

Marzo 2021



### **I vantaggi del primary nursing**

Gentilezza, umanità e rispetto nel primary nursing. Questa è la filosofia che Spitex per Città e Campagna segue da oltre 35 anni.

**Pagina 5**

### **La migliore assistenza durante le vacanze**

La possibilità di andare in vacanza non è una cosa ovvia per le persone anziane e per i loro familiari. Per far sì che non debbano rinunciarvi, le proposte sono molte.

**Pagina 6**

### **Uno sguardo dietro le quinte**

Com'è la vita di tutti i giorni lavorando per Spitex? Rosalba Iuliano, responsabile servizio cure di Spitex per Città e Campagna del Cantone dei Grigioni, ci porta a fare un piccolo viaggio.

**Pagina 12**

*I nostri collaboratori sono persone addette alla cura, all'assistenza, all'accompagnamento, persone di riferimento dedicate.*

Cosa potete aspettarvi da noi:

**Continuità:** ogni intervento viene sempre eseguito dagli stessi collaboratori a seconda delle necessità.

---

**Personalizzazione:** i nostri collaboratori tengono conto delle abitudini e delle esigenze personali e dei desideri individuali.

---

**Puntualità:** ci adeguiamo alle vostre tempistiche e i nostri collaboratori si impegnano a rispettare gli orari concordati.

---

**Supporto 24 ore su 24:** siamo sempre a vostra disposizione, di giorno e di notte.

---

**Trasparenza:** prima di ogni intervento stabiliamo con voi quali sono i servizi necessari in ogni singolo caso.

---

**Tutto della stessa fonte:** per i clienti che, oltre alle cure, hanno bisogno anche di assistenza e aiuto nell'economia domestica, il nostro personale si occupa di tutte le mansioni sul posto. Questo permette di creare un senso di fiducia e di sicurezza.



## Gentile lettrice, gentile lettore,

a causa del coronavirus nell'anno appena trascorso molti di noi hanno dovuto rinunciare alle ferie. A maggior ragione speriamo che il 2021 si dimostrerà un anno più ricco di occasioni per chi desidera recuperare. Ma anche senza il coronavirus, viaggiare non è per tutti una cosa semplice. Proprio per le persone anziane o bisognose di cure o per i familiari che li assistono, le giornate di vacanza sono spesso associate a preoccupazione, insicurezza e punti interrogativi. Mentre sono in vacanza riceverò le stesse cure di quando sono a casa? Chi si occuperà dei miei genitori bisognosi di cure se desidero partire per un viaggio? Ecco perché in questa rivista abbiamo voluto fornire una panoramica delle soluzioni che permettono a voi o ai vostri cari di godere delle vacanze in serenità e ben assistiti. Infatti viaggiare e rilassarsi è un toccasana per la mente e per il corpo. Come ha detto il Dalai Lama: «Almeno una volta l'anno, vai in un posto dove non sei mai stato prima.»

È possibile viaggiare anche con la mente, imparando qualcosa di nuovo. Anatole France, scrittore francese e premio Nobel per la letteratura, articolò così questo concetto: «Qual è il vero significato della parola viaggiare? Cambiare località? Assolutamente no! Viaggiare è cambiare opinioni e pregiudizi.» In questo numero intraprendiamo già un piccolo viaggio. Accompanerete Rosalba Iuliano nel suo lavoro di tutti i giorni come responsabile servizio cure di Spitex per Città e Campagna del Cantone dei Grigioni. Chi lo sa, magari imparerete qualcosa di nuovo.

Vi auguro una piacevole lettura e una salute sempre eccellente.

Daniel Braun  
COO di Spitex per Città e Campagna

## Un sistema di cura che genera fiducia Pagina 5

Gentilezza, umanità e rispetto nel primary nursing: questa è la filosofia che Spitex per Città e Campagna segue da ormai oltre 35 anni.

## Viaggiare – con la coscienza a posto Pagina 6

Spitex per Città e Campagna, su richiesta e in base alle necessità, si occupa delle persone bisognose di cure a casa loro ogni volta che i familiari che li accudiscono desiderano prendersi una pausa.

