

# Guida per una buona assistenza nelle case di cura

COME INTEGRARE L'ASSISTENZA PSICOSOCIALE  
A LIVELLO MANAGERIALE E NELLA VITA QUOTIDIANA.

Sintesi della guida dettagliata:  
invito a sfruttare l'effetto  
preventivo di una buona  
assistenza.



Paul Schiller Stiftung

ARTISET CURAVIVA

**Gentili direttrici e direttori degli istituti e membri di direzione,  
gentili responsabili decisionali,  
gentili specialiste e specialisti delle case di cura,**

come può essere strutturata una buona assistenza psicosociale nella quotidianità delle case di cura? Come può essere integrata nei documenti e nei processi strategici e concettuali? Cosa è possibile già oggi e quali adeguamenti politici andrebbero apportati per consolidare l'assistenza psicosociale alle persone anziane?

Una guida dettagliata di ARTISET, della sua associazione di categoria CURAVIVA e della Paul Schiller Stiftung mostra come realizzare l'assistenza nelle case di cura: con un'immagine globale della terza età, con creatività e attenzione alla dimensione individuale, con un chiaro impegno strategico, un atteggiamento incoraggiante di tutto il personale e con competenze specialistiche sociali a tutti i livelli gerarchici. Esempi pratici concreti forniti in tutta la guida illustrano come può essere implementata concretamente una buona assistenza.

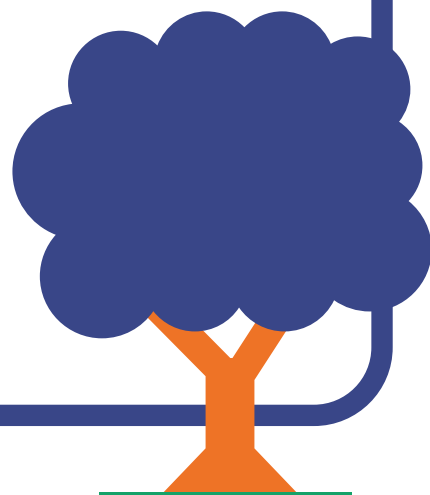
Questa è una sintesi dei punti essenziali. Saremo lieti se vi mettete in cammino con noi e sfruttate il potenziale dell'effetto preventivo dell'assistenza psicosociale.

Patric Bhend,  
Presidente del Consiglio di settore  
CURAVIVA

Marianne Streiff,  
co-presidente ARTISET

Maja Nagel Dettling,  
Membro del Consiglio di fondazione  
della Paul Schiller Stiftung

Rainer Hartmann,  
Presidente della Paul Schiller Stiftung



# Una buona assistenza conviene perché...

... promuove l'**autodeterminazione e la qualità di vita delle persone anziane** nonostante le limitazioni, in quanto

- mantiene e promuove l'**autonomia** dei residenti
- promuove l'appartenenza, **contrastando** l'isolamento sociale e la **solitudine**
- consente una **vita quotidiana** personalizzata e **ricca di significato**
- **rafforza la salute mentale**, la resilienza e il senso di sicurezza nella vita quotidiana
- offre orientamento nel sistema di assistenza e **consente l'accesso a prestazioni adeguate**
- contribuisce a raggiungere meglio gli obiettivi delle **procedure assistenziali**

... **aumenta l'attrattiva come datore di lavoro** poiché l'essere umano è sempre più al centro, un aspetto estremamente importante per molti collaboratori

... favorisce una **rete più ampia di potenziali collaboratori** e nuove competenze nei team grazie all'integrazione di vari ambiti professionali del settore sociale

... è un **alleggerimento del carico assistenziale per collaboratori e familiari** grazie a un'attività di volontari e familiari strutturata in modo professionale

... promuove le **reti intergenerazionali** nella comunità

... favorisce un **miglioramento dell'immagine**



# Come garantire un'assistenza di qualità nella vita quotidiana

Sulla base di situazioni chiave nello svolgimento della giornata, la guida illustra come rafforzare l'autodeterminazione e la qualità di vita dei residenti nelle case di cura grazie a una buona assistenza psicosociale. La guida dettagliata fornisce spiegazioni, idee per la realizzazione ed esempi che fungono da ispirazione relativi ai punti sottostanti e ad altri punti.

Spiegazioni, ispirazioni, idee per la realizzazione e argomentazioni nella guida dettagliata: [gualtern.ch/leitfaden](http://gualtern.ch/leitfaden) ↗



## Pianificazione giornaliera e settimanale personale

- Permettere di mantenere le abitudini quotidiane anche nelle case di cura
- Offrire attività di gruppo e individuali all'interno e all'esterno dell'istituto
- Adeguare lo svolgimento della giornata alle esigenze individuali del momento
- Consentire la partecipazione alle situazioni quotidiane (giardino, casa, cucina, organizzazione della giornata ecc.)

