



Assistenza notturna a domicilio

Ritratto

Programma di promozione «Offerte di sgravio per i familiari assistenti 2017-2020»
Parte 2: modelli di buona prassi

Assistenza notturna a domicilio

Assistere a tempo pieno le persone bisognose di aiuto rappresenta una difficile sfida per i familiari. Essere presenti giorno e notte per lungo tempo comporta non poter riposare a sufficienza e mettere così a rischio la propria salute. Offerte ambulatoriali come l'assistenza notturna o la presenza notturna a domicilio possono sgravare i familiari in tali situazioni. Questo ritratto presenta alcuni esempi pratici disponibili in Svizzera.

Quando una persona necessita di assistenza e cure a causa di un disturbo fisico, psichico o cognitivo causato da malattia, infortunio, disabilità o età avanzata, sono spesso i familiari a ricoprire un ruolo centrale nell'assistere: coordinano e gestiscono gli aspetti amministrativi, forniscono aiuto nella vita quotidiana, fanno compagnia e danno appoggio emotivo, assistono, curano, prestano aiuto medico e provvedono al benessere della persona.

Se sono necessarie assistenza o sorveglianza 24 ore su 24, cioè se la persona non può essere lasciata sola nemmeno la notte, serve una soluzione che soddisfi queste esigenze. Accompagnamento e assistenza durante la notte possono essere prestate in un contesto familiare, ambulatoriale, attraverso intermediari o in strutture stazionarie.

Contesto	Operatore
Familiare	– Familiari (famiglia, amici, vicini)
Ambulatoriale	– Spitex privata (orientata al profitto) – Spitex pubblica (organizzazione non profit) – Servizi di volontariato (associazione) – Assistenza 24 ore su 24: assunzione privata o tramite agenzia
Attraverso intermediari	– Alloggio con assistenza – Residenza per anziani
Struttura stazionaria	– Casa per anziani, casa di cura – Ospedale per cure acute – Struttura diurna/notturna

Molte persone bisognose di aiuto desiderano poter restare più a lungo possibile nella propria abitazione, nonostante le limitazioni causate da malattia, infortunio, disabilità o età avanzata. Questa esigenza è particolarmente sentita dagli interessati e dai loro familiari anche e soprattutto in caso di malattie gravi e in fin di vita. Grazie alle offerte ambulatoriali si può spesso rispettare questo desiderio.

La presente pubblicazione descrive le offerte ambulatoriali a supporto dei familiari per l'assistenza notturna di persone bisognose di aiuto di tutte le età che vivono nella propria abitazione. La pubblicazione...

- riassume le offerte di assistenza esistenti e presenta esempi pratici disponibili in Svizzera;
- illustra i criteri che rendono un'offerta qualitativamente valida e commisurata alle esigenze;
- accenna a sfide, lacune e ambiti d'intervento per l'ulteriore sviluppo delle offerte;
- affronta gli aspetti da considerare in caso di assunzione di una migrante che presta assistenza.

Cosa distingue le prestazioni dei vari operatori ambulatoriali?

I quattro operatori attivi nel contesto ambulatoriale si distinguono in termini di prestazione, forma dell'offerta, personale e finanziamento.

Operatore	Prestazione	Forma dell'offerta	Personale	Finanziamento
Spitex privata (orientata al profitto)	<ul style="list-style-type: none"> – Cura – Assistenza 	<ul style="list-style-type: none"> – Servizio di cura notturno – Presenza notturna – Assistenza/ sorveglianza notturna 	<ul style="list-style-type: none"> – Specialisti con formazione professionale 	<ul style="list-style-type: none"> – Prestazioni di cura¹: attraverso la cassa malati o l'assicurazione invalidità – Prestazioni di assistenza: prezzo pieno a carico dei clienti
Spitex pubblica (organizzazione non profit)	<ul style="list-style-type: none"> – Cura – Assistenza (disponibilità differente a seconda dei Cantoni) 	<ul style="list-style-type: none"> – Servizio di cura notturno – Assistenza/ sorveglianza notturna (generalmente nell'ambito della sorveglianza medica) 	<ul style="list-style-type: none"> – Specialisti con formazione professionale 	<ul style="list-style-type: none"> – Prestazioni di cura¹: attraverso la cassa malati o l'assicurazione invalidità – Prestazioni di assistenza: sussidi in singoli Cantoni (p. es. Vaud)
Servizi di volontariato (associazione)	<ul style="list-style-type: none"> – Assistenza 	<ul style="list-style-type: none"> – Assistenza/ sorveglianza notturna 	<ul style="list-style-type: none"> – Volontari formati 	<ul style="list-style-type: none"> – Fortemente ribassato (p. es. contributo annuale) o a titolo gratuito
Assistenza 24 ore su 24: assunzione privata o tramite agenzia	<ul style="list-style-type: none"> – Assistenza 	<ul style="list-style-type: none"> – Presenza notturna – Assistenza/ sorveglianza notturna 	<ul style="list-style-type: none"> – Migranti che prestano assistenza 	<ul style="list-style-type: none"> – Prezzo pieno a carico dei clienti

Legenda: rappresentazione Interface basata sugli esempi pratici presentati.