## Rompicapo Pagina 10

## Il mio lavoro ed io Pagina 12

Rosalba Iuliano, responsabile servizio cure della filiale Grigioni, racconta com'è la sua routine quotidiana di lavoro.



# Un sistema di cura che genera fiducia

**Gentilezza, umanità e rispetto nel primary nursing: questa è la filosofia che Spitex per Città e Campagna segue da ormai oltre 35 anni. I vantaggi di questo approccio alle cure sono apprezzati sia dai clienti, sia dai collaboratori.**

**P**rimary nursing significa che l'assistenza a una persona bisognosa di cure viene fornita sempre dalla stessa persona o dallo stesso team. Così si crea una sensazione di familiarità. La persona addetta non si occupa solo del processo di cura, ma diventa anche un punto di riferimento per le clienti e i clienti, i familiari e il personale specializzato, come ad esempio il medico di famiglia.

## Supporto dalle persone per le persone

Spitex per Città e Campagna segue da sempre l'approccio del primary nursing. Per l'assistenza si avvale sempre di personale fidato, e che può soddisfare le esigenze individuali dei clienti a casa loro. «Questo sistema genera fiducia fra infermieri e clienti. I clienti e i loro familiari sanno che saranno assistiti in modo amorevole», spiega Christian Heller, Responsabile regionale regione sud-ovest. Grazie al primary nursing i clienti possono contare sul fatto che saranno sempre curati e assistiti dallo stesso team, in maniera individuale e puntuale. «Il primary nursing dà sicurezza a tutte le persone coinvolte», conclude Barbara Helfenstein, Responsabile regionale regione sud-est. «Si migliora la comunicazione, si garantisce continuità e i clienti possono preservare il più possibile la propria autonomia. Anche i familiari apprezzano il fatto di avere a disposizione un interlocutore chiaramente definito.»

## Servizi individuali e personalizzati

I servizi offerti da Spitex per Città e Campagna sono individuali e personalizzati. L'obiettivo principale è offrire accompagnamento e consulenza su misura per clienti e familiari nella specifica fase della vita in cui si trovano. Assistere nella cura dell'igiene personale, dare sollievo ai familiari di persone con demenza, cucinare e mangiare insieme,



*Con il primary nursing è possibile costruire un rapporto di fiducia e familiarità.*

fare passeggiate, trascorrere i pomeriggi giocando oppure offrire turni di notte sono solo alcuni esempi della vasta gamma di servizi proposti.

*Grazie al primary nursing i clienti vengono sempre curati e assistiti dallo stesso team, in maniera individuale e puntuale, in base ai loro desideri e alle loro necessità.*



*Sapere che i propri familiari sono accuditi con amore anche quando si è in vacanza permette di viaggiare con il cuore più leggero.*

# Viaggiare – con la coscienza a posto

**Andare in ferie significa viaggiare. Tuttavia, la possibilità di viaggiare non è una cosa ovvia per le persone anziane e per i loro familiari. Per far sì che non debbano rinunciarvi, le proposte sono molte.**

La Svizzera è una nazione di viaggiatori. Secondo l'Ufficio federale di statistica, nel 2017 ogni persona residente in Svizzera ha fatto in media tre viaggi con pernottamento, due terzi dei quali all'estero. Sono in aumento anche le offerte che si rivolgono specificamente agli anziani che necessitano di aiuto o di cure o ai familiari che li accudiscono. Questo permette loro di partire per qualche giorno, nella certezza che tutti riceveranno l'assistenza di cui hanno bisogno.

## **La cura a casa propria**

Spitex per Città e Campagna, su richiesta e in base alle necessità, si occupa delle persone bisognose di cure a casa loro ogni volta che i familiari che li accudiscono desiderano prendersi una pausa. Le modalità di aiuto sono molteplici: le persone vengono accompagnate a fare la spesa, aiutate nelle faccende domestiche o assistite nell'igiene personale.

Per le esigenze del palato ci sono servizi come la consegna dei pasti oppure le «tavolate» proposte da case di cura e case di riposo.

