



Direttive SVA¹ relative all'assistenza agli anziani

Le seguenti direttive sono conformi allo standard internazionale dell'Elder Mediation International Network (EMIN). Facciamo nostre le linee guida generalizzate SVA (Safeguarding Vulnerable Adults) della rete EMIN, che consistono nelle direttive elaborate dalla Commissione etica di EMIN e sono basate sul Codice etico di EMIN. Esse comprendono misure preventive volte a impedire gli abusi contro gli anziani e a farli cessare nel caso in cui si verificano o si siano verificati.

Fornitore delle prestazioni si impegna ad attenersi alle seguenti direttive finalizzate alla protezione e alla prevenzione degli abusi contro gli anziani.

1. Creare una situazione e occasioni in cui la persona fragile e anziana possa esprimersi liberamente, in sicurezza e dignità in merito alle prestazioni ricevute, alle preferenze individuali e, se lo desidera, anche in merito a disagi, paure, lesioni e abusi.
2. Trattare sempre la persona fragile e anziana con rispetto e offrirle in ogni momento protezione e sicurezza durante la prestazione del servizio, tenendo conto delle sue capacità, esigenze e richieste.
3. Osservare se il comportamento della persona fragile e anziana mostra segni di disagio, paura o vergogna e se sono riconoscibili indizi verbali, fisici, psichici o emotivi di lesioni, violenza o abuso.
4. Nel caso in cui si osservino lievi indizi, se la persona non si esprime autonomamente, cercare di chiarirli facendo domande con delicatezza ed empatia.
5. Nello svolgimento delle prestazioni, ripristinare la dignità, il senso di protezione e la sicurezza della persona fragile e anziana che manifesta un nocumento al proprio benessere e senso di sicurezza², in particolare non impiegando più i collaboratori che ne sono responsabili o che ne sono ritenuti responsabili dalla persona fragile e anziana e attuando le misure individuate nell'ambito della soluzione del reclamo e richieste da Visana.
6. Qualora nell'ambito dello svolgimento delle prestazioni si individuino o sospettino lievi indizi di abuso contro gli anziani da parte di terzi, fornitore delle prestazioni può fornire informazioni su offerte di aiuto esterno, affinché i suoi e le sue clienti ricevano all'occorrenza un aiuto professionale (ad es. in caso di segnali di lievi abusi da parte di familiari/ambiente circostante). In caso di conflitti individuati nell'ambiente familiare e non, fornitore delle prestazioni può richiamare l'attenzione della persona fragile e anziana sulla Elder Mediation. A questo proposito agisce in base a proprie direttive procedurali.
7. Qualora nell'ambito dello svolgimento delle prestazioni si riscontrino gravi indizi di violazioni, violenza, minacce, sfruttamento o frode ai danni della persona fragile e anziana, indipendentemente dall'autore, informare immediatamente le autorità sociali e/o la polizia o la giustizia, nonché Visana se la persona interessata è un/una cliente di Visana (tariffa ridotta).

¹ Sviluppate in collaborazione con e&e – entwicklung & evaluation, sulla base di documenti originali dell'Elder Mediation International Network (EMIN).

² La lista di controllo per contrastare gli abusi contro gli anziani con segnali di allarme (bandierine rosse), reperibile sul sito e sulla piattaforma Visana, viene periodicamente controllata e all'occorrenza aggiornata e può essere utile a sensibilizzare sul tema degli abusi contro gli anziani e a riconoscerli, sebbene non costituisca uno strumento di diagnosi.

Allegato 2

1. Procedura in caso di presunte violazioni delle direttive SVA³

- 1.1. Visana e fornitore di prestazioni, che ha preso l'impegno di rispettare le direttive SVA, non si basano esclusivamente sul caso attuale, bensì tengono sempre presenti anche la protezione, la sicurezza e la dignità di tutte e tutti i clienti che si avvalgono della piattaforma di prenotazione.
- 1.2. Tutti gli utenti della piattaforma di prenotazione che usufruiscono di tali prestazioni di assistenza o i loro familiari e affini devono notificare a Visana le eventuali violazioni delle direttive SVA da parte di fornitore di prestazioni. La notifica può essere effettuata a un Service Center Visana (servizio clienti) o alla relativa agenzia. È possibile presentare un reclamo in qualsiasi momento.
- 1.3. Visana accoglie il reclamo e verifica l'eventuale violazione delle direttive in materia di protezione, sicurezza e dignità. Visana informa della notifica fornitore di prestazioni, che si impegna a prendere posizione in merito al contenuto del reclamo entro 30 giorni.
- 1.4. Ove necessario, Visana incarica fornitore di prestazioni di provvedere alla modifica del servizio. fornitore di prestazioni risponde della relativa attuazione e il fornitore del servizio riferisce in merito a Visana.
- 1.5. Nei casi in cui il reclamo non si possa risolvere con soddisfazione del/della cliente mediante un provvedimento semplice, Visana ha la possibilità di incaricare un ufficio specializzato esterno indipendente di svolgere opportuni accertamenti. Quest'ultimo provvederà a chiarire la situazione SVA specifica e i motivi, nonché a informarne Visana.
- 1.6. L'ufficio specializzato incaricato degli accertamenti li porterà a termine entro 60 giorni. Il risultato degli accertamenti e le misure proposte saranno motivati dall'ufficio specializzato e trasmessi a Visana.
- 1.7. Visana informerà il/la cliente in merito alle misure previste da fornitore di prestazioni o al conferimento all'ufficio specializzato del mandato di soluzione del reclamo.
- 1.8. Oltre agli accertamenti di cui al punto 1.5, i servizi dell'ufficio specializzato sono a disposizione di fornitore di prestazioni o del/della cliente, a spese degli stessi. In tal caso, il rapporto contrattuale esiste esclusivamente tra l'ufficio specializzato e le parti. Visana non si assume alcuna spesa.
- 1.9. Visana si riserva il diritto di richiedere autonomamente all'ufficio specializzato esterno indipendente incaricato di effettuare accertamenti dei fatti notificati, qualora le vengano comunicate o sospetti fortemente l'esistenza di violazioni delle direttive SVA.
- 1.10. L'ufficio specializzato si impegna a rispettare l'accordo sulla protezione dei dati prescritto da Visana. fornitore di prestazioni e il/la cliente si impegnano a esonerare il personale medico specializzato e le altre persone coinvolte dall'obbligo del segreto professionale nei confronti dell'ufficio specializzato, laddove ciò sia necessario per gli accertamenti.
- 1.11. Il limite massimo di costo per gli accertamenti relativi al reclamo nell'ambito delle direttive SVA a cura dell'ufficio specializzato esterno è di CHF 300.—, IVA esclusa.
- 1.12. Nel caso in cui, durante tali accertamenti, si avvalorino o si confermino le violazioni delle direttive SVA da parte di fornitore di prestazioni, questo si assumerà i costi dell'ufficio

³ Sviluppate in collaborazione con e&e – entwicklung & evaluation, sulla base di documenti originali dell'Elder Mediation International Network (EMIN).

specializzato. Per i/le clienti che hanno stipulato una soluzione di assistenza e di previdenza di Visana, la verifica a cura dell'ufficio specializzato è gratuita.