¹ Per le prestazioni di cura l'assicurazione malattia versa un importo secondo l'art. 7a dell'ordinanza sulle prestazioni. La partecipazione dei pazienti alle spese di cura non coperte dalle assicurazioni sociali ammonta al massimo al 20% del contributo alle cure massimo stabilito dal Consiglio federale. I Cantoni disciplinano il finanziamento residuo (art. 25a LAMal).

Tre forme di offerta

- il **servizio di cura notturno**, paragonabile a un'offerta Spitex diurna in cui il personale infermieristico si presenta a domicilio durante la notte per effettuare operazioni di cura;
- la **presenza notturna**, ovvero un operatore che dorme nell'abitazione della persona bisognosa di aiuto e in caso di necessità può fornire assistenza;
- e l'**assistenza o sorveglianza notturna**, ovvero un operatore che rimane tutta la notte vicino alla persona bisognosa di aiuto.

Gli operatori e le loro prestazioni

- La **Spitex privata** può di principio offrire tutte e tre le forme di offerta notturna.
- La **Spitex pubblica** si focalizza sulle prestazioni di cura. L'offerta di assistenza notturna supplementare varia a seconda delle regioni e del gruppo target. Nella Svizzera tedesca l'assistenza notturna è poco diffusa mentre lo è di più nella Svizzera francese. La Spitex pubblica collabora in alcuni casi con partner esterni per organizzare l'assistenza notturna.
- I **servizi di volontariato** offrono assistenza e supporto durante la notte pur non facendosi carico delle prestazioni di cura. Si concentrano per esempio sulla vicinanza durante la notte a persone gravemente malate o in fin di vita. Queste offerte sono complementari agli interventi di Spitex e dei familiari.
- Le migranti che prestano **assistenza 24 ore su 24** principalmente svolgono un lavoro di assistenza. Sono di regola escluse le cure.

Chi è autorizzato a fornire quali prestazioni?

- Le prestazioni di cura possono essere fornite solo da **specialisti con formazione professionale**.
- Le prestazioni di assistenza possono al contrario essere fornite anche da **volontari formati** nonché da **migranti che forniscono assistenza**.

Chi si fa carico di quali prestazioni?

- Le **prestazioni di cura** possono essere conteggiate tramite la cassa malati. Per le prestazioni di cura l'assicurazione malattia versa un importo secondo l'art. 7a dell'ordinanza sulle prestazioni. La partecipazione dei pazienti alle spese di cura non coperte dalle assicurazioni sociali ammonta al massimo al 20 per cento del contributo alle cure massimo stabilito dal Consiglio federale. I Cantoni disciplinano il finanziamento residuo (art. 25a LAMal).
- Le **prestazioni di assistenza** – di cui fanno parte per esempio presenza, appoggio e accompagnamento – devono invece essere finanziate dagli interessati stessi o dai loro familiari. I costi variano fortemente a seconda dell'offerta.

Esempi pratici

Di seguito sono presentati alcuni esempi pratici selezionati di operatori Spitex privati e pubblici nonché di servizi di volontariato e sono illustrate le sfide nell'assunzione di migranti che prestano assistenza.

Spitex privata

Spitex zur Mühle a Zurigo, Zugo, Lucerna e Svitto

Cosa prevede l'offerta notturna?

La Spitex zur Mühle dispone di due offerte di assistenza notturna che si adattano alle esigenze della persona bisognosa di cura e dei familiari.

- *Assistenza notturna*: i collaboratori Spitex trascorrono tutta la notte nella camera della persona bisognosa di cure restando sempre svegli. Questa offerta è impiegata principalmente in fin di vita o in caso di sfide mediche specifiche.
- *Presenza notturna*: i collaboratori Spitex dormono nell'appartamento o nella casa della persona bisognosa di cure e si alzano da due a tre volte a notte per assisterla (p. es. per andare in bagno). Se sono necessari più di tre interventi a notte, la presenza notturna si trasforma in assistenza notturna.

Com'è nata l'offerta?

L'assistenza 24 ore su 24 rientra generalmente nell'offerta delle Spitex private. Con la presenza notturna, la Spitex zur Mühle ha sviluppato un'alternativa alla classica assistenza notturna che ottimizza il rapporto costi-benefici nelle situazioni in cui non è necessario che il personale di cura resti sempre sveglio.