## **In vacanza con i servizi di Spitex**

Ci sono anche organizzazioni che aiutano le persone bisognose di assistenza a programmare le ferie. Un esempio è la Fondazione Claire & George. È un'organizzazione che aiuta i viaggiatori a scegliere gli alberghi più idonei, li assiste a prenotare i viaggi e a scegliere i servizi richiesti,

### **Claire & George**

Vacanze senza barriere in Svizzera

[www.claireundgeorge.ch](http://www.claireundgeorge.ch)

Tel. 031 301 55 65

come ad esempio la cura Spitex, l'accompagnamento nelle passeggiate, i mezzi ausiliari o i trasporti. Myriam Mazzolani, infermiera diplomata di Spitex per Città e Campagna nella filiale dell'Oberland Bernese, da ormai oltre cinque anni assiste gli ospiti che prenotano le proprie vacanze anche mediante Claire & George nell'Oberland Bernese e che richiedono i servizi di Spitex. L'infermiera si dimostra molto convinta di questa proposta. «Funziona molto bene», dice entusiasta, e aggiunge: «Prima dell'inizio della vacanza ci mettiamo in contatto con gli ospiti e parliamo con lo Spitex del loro luogo di residenza, di modo da conoscere anticipatamente le loro necessità e i loro desideri. Così possiamo organizzare tutto per il loro soggiorno.»

### Un po' di cambiamento fa sempre bene

Gli interessati sanno benissimo che i collaboratori di Spitex che ancora non conoscono magari li assisteranno in modo un po' diverso da quanto avviene con i collaboratori di Spitex che già conoscono da anni nel posto di residenza; Myriam Mazzolani racconta: «I nostri ospiti sono consapevoli del fatto che non li conosciamo ancora perfettamente e che devono fornirci alcune spiegazioni sulle modalità in cui desiderano ricevere i servizi. Questo richiede un po' di pazienza sia da parte loro, sia da parte dei collaboratori,

ma per noi tutti è un piacere.» In fin dei conti i nostri ospiti sono felici di poter contare sul supporto a cui sono abituati e quindi di poter andare in vacanza. «Inoltre per molti dei nostri ospiti essere assistiti, ogni tanto, da altri infermieri rappresenta una piacevole variazione», conclude Myriam Mazzolani. Anche i familiari delle persone bisognose di cura apprezzano molto questo servizio: sono felici di potersi concedere una vacanza rilassante e il meritato riposo.

### Vacanza in una residenza per anziani

Talvolta Spitex non riesce a coprire tutte le necessità. In questi casi le case e le residenze per anziani offrono la possibilità di curare e assistere gli anziani per il periodo di assenza dei loro familiari: ad esempio le case di riposo e di cura di Senevita. A seconda dei servizi offerti dai vari istituti e dallo stato di salute delle persone, sono a disposizione alloggi residenziali oppure medicalizzati. «È una proposta a cui ricorrono sempre più persone», dichiara Daniel Braun, COO di Senevita e Spitex per Città e Campagna. «Spesso trascorrono le vacanze da noi anche per conoscere noi e i nostri servizi, ad esempio la nostra ottima cucina, l'ampio e vario calendario di attività o il nostro programma di escursioni.» Il Senevita Résidence Beaulieu



Le esperienze condivise in vacanza uniscono di più.



*Alla Senevita Residenza Beaulieu le persone anziane possono trascorrere una vacanza ricca di varietà.*

a Morat propone perfino delle vacanze fatte apposta per conoscere le strutture: «Qualche tempo fa, un signore di 86 anni ha soggiornato in uno dei nostri alloggi per due settimane mentre il suo appartamento veniva ristrutturato», racconta l'amministratore delegato Boris Roncevic. Con questa soluzione ha preso due piccioni con una fava. «Prima di tutto è riuscito a riposarsi, e poi ha potuto testare e conoscere meglio la nostra proposta.» Ha così potuto valutare un futuro presso i nostri alloggi residenziali o medicalizzati. Da poco si è trasferito definitivamente presso Senevita.