## Inizio della giornata

- Consentire un ritmo individuale al mattino
- Sfruttare le situazioni quotidiane per conversazioni brevi e lunghe già quando ci si alza
- Il personale addetto all'assistenza e alle cure collabora con le rispettive competenze per un accompagnamento globale

## Passaggio a una forma abitativa istituzionale

- Organizzare la transizione già prima del trasferimento
- Accompagnare l'ingresso e il trasferimento da parte di una persona con una professione sociale
- Chiarire le esigenze attuali di assistenza

- Rafforzare le competenze comunicative di tutti i collaboratori
- Sfruttare temi attuali, interessi ed esperienze di vita dei residenti come spunto di discussione

## Creare opportunità per la conversazione

## Situazioni legate ai pasti

- Consentire un'organizzazione personalizzata: orari dei pasti fissi/flessibili, scelta del menù al tavolo, posto a sedere fisso/flessibile, servizio al tavolo / tavolo comune con collaboratori
- Mettere a disposizione nicchie e diversi punti ristoro anziché una grande sala
- «Incontri» con capocuoco o capocuoco: scambio su novità dalla cucina, accoglienza delle proposte di menù e dei desideri dei residenti

Nella guida

### Integrare due strumenti essenziali nella vita quotidiana:

accertamento del bisogno di assistenza  
→ pagina 17

lavoro biografico  
→ pagina 28

## Organizzazione dell'ambiente e dei locali

- Creare occasioni di incontro con spazi accessibili al pubblico: parco giochi, caffetteria, sale per riunioni o corsi
- Allestire i locali infermieristici come uffici aperti che favoriscono l'accesso dei residenti al personale
- Allestire cucinette con frigorifero, riservate ai residenti di ogni piano, pensate come luoghi di interazione e dialogo
- Consentire l'utilizzo autonomo dello spazio esterno e la partecipazione alla sua organizzazione
- Organizzare eventi pubblici o mercatini, con la partecipazione attiva dei residenti

## Affrontare situazioni di stress

- Garantire un accompagnamento competente nel quotidiano in situazioni di vita difficili (perdita, gestione delle limitazioni, conflitti)
- Rafforzare le strategie di superamento individuali e la resilienza
- Fornire consulenza e accompagnamento psicosociale specialistici in caso di crisi
- Favorire una relazione di fiducia con i familiari per individuare e affrontare tempestivamente i temi gravosi
- Regolamentare la gestione delle divergenze, definire la gestione dei reclami

## La sera e l'ora di andare a letto

- Scoprire le abitudini serali individuali e consentirne la continuazione
- Offrire individualmente e in gruppi rituali per il rilassamento e per concludere la giornata
- Se necessario, accompagnare i residenti nella fase di addormentamento, aiutare ad affrontare le paure

# Come integrare una buona assistenza nella struttura a tutti i livelli

Per mettere in pratica i principi di una buona assistenza nell'organizzazione, sono necessari tutti i collaboratori – a tutti i livelli e in tutti i settori. È importante adottare un atteggiamento di base comune, professionale e ponderato, basato sugli approcci centrali dell'autodeterminazione, della partecipazione e dell'emancipazione. Oltre a classici strumenti di gestione, la guida fornisce indicazioni su come includere nei vostri documenti e nelle vostre procedure le nozioni di base, i compiti e le responsabilità nell'assistenza psicosociale.

## A LIVELLO STRATEGICO

### Team direttivo, Consiglio di fondazione e/o amministrazione

- Stabilisce a livello strategico l'assistenza psicosociale come forma di sostegno autonoma
- Assicura le risorse necessarie
- Chiarisce come viene utilizzata la retta per assistenza per offrire un'assistenza personalizzata e quali altre fonti di finanziamento possono essere utilizzate
- Garantisce che negli accordi sulle prestazioni e sulle tariffe sia stabilita un'assistenza professionale di qualità

### Direzione e quadri

- Definisce l'attuazione strategica a medio termine dell'assistenza psicosociale
- Definisce i requisiti qualitativi di un'assistenza professionale
- Mostra come l'assistenza è integrata nel modello organizzativo e nel controlling
- Assicura l'integrazione a tutti i livelli gerarchici e nelle posizioni dirigenziali con il background specialistico per l'assistenza psicosociale
- Concretizza nel piano di assistenza l'organizzazione dell'assistenza in tutti e sei gli ambiti di intervento
- Descrive l'atteggiamento di base per l'assistenza con cui i collaboratori di tutti i settori svolgono i loro compiti specialistici

## Nella guida

**Cosa offre una buona assistenza: obiettivi di efficacia in sei ambiti di intervento**

→ pagina 48

**Cosa caratterizza una buona assistenza: standard di qualità per l'assistenza**

→ pagina 66

**Operatori socio-assistenziali (OSA): sfruttiamo le loro competenze psicosociali**

→ pagina 57

## A LIVELLO OPERATIVO

### Capi cure

- All'interno della direzione è responsabile del tema dell'assistenza, apporta competenze psicosociali
- Attua il piano e i processi di assistenza e li perfeziona costantemente
- È responsabile della pianificazione del personale per l'assistenza professionale in team interprofessionali con professioni sociali
- Assicura lo scambio professionale e la formazione continua sui temi assistenziali all'interno della struttura
- Sensibilizza i nuovi collaboratori e volontari su temi rilevanti per l'assistenza