A chi si rivolge l'offerta e chi la utilizza?

Entrambe le offerte notturne si rivolgono a persone bisognose di cure che vivono a casa nonché ai loro familiari, sia che la persona bisognosa di cure abiti da sola, sia che abiti con i familiari. Le offerte notturne sono di frequente impiegate in fin di vita o per persone affette da demenza, spesso irrequiete durante la notte: un aspetto che può costituire un forte peso per i familiari. Poiché i costi per l'assistenza notturna sono solo in parte assunti dalle casse malati, il coinvolgimento di una Spitex privata è spesso anche una questione economica.

Quanto costa l'offerta e com'è finanziata?

La tariffa base ammonta a 48 franchi all'ora per l'assistenza notturna e 35 franchi all'ora per la presenza notturna, più 9.90 franchi all'ora di supplemento notturno. Se in questo arco di tempo vengono fornite determinate prestazioni di cura a carico della cassa malati o dell'assicurazione invalidità, il tempo necessario per queste prestazioni non viene addebitato ai clienti.

Esempio di costi: assistenza notturna dalle ore 22.00 alle ore 06.00 (8 ore), di cui 2 ore per prestazioni di cura a carico della cassa malati. Costi per la persona bisognosa di aiuto: 6 ore a 57.90 franchi = totale 347.40 franchi a notte.

Come viene segnalata l'offerta ai familiari?

Nella maggior parte dei casi, l'offerta viene segnalata ai familiari dal servizio sociale in ospedale o dal medico di famiglia. Più raramente i familiari vengono a sapere dell'offerta attraverso il passaparola.

Come funziona l'offerta?

In una telefonata con la persona bisognosa di aiuto o con i suoi familiari si chiariscono la situazione e le esigenze, per esempio il tempo di presenza desiderato nonché le necessarie prestazioni di cura. Su questa base viene preparata un'offerta adattata alla situazione di assistenza individuale.

Quali specialisti sono impiegati?

Presso la Spitex zur Mühle sono impiegati infermieri diplomati, operatori sociosanitari (OSS) e personale che presta assistenza ai malati. A seconda della situazione e delle necessità sono previsti specialisti diversi. È per esempio possibile che inizialmente possa occuparsi del servizio il personale che presta assistenza ai malati, ma che dopo alcuni mesi o anni debba intervenire un infermiere per via delle esigenze mutate. Tutti i collaboratori possono contattare in qualsiasi momento la direzione di Spitex zur Mühle per discutere le situazioni, analogamente al sistema esistente nelle case di cura.

Quali sono i limiti dell'offerta?

L'offerta non è adatta per malattie acute che richiedono una stretta sorveglianza medica come per esempio la costante sorveglianza delle funzioni vitali. Nell'ottica della sicurezza dei pazienti questi casi non vengono accettati.

È previsto un ulteriore sviluppo dell'offerta?

Fridolin Schraner, CEO di Spitex zur Mühle: «C'è l'idea di sviluppare un servizio di presenza notturna in cui i collaboratori non pernottano più presso la persona bisognosa di cure, bensì passano più volte a controllarla. In questo modo potremmo creare un'offerta nettamente più conveniente. Per realizzarla, però, dipendiamo dalla cooperazione con una Spitex pubblica».

Ulteriori informazioni (in tedesco)

www.spitex-zur-muehle.ch

Spitex zur Mühle | Testimonianza di Angela Maria Züger, collaboratrice Spitex

«Per i clienti è importante che la persona che si occupa dell'assistenza notturna venga introdotta, cioè che si presenti e chiarisca le necessità del cliente e della famiglia. In qualità di specialista devo avere la consapevolezza di prestare assistenza indirettamente anche alla famiglia, poiché spesso il cliente è integrato in un contesto familiare. È importante venire incontro ai desideri e alle esigenze dei membri della famiglia e tenere conto di ciò che per loro è importante. Spesso sono tante piccole cose a formare un tutt'uno. Per esempio potrebbero desiderare che la persona che presta assistenza non giri per tutto l'appartamento, bensì resti solo nei locali predefiniti. È necessario dimostrare tatto, riguardo e sensibilità.

L'assistenza notturna ha lo scopo di sgravare i familiari, ma non sempre è possibile farlo da subito: da un lato i familiari desiderano cedere il compito e andare a dormire, dall'altro sono loro gli esperti della situazione. All'inizio possono esserci incertezze: i familiari si chiedono per esempio se il collaboratore Spitex è davvero in grado di occuparsi di tutto e se rimane sveglio tutta la notte. La fiducia è essenziale e serve sempre un certo periodo di tempo prima che si crei. Solo allora i familiari riescono a staccare. Per questo prestiamo attenzione a impiegare per ciascun cliente un team fisso composto da tre, quattro persone».