*Un ospite del Senevita Résidence Beaulieu di Morat saluta i familiari: il momento tenero della giornata.*

**La proposta di vacanza presso il Senevita Résidence Beaulieu è adattabile secondo le esigenze di ognuno. Ecco un esempio di programma:**

#### **Giorno 1 – arrivo**

- Arrivo a Morat e check-in presso il Senevita Résidence Beaulieu
- Riposo presso l'alloggio
- Cena nel ristorante del Senevita Résidence Beaulieu

#### **Giorno 2 – shopping e tempo libero**

- Shopping nel centro storico di Morat
- Caffè e torta alla panna nel pergolato
- Passeggiata sul lungolago

#### **Giorno 3 – crociera**

- Crociera sui tre laghi da Morat e Bienne e ritorno
- Pédicure presso il Senevita Résidence Beaulieu

#### **Giorno 4 – giornata beauty-center**

- Parrucchiere presso il Senevita Résidence Beaulieu
- Programma a piacere

#### **Giorno 5 – giornata culturale**

- Visita della biblioteca nel centro storico
- Momenti di lettura in angoli pittoreschi di Morat
- Visita del museo storico di Morat
- In giro per la città con il trenino

#### **Giorno 6 – giornata libera**

- Programma a piacere

#### **Giorno 7 – partenza**

- Preparazione per la partenza e brindisi di saluto

## Cosa mi ha particolarmente commosso negli ultimi mesi



«Amo curare gli altri, è la mia vita. Sono una donna ancora giovane e dopo dieci anni in cui sono stata impegnata in altre attività ho deciso di tornare a Spitex per Città e Campagna perché il tema della cura mi interessa ora più che mai. Anche nella

società è onnipresente. Grazie ai progressi della medicina le persone sono sempre più longeve. Questa circostanza esige un cambiamento di mentalità su come trascorrere la terza età a casa.

Nel tempo libero sono attiva come responsabile del gruppo della terza età nel mio comune e vivo da vicino le preoccupazioni e i desideri dei nostri concittadini più anziani. Proprio nelle richieste di assistenza è necessario combinare in modo equilibrato sia l'aiuto, sia la promozione delle risorse proprie di ognuno. Il mio lavoro è molto vario e questo rappresenta una continua sfida, ma mi dà anche una grande soddisfazione.»

**Manuela Wyss**  
Coordinatrice regionale

«Stiamo assistendo una cliente che ci ha davvero sorpreso. A 101 anni è vispa, allegra, piena di umorismo. Ad esempio poco tempo fa ha consegnato il proprio programma di fisioterapia a una nostra collaboratrice e, facendole l'occholino, le ha detto che in effetti farebbe bene anche a lei. In origine con sua nipote avevamo stabilito che l'avremmo aiutata una volta alla settimana nei lavori di casa. Grazie alle sue buone condizioni di salute e dopo averlo concordato insieme, recentemente siamo passati a una cadenza bisettimanale. Ammiro molto questa cliente e auguro a tutti noi di arrivare a quell'età e con una salute così buona.»

**Sonja Fankhauser**  
Responsabile di filiale dell'Oberland Bernese

«Desidero ringraziare l'equipe di Spitex Ginevra per la piacevole sorpresa che hanno preparato per mia mamma, Emilie S., per il suo 90° compleanno. Con tutta la mia riconoscenza anche per le cure che le offrono ogni giorno con professionalità, umanità ed empatia.»

**Olivia S.**  
Figlia di una cliente



«L'incontro più bello che ho fatto a Spitex è stato con il signor E., che era sempre felice di vedermi e con cui mi piaceva bere un caffè e fare quattro chiacchiere. Aveva la passione di raccontarmi della sua vita professionale, di parlarmi di quello che aveva vissuto in paesi come la Nigeria e la Costa D'Avorio. Diceva che con me aveva

sempre argomenti di conversazione. Mi ha confidato che gli piacerebbe fare visita a sua sorella che abita in una casa di cura medicalizzata a Berna.