### Collaboratori con formazione specialistica in assistenza psicosociale

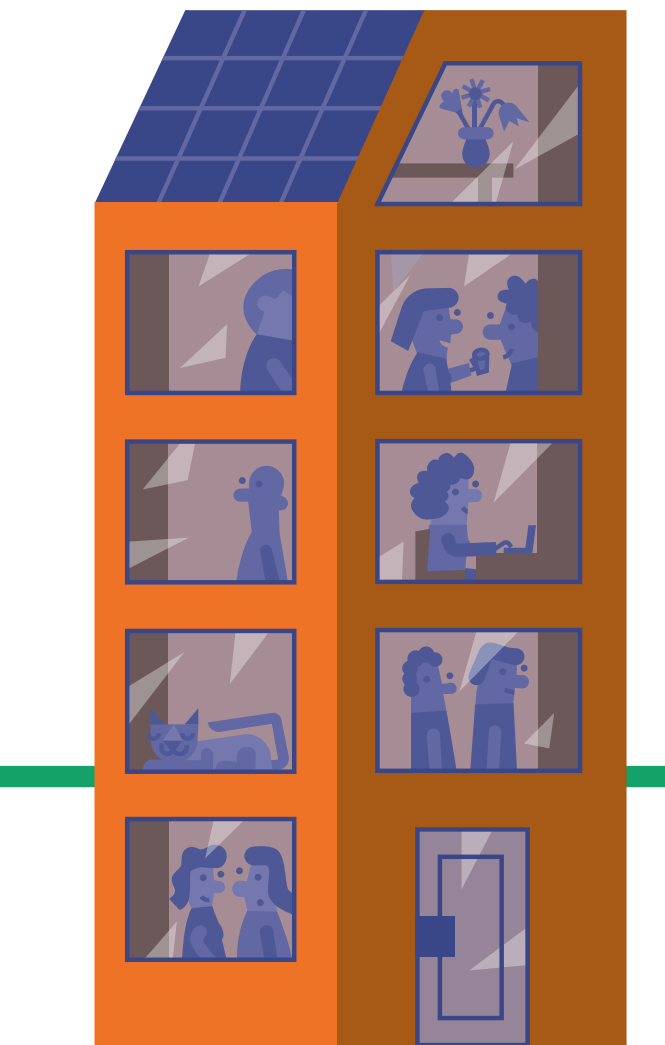
- Individuano insieme alle persone anziane il bisogno di assistenza e pianificano l'assistenza
- Rendono possibile un'organizzazione arricchente della vita quotidiana con riferimento alla biografia, alla situazione di vita e agli interessi dei residenti
- Sono gli interlocutori dei familiari per le questioni psicosociali
- Forniscono consulenza, formazione e istruzione ad altri collaboratori e volontari sul tema dell'assistenza

### Tutti i collaboratori

- Sostengono e promuovono l'autodeterminazione e le possibilità di scelta dei residenti
- Provvedono affinché i residenti siano coinvolti in tutti gli ambiti della vita quotidiana (cucina, casa, giardino, ecc.)
- Sono aperti ai contatti e ai colloqui con i residenti
- Si impegnano attivamente per una buona collaborazione interprofessionale

## E IN POLITICA?

- Strategia comune per rafforzare l'assistenza della Confederazione e dei Cantoni
- Utilizzare l'attuazione cantonale del finanziamento dell'assistenza tramite le prestazioni complementari per consentire a tutte le persone anziane di accedere all'assistenza psicosociale
- Avviare la riforma dell'assegno per grandi invalidi e tenere conto dell'assistenza psicosociale
- Nelle definizioni delle prestazioni cantonali e comunali per le case di cura, definire l'assistenza e finanziare il personale adeguatamente formato, quindi oltre al personale sanitario anche il personale formato in ambito sociale, in attivazione e psicologia



La guida dettagliata è disponibile in tedesco, francese e italiano. Si basa sugli input di quasi 20 case di cura e sui risultati di uno studio di base sul tema dell'assistenza alle persone anziane.

Nella prima parte, la guida illustra, sulla base di un tipico programma giornaliero, come può essere implementata concretamente una buona assistenza nella vita quotidiana.

Nella seconda parte fornisce materiale per l'ideazione e la stesura scritta dell'assistenza psicosociale a tutti i livelli.

Nella terza parte, la guida illustra le decisioni politiche necessarie per rafforzare e finanziare l'assistenza nel settore stazionario.

Infine, l'allegato riassume le basi scientifiche e specialistiche dell'assistenza psicosociale.

Ordinate le copie stampate:  
[info@artiset.ch](mailto:info@artiset.ch)

Scaricate il PDF:  
[gutaaltern.ch/leitfaden](http://gutaaltern.ch/leitfaden) ↗