Spitex privata | Altre offerte

QualisVita	Offerta	Assistenza notturna comprensiva di prestazioni di cura (se desiderato) con turni di presenza flessibili e concordati.
	Gruppo target	Persone bisognose di cure che vivono a casa, nonché i loro familiari.
	Costi	Assistenza notturna a partire da 350 franchi a notte (IVA escl.). I costi per le prestazioni di cura sono assunti dalla cassa malati secondo le vigenti regolamentazioni della cassa malati.
	Regione	Cantoni di BE, BS e ZG; regioni di Thun e Nyon
	Link	www.qualis-vita.ch
Amad Homecare VD	Offerta	Assistenza notturna comprensiva di prestazioni di cura (se desiderato) con turni di presenza flessibili. Offerta disponibile a partire da ottobre 2020.
	Gruppo target	Persone anziane bisognose di cure o di assistenza che vivono a casa, nonché i loro familiari.
	Costi	Prezzi per prestazioni di assistenza: notte passiva (alzandosi 1–2 volte): 390 franchi a notte; notte attiva (alzandosi 3 o più volte): 490 franchi a notte. I costi per le prestazioni di cura sono assunti dalla cassa malati secondo le vigenti regolamentazioni della cassa malati.
	Regione	Cantone di VD
	Link	www.amad-vaud.ch
Bee Care cure a domicilio	Offerta	Assistenza notturna e presenza notturna comprensiva di prestazioni di cura (se desiderato).
	Gruppo target	Persone bisognose di cure a partire dai 18 anni che vivono a casa, nonché i loro familiari.
	Costi	Prezzi per prestazioni di assistenza (IVA escl.): notte passiva (alzandosi 1–2 volte): 195 franchi a notte; notte semi-attiva (alzandosi 3–4 volte): 220 franchi a notte; notte attiva: 43 franchi all'ora. I costi per le prestazioni di cura sono assunti dalla cassa malati secondo le vigenti regolamentazioni della cassa malati.
	Regione	Cantone TI
	Link	https://beecare.ch

Spitex pubblica

Come già menzionato, la Spitex pubblica offre assistenza notturna solo in alcune zone, per esempio nella Svizzera francese, e talvolta in cooperazione con altri operatori. La Spitex pediatrica di regola offre assistenza 24 ore su 24. Si consiglia di chiedere alla Spitex pubblica locale se offre assistenza notturna, eventualmente in cooperazione con un fornitore esterno.

Spitex pubblica Offerte selezionate		
Spitex Berna	Offerta	Servizio di cura notturno e servizio mobile di cure palliative (24/7) per i clienti Spitex. In caso di necessità di assistenza notturna, Spitex Berna rimanda a un fornitore partner privato.
	Gruppo target	Persone bisognose di cure, persone malate croniche e persone in fin di vita che vivono a casa, nonché i loro familiari.
	Costi	I costi per le prestazioni di cura nonché il servizio mobile di cure palliative sono assunti dalla cassa malati secondo le vigenti regolamentazioni della cassa malati.
	Regione	Città di Berna e Comune di Kehrsatz
	Link	www.spitex-bern.ch
Spitex pediatrica del Cantone di Zurigo	Offerta	Prestazioni di cura e sorveglianza medica per bambini e giovani, con orari flessibili e concordati.
	Gruppo target	Bambini e giovani con malattie croniche, con disabilità gravi o che hanno subito incidenti gravi, nonché i loro familiari.
	Costi	I costi per le prestazioni di cura e la sorveglianza medica sono assunti dalla cassa malati o dall'assicurazione invalidità.
	Regione	Cantone di ZH, su richiesta anche nel territorio circostante dei Cantoni vicini
	Link	www.kinderspitem-zuerich.ch
Association Vaudoise d'Aide et de Soins à Domicile (AVASAD)	Offerta	Assistenza notturna comprensiva di prestazioni di cura (se desiderato) dalle 20.00 alle 06.00.
	Gruppo target	Persone con salute o autonomia limitate che vivono a casa, nonché i loro familiari.
	Costi	L'assistenza notturna è sovvenzionata dal Cantone di Vaud. Assistenza notturna a 26 franchi all'ora, forfait di 10 minuti di tragitto per ciascun intervento. Per i beneficiari di prestazioni complementari dell'AVS/AI o di sostegno individuale cantonale è previsto un aiuto finanziario. I costi per le prestazioni di cura sono assunti dalla cassa malati secondo le vigenti regolamentazioni della cassa malati.
	Regione	Cantone di VD
	Link	www.avasad.ch

Servizi di volontariato

TECUM nel Cantone dei Grigioni

Cosa prevede l'offerta notturna?

120 volontari stanno al fianco di persone malate o in fin di vita e sgravano i familiari con la loro presenza. L'offerta comprende visite a domicilio o in ospedale.

