA E DIRETTA, CHE OCCUPA UN RUOLO DI PRIMO PIANO NELL'ASSICURARE AIUTO DOMICILIARE E VARIE ALTRE PRESTAZIONI A CHI A CASA NECESSITA DI ASSISTENZA.

Quali sono state le principali tappe che nel corso degli ultimi trent'anni hanno accompagnato l'affermazione di Internursing nel contesto ticinese come società di riferimento nell'offerta di aiuto domiciliare?