Mi sono molto dispiaciuta quando si è ammalato perché stando con questo signore mi sono resa conto di quanto grada che noi gli dessimo tutta la nostra attenzione e considerazione, che lo valorizzassimo e soprattutto per la fiducia che era maturata nel tempo; questo ha fatto sì che si sentisse a suo agio e facilitato nel raccontarmi la sua vita, sapendo che sono un'infermiera. Siamo riusciti a intessere rapporti molto stretti, di fiducia. Non appena apriva la porta per accogliermi mi diceva: «Buongiorno signora, apprezzo molto quando viene lei.» Mi prendevo sempre del tempo per ascoltarlo raccontare della sua vita professionale, del numero di aerei che ha preso nella sua vita. La nostra conversazione era molto varia, spaziava dalla cultura, alla politica, allo sport fino all'educazione dei figli.

Per me è stato un incontro bellissimo, fra tanti altri, a Spitex.»

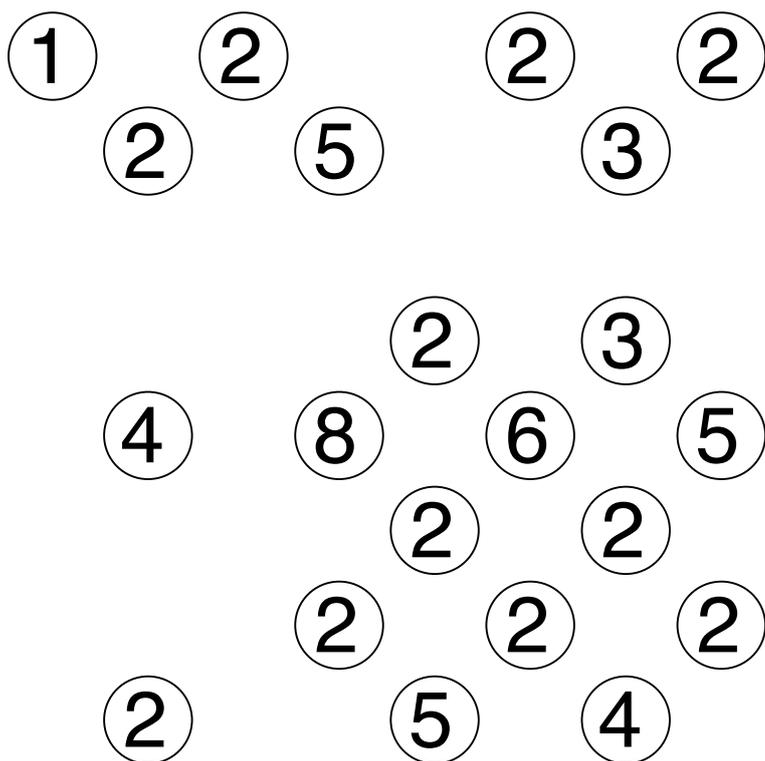
**Aminata Toure**  
Infermiera nel Canton Vaud

# Rompicapo

Trovate le 10 differenze

La soluzione è a pagina 15





### Ponti/Hashi

Ogni cerchio rappresenta un'isola. Il numero all'interno indica quante linee (ponti) finiscono in quell'isola.

- I ponti sono permessi solo per isole vicine, in orizzontale o in verticale.
- Le isole possono essere collegate da ponti singoli o doppi.
- Alla fine tutte le isole devono essere collegate tra loro.
- Non sono permessi incroci, ponti diagonali e collegamenti con più di 2 linee.

	8	7			3			
		4	7		1	2		5
	1						7	6
4	6		5		9		2	
				3				
	2		6		8		4	1
1	4						6	
9		6	1		5	8		
			3			1	9	

6		8			5			2
	9		6				8	
				3				4
1			2		9		6	
		6		7		2		
	4		5		3			8
2				1				
	6				2		7	
4			9			8		1

### SUDOKU

Ogni numero da 1 a 9 può comparire una sola volta in ciascuna riga, in ciascuna colonna e in ciascuno dei nove blocchi 3×3.

Le soluzioni sono a pagina 15

© raetsel.ch 300



Rosalba Iuliano, responsabile servizio cure per la filiale dei Grigioni, con il suo cane «Finjo.»

## Una tipica giornata in Spitex

Rosalba Iuliano, responsabile servizio cure di Spitex per Città e Campagna del Cantone dei Grigioni, ci porta a fare un piccolo viaggio. Ci mostra, con un interessante reportage fotografico, in cosa consiste il suo lavoro.