Com'è nata l'offerta?

L'offerta è nata grazie all'impegno di suor Agnes Brogli, Priora del convento domenicano di Cazis, che da decenni si adopera per l'accompagnamento delle persone in fin di vita. L'attuale associazione TECUM è stata costituita nel 2000 a Coira ed è partita con 25 volontari e 80 accompagnamenti all'anno. Oggi i volontari sono 120 ed effettuano oltre 1000 accompagnamenti all'anno.

A chi si rivolge l'offerta e chi la utilizza?

L'offerta si rivolge ai malati gravi e alle persone in fin di vita, nonché ai loro familiari, nel Cantone dei Grigioni. Nella regione di Coira l'80 per cento degli interventi ha luogo all'interno di strutture, mentre nelle zone rurali del Cantone l'80 per cento degli interventi viene effettuato presso economie domestiche private. Le situazioni nelle quali si fa ricorso a TECUM sono di natura molto varia. Solitamente si tratta di accompagnamenti brevi di un paio di notti, ma vi sono anche casi eccezionali in cui TECUM viene impiegata per più settimane o mesi.

Quanto costa l'offerta e com'è finanziata?

L'offerta è gratuita per la persona bisognosa di aiuto e i suoi familiari e viene finanziata dal Cantone dei Grigioni nonché da donazioni private.

Come viene segnalata l'offerta ai familiari?

L'offerta viene segnalata ai familiari dai collaboratori Spitex o dal personale di cura in ospedale o trovata tramite ricerche in Internet. A prendere contatto con TECUM sono dunque i familiari stessi o gli specialisti intermediari.

Come funziona l'offerta?

Dopo una telefonata alla centrale si organizza l'assistenza notturna, che in genere può essere fissata con brevissimo preavviso, ovvero per la notte seguente. Nella maggior parte dei casi i familiari si trovano nell'appartamento o nella casa e solo raramente le persone bisognose di aiuto vengono accompagnate da sole.

Quali specialisti sono impiegati?

L'assistenza notturna è prestata da volontari che hanno seguito un corso per l'accompagnamento alla morte presso TECUM. La maggior parte dei volontari ha un background professionale in cure ambulatoriali o stazionarie. Collaborano a stretto contatto con altri fornitori di prestazioni, per esempio la Spitex pubblica.

Se l'assistenza notturna avviene in ospedale, in caso di emergenza gli specialisti necessari sono vicini e possono essere coinvolti. Nell'assistenza notturna al domicilio privato, nel 90 per cento dei casi è presente sul posto anche un familiare che può essere svegliato. In caso di necessità si contatta il picchetto Spitex o il medico di famiglia.

Quali sono i limiti dell'offerta?

In primo luogo, i volontari non possono fornire prestazioni di cura. Secondariamente, le prestazioni di TECUM terminano con il decesso della persona e di conseguenza l'accompagnamento al lutto per i familiari non rientra nell'offerta. I volontari non hanno ricevuto una formazione in tal senso e inoltre mancano le risorse necessarie. I familiari vengono rimandati pertanto ad altri servizi per l'accompagnamento al lutto.

È previsto un ulteriore sviluppo dell'offerta?

Corina Carr, direttrice di TECUM: «In futuro vorremmo costituire più servizi regionali nel Cantone dei Grigioni per non dover organizzare tutto da Coira come avviene oggi. La visione sarebbe implementare offerte di questo tipo a livello svizzero, con l'obiettivo di rendere disponibile ai familiari assistenti un'assistenza notturna uniforme e facilmente accessibile».

Ulteriori informazioni (in tedesco)

www.tecum.ch

TECUM | Testimonianza di Susanne Steiner, familiare assistente

«Io e i miei tre fratelli abbiamo curato nostro padre malato a casa. Durante la notte era molto irrequieto, e per questo non volevamo e non potevamo più lasciarlo da solo. Nonostante fossimo in quattro, a un certo punto non siamo più stati in grado di sostenere la situazione. Lavorando in ospedale conoscevo TECUM. Grazie al sostegno di questa associazione abbiamo potuto ripartirci le notti: noi figli ci facevamo carico di tre-quattro notti a settimana e per le notti restanti arrivava un volontario della TECUM. Abbiamo utilizzato l'offerta per circa quattro mesi, facendo ottime esperienze. La flessibilità del servizio e l'attenzione dei volontari di TECUM sono semplicemente straordinari! La coordinatrice degli interventi per esempio si assicurava sempre che noi figli di tanto in tanto potessimo prenderci un weekend libero. Oppure organizzava saltuariamente un'assistenza notturna supplementare da parte di TECUM quando si accorgeva che avevamo bisogno di più riposo. Poiché non tutti i volontari hanno un background nelle cure mediche, abbiamo continuato a occuparci personalmente di determinati compiti, come per esempio la medicazione. Ma questo non è stato un problema. Sarebbe bello se l'offerta acquisisse notorietà e più persone venissero a conoscenza delle possibilità di accompagnamento a domicilio».

Servizi di volontariato | Altre offerte

Zürcher Vereinigung zur Begleitung schwerkranker (ZVBS)	Offerta	Assistenza diurna e notturna nonché accompagnamento a domicilio presso i clienti, senza prestazioni di cura.
	Gruppo target	Malati gravi e persone in fin di vita, nonché i loro familiari.
	Costi	Gratuito
	Regione	Città di Zurigo e dintorni
	Link	www.zvbs.ch

Assistenza 24 ore su 24: assunzione di una migrante che presta assistenza

Per persone che necessitano di assistenza 24 ore su 24 ma desiderano vivere a casa, i familiari ricorrono sempre più spesso a migranti che prestano assistenza vivendo in casa della persona bisognosa di aiuto. In Svizzera sono attive approssimativamente 10000 migranti pendolari dell'Europa dell'Est che assistono 24 ore su 24 persone bisognose di aiuto nelle loro abitazioni private²: trascorrono in Svizzera un paio di settimane o mesi di lavoro per poi tornare al loro Paese di provenienza.

Com'è la situazione in Svizzera?

Jasmine Truong svolge attività di ricerca e insegnamento nel campo della geografia sociale e culturale all'Istituto geografico dell'Università di Berna. Da diversi anni si occupa di questioni relative all'assistenza 24 ore su 24 e della situazione delle migranti che prestano assistenza in Svizzera. In qualità di partner di progetto del servizio per le pari opportunità della città di Zurigo, Truong gestisce careInfo, una piattaforma d'informazione e di networking nata nel 2013 e sostenuta da diverse città e Cantoni. Pensata per permettere alle migranti che prestano assistenza di informarsi sui propri diritti e mettersi in contatto tra loro, la piattaforma fornisce anche indicazioni sui loro obblighi di datore di lavoro alle famiglie che assumono una migrante che presta assistenza.

«Dalla ricerca emerge che, dopo una fase di crescita constatata cinque-dieci anni fa, il numero di agenzie di fornitura di personale a prestito si è stabilizzato negli ultimi anni. Attualmente in Svizzera si stima ce ne siano 50. Trattandosi di un mercato difficilmente controllabile, non vi sono cifre affidabili», afferma Truong.

Dalla nascita della piattaforma le condizioni di lavoro per le migranti che prestano assistenza non sono cambiate di molto. «Nel 2018 il Consiglio federale ha emanato un contratto normale di lavoro (CNL) modello che definisce lo standard minimo a livello svizzero per le condizioni di lavoro nell'assistenza 24 ore su 24. La retribuzione scalare del tempo di presenza (a seconda dell'intensità dell'assistenza) disciplinata al suo interno rappresenta una piccola conquista. Il problema è che i Cantoni non hanno l'obbligo di integrare in tal senso i loro CNL in essere. Inoltre, questi standard sono di diritto dispositivo, cioè anche se un Cantone adatta il suo CNL i datori di lavoro non devono obbligatoriamente tenerne conto». Per Truong è chiaro che le migranti che prestano assistenza si muovono tutt'ora all'interno di un mercato del lavoro precario: lavorando in economie domestiche private non sottoposte alla legge sul lavoro, sono giuridicamente poco tutelate. «Le migranti che prestano assistenza lavorano in luoghi praticamente invisibili, schermate dalla vista del pubblico. Inoltre è difficile per loro mettere paletti, per esempio richiedere di staccare dopo una giornata di lavoro o pretendere tempo libero. Queste donne, poi, solitamente non hanno una solida rete sociale in Svizzera: a causa del loro pendolarismo, non costruiscono rapporti duraturi. Molte di loro sono socialmente isolate», continua Truong.

² L'assistenza agli anziani 24 ore su 24 nelle economie domestiche: analisi dell'impatto della regolamentazione relativo agli effetti degli approcci di soluzione secondo il rapporto relativo al postulato Schmid-Federer 12.3266 «Condizioni quadro per le migranti pendolari impiegate nella cura degli anziani». B.S.S., Basilea, 2016.

Cosa occorre considerare in caso di assunzione di una migrante che presta assistenza?

Truong ha infatti osservato che per molti familiari non è semplice orientarsi nel panorama delle agenzie e sceglierne una. In caso di assunzione diretta, alla migrante che presta assistenza va il salario pieno, mentre in caso di assunzione tramite agenzia, anche questa realizza un guadagno. Se i familiari scelgono l'agenzia, dovrebbero sempre chiedere espressamente a quali condizioni le migranti che prestano assistenza sono assunte – per esempio com'è regolamentato e retribuito il tempo di presenza.