### Ore 06:00

Rosalba inizia la giornata con la consueta passeggiata nel quartiere in cui abita. Con lei, naturalmente, il suo compagno fidato, «Finjo.» Il suo cane da tartufi accompagna Rosalba già da 9 anni ed è sempre con lei – tranne, naturalmente, quando lei va a lavorare e durante gli interventi presso i clienti. Poi Rosalba si gode il primo caffè prima di dirigersi verso il suo posto di lavoro. Nel frattempo dà un'occhiata al cellulare per vedere se ci sono messaggi. È successo qualcosa di urgente/importante durante la sorveglianza notturna, da chiarire prima di iniziare l'intervento? Oggi nulla, bene.

Prima di andare in ufficio, questa infermiera diplomata deve svolgere un intervento presso una signora che è cliente già da molti anni. Anche se Rosalba, in qualità di responsabile servizio cure per tutta la regione da Davos e Maienfeld fino a Disentis oggi ha soprattutto incarichi dirigenziali, dà grande valore al contatto personale con i clienti e svolge regolar-

mente anche interventi sul posto. Per recarsi dalla cliente, Rosalba attraversa la bella strada secondaria a 15 minuti da Coira.

### Ore 07:00

Oggi il programma prevede l'aiuto nella toilette del mattino e la preparazione della colazione, un intervento programmato per la durata di un'ora. Purtroppo Rosalba trova la cliente in una brutta giornata. Dopo una notte insonne, la cliente è molto stanca e dolorante. Rosalba ascolta la cliente e la incoraggia a parlare per poter valutare con precisione le sue condizioni.

Grazie alla sua formazione ampia e diversificata nel settore della cura, Rosalba può attingere a un grande patrimonio di esperienze ed effettuare così una valutazione dettagliata che utilizza anche quotidianamente e con la stessa accuratezza anche per i coaching dei suoi collaboratori. Infatti nella vita di tutti i giorni di Spitex possono presentarsi spesso momenti di insicurezza nei quali un breve confronto con il responsabile cure è di vitale importanza. Questo è il «daily business» di Rosalba, che contraddistingue lei e il suo team.

Tornando al caso della cliente: Rosalba chiama i familiari. Dato che la figlia vive lì vicino, attende finché i due familiari sono sul posto e così può discutere personalmente sul da farsi. Ora la cliente è ben assistita, la situazione è stata spiegata a tutti gli interessati e si sono organizzati i passi successivi. Al momento Rosalba non può fare altro, qui, e quindi va in ufficio.



### Ore 08:20

Di solito alle 8:00 ha luogo il briefing quotidiano con Barbara Aebli, responsabile di filiale per il Cantone dei Grigioni. Si parla degli eventi importanti accaduti il giorno prima, durante i picchetti notturni e se è stato necessario intervenire o riorganizzare il servizio; inoltre si discutono i casi critici che richiedono maggiore attenzione. Si prosegue con gli aggiornamenti sul coronavirus che in seguito dovranno essere comunicati al team oppure se si valuta la necessità di nuove formazioni e/o provvedimenti.

Oggi c'è tempo soltanto per un breve colloquio davanti al bollitore. Ma la tazza di tè è un toccasana ed è anche assolutamente necessaria perché il riscaldamento nella filiale non funziona più molto bene e quindi nei locali degli uffici ci sono appena 19°C. Le tre colleghe del team dell'ufficio – Rosalba, Barbara e Corina Camiu, l'angelo dell'amministrazione – si scambiano informazioni sulle novità più importanti. Nel frattempo arriva anche Susanne, la collaboratrice che oggi è invitata all'annuale colloquio collaboratori con Barbara e Rosalba.

### Ore 09:40

Dopo il colloquio con i collaboratori, Rosalba va alla sua scrivania e si occupa delle note e delle questioni in sospeso. Ha già ricevuto altri messaggi al cellulare: una collaboratrice è ammalata e si deve modificare il suo programma, un cliente ha disdetto un intervento con poco preavviso. Questi e altri cambiamenti sono registrati con cura da Rosalba nel programma mensile degli interventi, in modo che i documenti siano gestiti e messi in conto correttamente alle casse malati alla fine del mese.