È molto importante che i familiari verifichino periodicamente la situazione. Lo stato di salute delle persone anziane cambia continuamente e spesso peggiora: una necessità di assistenza si può trasformare in un'esigenza di cure. Le migranti che prestano assistenza, però, in genere non possono prestare cure mediche. Per questo è importante tenere sotto controllo la situazione e in caso di necessità orientarsi verso una nuova forma di assistenza.



«In generale consiglio a tutti i familiari di preoccuparsi prima possibile dell'assistenza dei propri genitori anziani e di raccogliere informazioni a tutto campo: cosa significa assumere una persona che presta assistenza 24 ore su 24? Ci sono alternative?» Jasmine Truong

Assistenza 24 ore su 24 a domicilio | Ulteriori informazioni

<p>SECO</p>	<p>Fogli informativi generali su...</p> <ul style="list-style-type: none"> – assistiti e loro familiari, – personale di assistenza domestica, – imprese di collocamento e prestito di personale: <p>https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Arbeitnehmerschutz/24-stunden-betagtenbetreuung.html</p> <p>Contratto normale di lavoro CNL per il personale domestico:</p> <p>https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit_Arbeitsbeziehungen/normalarbeitsvertraege/Normalarbeitsvertraege_Bund.html</p> <p>Contratto modello per personale domestico (salario orario o mensile):</p> <p>https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit_Arbeitsbeziehungen/schwarzarbeit/Arbeit_korrekt_melden/Private_Arbeitgebende/Mustervertrag.html</p> <p>Elenco delle imprese private di collocamento e prestito di personale titolari di un'autorizzazione:</p> <p>http://www.avg-seco.admin.ch/WebVerzeichnis/ServletWebVerzeichnis</p>
<p>AVS</p>	<p>Opuscolo informativo sul lavoro domestico:</p> <p>https://www.ahv-iv.ch/p/2.06.d</p>
<p>CareInfo (in tedesco)</p>	<p>https://careinfo.ch/de/: la piattaforma si rivolge a migranti che prestano assistenza, specialisti ed economie domestiche private che impiegano migranti che prestano assistenza. È costituita da tre sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> – informazioni: informazioni giuridiche, generali e specifiche per i Cantoni, disponibili in più lingue; – novità: discussioni attuali sui temi dell'assistenza agli anziani e dell'assistenza 24 ore su 24; – forum: scambio virtuale tra migranti che prestano assistenza in relazione a questioni professionali e quotidiane.
<p>VPOD</p>	<p>Rete «respekt» per condizioni di lavoro eque nell'assistenza 24 ore su 24 (in tedesco):</p> <p>https://respekt-vpod.ch/campa/netzwerk-respekt/</p>

Quali sono i fattori qualitativi e di successo di un'offerta?

Per Fridolin Schraner della Spitex zur Mühle sono importanti i seguenti aspetti.

- **Chiarire le esigenze:** «È possibile fornire assistenza notturna sicura e di qualità solo analizzando preliminarmente in modo accurato la situazione del paziente. Ciò permette di chiarire le qualifiche che il personale deve avere per essere all'altezza delle esigenze», sottolinea Fridolin Schraner.
- **Offerte su misura:** altrettanto importante è coinvolgere il sistema famiglia nella pianificazione. Servono soluzioni individuali che corrispondano alle necessità e alle esigenze del paziente e dei suoi familiari.
- **Sostenere il personale:** attraverso un servizio di reperibilità telefonica si garantisce che i collaboratori non vengano lasciati soli. Avere un interlocutore chiaro è fondamentale non solo per il personale specializzato, ma anche e soprattutto per i volontari.

Per poter gestire un'offerta basata sul volontariato di buona qualità come quella di TECUM, secondo Corina Carr sono importanti i seguenti elementi.

- **Supporto politico:** «Il Cantone dei Grigioni ha un forte interesse a rafforzare la rete di cure palliative. Il suo supporto ci è stato di grande aiuto nel creare l'offerta», commenta Corina Carr della TECUM.
- **Reclutamento di volontari:** «Poiché l'accompagnamento alla morte è un tema molto sensibile, non possiamo semplicemente inserire annunci per reclutare volontari», riflette Carr. TECUM offre annualmente un corso di accompagnamento alla morte della durata di sette giorni. Chi si iscrive si impegna a prestare servizio presso TECUM. Questo permette di avvicinare personale infermieristico che può poi applicare le nozioni apprese in casa di cura. «Una parte rilevante del corso è costituita dall'autoriflessione: qual è il mio approccio al morire e alla morte? Posso accompagnare e consolare una persona estranea per una notte intera? Si tratta di una preparazione molto importante per i volontari», spiega Carr.
- **Organizzazione snella:** TECUM ha un'organizzazione snella con una sola dipendente, un comitato direttivo e 120 volontari attivi. L'onere organizzativo e di coordinamento per gli interventi è elevato: sono necessarie almeno tre telefonate per ogni intervento. Carr: «Attualmente stiamo valutando se creare un secondo posto di lavoro, ma il finanziamento rappresenta un grande ostacolo».
- **Networking regionale:** «Per i familiari è importante che l'offerta sia facilmente accessibile. Non importa da quale zona dei Grigioni la persona ci contatta: possiamo contare su una rete solida e troviamo sempre una soluzione», spiega Carr.