Nell'info-chat gestita da Rosalba con i suoi collaboratori, in ogni momento è possibile condividere rapidamente domande o aggiornamenti con tutto il team. Ad esempio un richiamo a redigere il programma degli interventi previsti nei giorni festivi oppure gli ultimi aggiornamenti sul coronavirus. Questi messaggi devono essere confermati da tutti i collaboratori con il «pollice in su», così Rosalba è certa che siano stati compresi e che in futuro saranno gestiti correttamente. Naturalmente si effettuano anche regolari controlli, oggi pomeriggio si svolge già una di queste visite di controllo.

Prima, però, c'è altro lavoro d'ufficio da fare: sono arrivate le relazioni sull'andamento e i resoconti delle cure aggiornati. Questi resoconti sui servizi forniti ai clienti e sull'andamento delle loro condizioni vengono regolarmente verificati dalla responsabile servizio cure. Si devono rintracciare eventuali irregolarità e i cambiamenti nelle condizioni dei clienti devono essere segnalati ai medici responsabili e alle compagnie di assicurazione. In base a questi documenti Rosalba può anche decidere di proporre determinati



collaboratori per una specializzazione o un altro tipo di formazione continua. Naturalmente Rosalba è informata in merito a cambiamenti importanti già prima di leggere i resoconti, dato che opera a stretto contatto con i suoi collaboratori. Tuttavia anche l'accuratezza della contabilità è importante poiché i dati che contiene servono per la relazione destinata alle compagnie di assicurazione e alle casse malati.

### Ore 11:15

Il telefono squilla quasi ininterrottamente, anche ora. Prima si trattava di informazioni sulla consegna di nuove mascherine, ora è la richiesta di una signora interessata in quarantena per coronavirus con suo marito. La signora racconta dettagliatamente la sua situazione, chiede se Spitex per Città e Campagna può fare la spesa per lei e vorrebbe ricorrere al servizio di assistenza per suo marito. Al telefono, Rosalba prende nota di tutti i punti, sostiene l'interessata con la sua conoscenza nel trattare l'infezione da Corona e la informa sui servizi di consegna appropriati nella regione. Alla fine, viene preso un appuntamento per discutere le azioni necessarie dopo il periodo di quarantena. Dato che la coppia è in realtà molto indipendente e ha bisogno di sostegno solo in modo selettivo, l'informazione è sufficiente fino ad allora.

### Ore 12:30

Ora di pranzo. Da vera appassionata della natura, Rosalba ama uscire all'aria aperta all'ora di pranzo. In effetti fa troppo freddo per mangiare fuori, ma durante la passeggiata e la pausa pranzo a Coira ci racconta volentieri della sua famiglia, di come, da impiegata bancaria qualificata, è passata alla professione nell'ambito della cura e di come oggi può esprimere appieno la sua passione per le persone.



Rosalba è davvero una donna energica e non riesce a stare ferma nemmeno un'ora, un'indole perfetta per il suo lavoro di responsabile del servizio cure. Quindi dopo la breve pausa pranzo si passa subito al prossimo appuntamento.

### Ore 13:30

C'è un colloquio per un periodo di prova con una nuova collaboratrice che ci aspetta già in ufficio. Uno sguardo alla scrivania rivela che, dopo il colloquio, si continua con le chiamate ai collaboratori che vogliono discutere le sfide o le situazioni incontrate nel corso dei loro interventi, e ai familiari dei clienti che hanno domande sull'andamento delle condizioni dei loro cari o altre preoccupazioni.

Rosalba gestisce tutte le domande e i dubbi che le vengono posti dai suoi interlocutori al telefono, ma anche di quelli che non vengono posti, fornisce una risposta e incoraggia a procedere. Se, ad esempio, una collaboratrice incontra una situazione difficile o un'emergenza durante il suo intervento, è spesso compito della responsabile del servizio cure quello di ascoltare e supportare con conoscenze specialistiche o semplicemente accompagnarla nella gestione di una questione complessa legata alle cure palliative. «Al telefono l'assistenza psicologica spesso è importante tanto quanto la risoluzione di problemi», aggiunge Rosalba. Inoltre conosce molto bene il suo team e nella maggior parte dei casi già per telefono è in grado di nominare i possibili collaboratori e le loro conoscenze specifiche o le loro esperienze in situazioni analoghe, offrendo così subito ai familiari informazioni accurate sulle varie possibilità e sui valori di riferimento.