Quali sono le necessità di intervento in futuro?

A causa dell'evoluzione demografica e del crescente desiderio di poter rimanere il più a lungo possibile a casa, in futuro il fabbisogno di assistenza notturna e cure notturne continuerà ad aumentare.

In questo Fridolin Schraner individua una prima sfida: «Negli ultimi vent'anni abbiamo osservato due sviluppi importanti: da un lato la creazione di più spazi abitativi senza barriere nei quali le persone possono essere curate e assistite. Dall'altro, il rafforzamento dell'assistenza sanitaria ambulatoriale, che oggi permette di trattare al domicilio degli interessati anche quadri clinici molto complessi.»



«Tuttavia, l'assistenza e la cura a domicilio funzionano soltanto se nel sistema di assistenza c'è interazione tra fornitori di prestazioni professionali e familiari. Sono necessarie molte più offerte per sgravare i familiari di notte» Fridolin Schraner

Le offerte delle Spitex private rappresenterebbero una buona soluzione, tuttavia a costi relativamente elevati che non tutti possono sostenere. Schraner ritiene che siano necessarie più offerte alternative a costi inferiori. Potrebbe valere la pena anche rivolgere uno sguardo all'estero: «Nel Liechtenstein l'assistenza è una parte importante dell'incarico pubblico di Spitex», afferma Schraner.

Anche per Corina Carr è evidente che il fabbisogno sia largamente superiore all'offerta attualmente esistente. «Le lacune non si limitano all'ambito privato: il personale per l'assistenza notturna manca anche all'interno delle strutture sanitarie». Carr ritiene che l'ampliamento delle offerte notturne rappresenti una grande opportunità: «Più a lungo la persona può restare a casa, minore è il carico sul sistema sanitario e dunque minori sono anche le spese sanitarie».

Per ampliare le offerte notturne per le persone bisognose di aiuto e per i loro familiari è necessaria la collaborazione di tutti gli attori. Gli operatori di Spitex pubblica e privata potrebbero per esempio integrare ancora meglio le rispettive offerte mettendo più spesso a disposizione i loro servizi in modo combinato. Corina Carr auspica una cooperazione più sistematica, soprattutto da parte dei medici di famiglia.



«I medici di famiglia trasmettono sicurezza ai pazienti e ai loro familiari e ricoprono un ruolo centrale nel rendere possibile la permanenza nella propria abitazione. Sarebbe auspicabile che segnalassero ancora più spesso le offerte ambulatoriali, sia professionali che volontarie».» Corina Carr

Per Jasmine Truong di CareInfo anche nell'ambito dell'assistenza 24 ore su 24 nell'economia domestica privata vi sono chiare necessità di intervento a più livelli: a livello giuridico sarebbe necessaria una regolamentazione vincolante sul posto di lavoro. A suo parere, le migranti che prestano assistenza dovrebbero essere sottoposte alla legge sul lavoro. A livello di infrastrutture, sarebbe necessario un numero maggiore di alloggi per persone anziane moderni e a costi accessibili. «Spesso la scelta è tra casa di cura e assistenza 24 ore su 24. Servono offerte interessanti che si collochino tra questi due estremi», afferma Truong.

Anche a livello sociale, a suo parere, deve cambiare ancora molto. «È necessario un confronto più aperto con il tema dell'assistenza agli anziani. Per esempio, i familiari non dovrebbero affrontarlo solo quando i genitori hanno bisogno di assistenza, perché spesso a quel punto urge una soluzione rapida. Potrebbe essere di aiuto confrontarsi con il tema in anticipo, senza fretta, e di conseguenza più serenamente».

Sigla editoriale

Editore

Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

Contatto

Ufficio federale della sanità pubblica UFSP
Casella postale
CH-3003 Berna
Proches.aidants@bag.admin.ch
www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza

Data di pubblicazione

Agosto 2020

La presente pubblicazione è disponibile in

tedesco
francese
italiano

Può anche essere scaricato in formato PDF all'indirizzo

www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza > [Parte 2: modelli di buona prassi](#)

Autori

Caroline Kaplan, Mélanie Stamm, Interface Luzern