### Ore 15:00

Dopo molte annotazioni, e-mail e telefonate, Rosalba ha un nuovo momento di confronto in ufficio con la responsabile di filiale e con gli infermieri che seguono i casi. Poi si dirige verso un'altra visita a un cliente per le 16:00. Rosalba è la persona addetta alle cure per questo cliente e i suoi interventi si svolgono due volte alla settimana. La aiuta a usare il cystofix, la consiglia nelle questioni amministrative e la accompagna agli appuntamenti.

### Ore 18:00

Fine della giornata. A casa il cane «Finjo» aspetta già la sua passeggiata serale, un momento in cui anche Rosalba riesce finalmente a rilassarsi e staccare la spina dopo una faticosa giornata di lavoro.

Ringrazio di cuore Rosalba per l'interessantissimo spaccato che ci ha offerto nella sua quotidianità lavorativa e le auguro di continuare ad avere sempre tanta energia e soddisfazione nella sua professione, ma anche, ogni tanto, di godersi una meritata pausa.

## LA SCHEDA

La varietà della giornata lavorativa di Rosalba Luliano si riflette anche in quella del suo percorso di formazione. 38 anni fa iniziò con un tirocinio come «aiuto infermiera» e dato che già allora era entusiasta di lavorare per le persone e con le persone, cominciò subito a seguire i corsi di formazione per diventare infermiera diplomata.

Dopo sei anni di esperienza professionale, fra gli altri istituti anche presso l'Ospedale universitario di Zurigo, si mise alla ricerca di una nuova sfida e frequentò un corso di formazione per diventare impiegata bancaria, un'esperienza che le permise di gettare uno sguardo su un mondo completamente diverso. Però poi Rosalba è tornata al settore delle cure. Con il suo grande entusiasmo per la collaborazione interdisciplinare con le categorie professionali e le organizzazioni più disparate, in seguito ha portato a termine molti altri corsi di specializzazione (ad es. nella diabetologia e nelle cure palliative) e li ha messi in pratica: ad esempio ha lavorato nella consulenza diabetologica, si è distinta come responsabile dei team e degli interventi in varie organizzazioni Spitex nella fornitura di cure e assistenza impeccabili, e ha anche seguito altri corsi di formazione per approfondire le sue competenze manageriali e nell'ambito delle cure palliative.

Nel 2012 Spitex per Città e Campagna del Cantone dei Grigioni (allora ancora «Servizio di assistenza domiciliare per Città e Campagna SA») è riuscito a inserire nel suo team Rosalba Luliano che, da ormai quasi nove anni, accompagna qui un team di 37 collaboratori nelle questioni legate alla cura, all'assistenza e all'economia domestica.

Ciò che l'affascina nel suo lavoro è l'estrema varietà delle mansioni e delle sfide quotidiane.

Ogni giorno è diverso dall'altro e in questo modo può esprimere il suo bisogno di autonomia e flessibilità. L'entusiasmo nel lavorare per le persone e con le persone è ciò che la motiva ancora oggi e che, anche dopo 38 anni, le consente di apprezzare nella sua professione l'importanza di lavorare a stretto contatto con clienti e collaboratori.

*L'intervista è stata condotta, scritta e fotografata da: Beatrice Tomasone, Responsabile marketing di Spitex per Città e Campagna SA*



 **Spitex**  
**Città e Campagna**  
*Per voi. Con voi.*

Spitex per Città e Campagna SA  
Worbstrasse 46 | 3074 Muri b. Bern  
Telefono 031 950 99 99 | Fax 031 950 99 90  
ti@homecare.ch | [www.spitexcittacampagna.ch](http://www.spitexcittacampagna.ch)