



Life Home Care Sagl
Via Maestri Comacini 8
6830 Chiasso
tel. 0916468080
info@lifehomecare.ch
www.lifehomecare.ch

Indice

- 5** Il profilo dell'azienda
- 6** La nostra storia
- 7** I nostri dati
- 9** La sostenibilità
- 10** La governance e buone pratiche
- 12** Il mercato e buone pratiche
- 14** Le risorse umane e buone pratiche
- 16** I rapporti con la comunità e buone pratiche
- 18** La tutela dell'ambiente e buone pratiche
- 20** Prossimi passi
- 22** Scheda metodologica
- 23** Criteri CSR

Introduzione

Il profilo dell'azienda

Denominazione

Life Home Care Sagl

Sede principale

Via Maria Ghioldi Schweizer 5, 6850 Mendrisio

Sede produttiva

Via Comacini 8, 6830 Chiasso

Proprietà

Sagl

Numero registro di commercio

CHE-479.150.707

Settore commerciale

Sanitario Assistenza e Cura a Domicilio

Altri marchi

Life Home Care Sagl

Life Home Care è l'espressione del prendersi cura direttamente a casa del paziente

Victory Care Sagl

Victory Care, è l'integrazione di due realtà (Fisioterapia e Assistenza) che sinergicamente si prendono cura del paziente a 360 gradi

Prodotti e servizi

È molto importante e segno di civiltà offrire alle persone la scelta su come trascorrere la propria anzianità. Ognuno dovrebbe poter scegliere se andare in casa anziani, in appartamento adatto alle proprie esigenze o rimanere a casa propria con un servizio a domicilio forte e capace di dare supporto, aiutando e mantenendone l'autonomia.

Il nostro purpose

Life Home Care nasce ed esiste per generare un servizio verso il prossimo e i propri collaboratori. Con l'aumento costante dell'invecchiamento della società e andando verso la scelta di rimanere nella propria economia domestica, la realtà come la nostra possono generare quel desiderio di vivere il più possibile una vita serena ed equilibrata. Lo scopo è quello di generare valore e qualità del servizio partendo dai collaboratori, creando un luogo lavorativo sostenibile fondato sulle condizioni di lavoro, bilanciando l'impegno e la vita privata, garantendo costantemente stabilità economica, sviluppo e crescita a livello professionale.

La nostra mission

Life Home Care nasce per assicurare una risposta personalizzata ai bisogni delle persone vulnerabili e/o in condizioni di fragilità per malattia, disabilità, infortunio, vecchiaia e come supporto alle loro famiglie.

La mission principale è quella di mettere in atto le potenzialità individuali della persona bisognosa dell'intervento, al fine di rendere e mantenere queste persone le più indipendenti possibile dalle strutture sociosanitarie stazionarie (per brevi, medi o lunghi termini) garantendo la continuità delle cure dopo un'ospedalizzazione.

Ci impegniamo a garantire prestazioni e servizi di qualità basati sulla centralità della persona, utilizzando un approccio olistico che coniughi conoscenze scientifiche, competenza tecnica ed empatia.

La nostra storia



Maggio 2020 La nascita del progetto

Febbraio 2020: dall'incontro di 2 persone che condivideranno, anche la vita privata, il desiderio di aprire uno spitex per rispondere al bisogno sempre più crescente di aiuto. Nasce così la Life Home Care Sagl.

Novembre 2020 L'assistenza a domicilio

20 Novembre 2020 autorizzazione cantonale, parte ufficialmente l'attività di assistenza a domicilio con un direttore amministrativo, una direttrice sanitaria che, come infermiera operava sul territorio ed un'assistente di cura.

Ottobre 2021 Cambio sede operativa

Ad un anno dall'inizio dell'attività, il personale aumenta e quindi c'è bisogno di più spazio anche per ospitare le riunioni, ci spostiamo in Via Moree 3, in un ufficio di 90 mq.

Novembre 2021 Passaggio da Spitex Privato Cantonale

Novembre 2021 firmiamo il contratto di prestazione Cantonale e con la commissione paritetica.

Settembre 2023 Ampliamento Servizio nel Locarnese

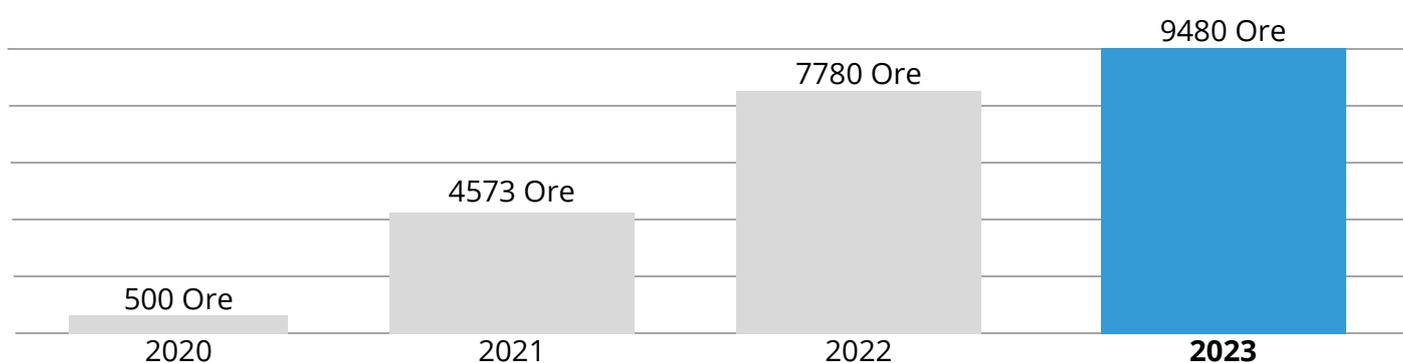
14 Settembre grazie alla collaborazione con Victory Fisio, viene firmato l'atto di costituzione della Victory Care, dove la Life Home Care detiene il 50% delle quote societarie

Novembre 2023 Apertura sede di Chiasso

Novembre 2023 ampliamo la nostra presenza sul territorio ed apriamo una sede anche a Chiasso.

I nostri dati

Fatturato



N. di prodotti o servizi erogati nel 2023

Assistenza Infermieristica
Cure di Base
Assistenza Privata Economia
Domestica

N. di clienti (locali, nazionali, internazionali) nel 2023

30

Locali e Nazionali

N. di collaboratori nel 2023

14

99% Donne
1% Uomini

Tipo di contratti collaboratori nel 2023

100% Contratti a tempo indeterminato

65% Contratti ad Ore
35% Contratti a stipendio mensile

Il nostro rapporto di sostenibilità

La sostenibilità



Invecchiamento

L'invecchiamento della popolazione e la cronicità delle patologie ha aumentato la domanda dei bisogni assistenziali. Questo aumento dell'aspettativa di vita e il rapporto sempre più sfavorevole tra popolazione attiva e non attiva, tenderà ad aumentare anche l'onere socioeconomico correlato alla cura, all'assistenza ed alle spese previdenziali destinate agli anziani, causando il cosiddetto Longevity Shock. Per affrontare questa sfida è importante che la risposta sanitaria si adegui ai cambiamenti e alle nuove esigenze, evitando l'ospedalizzazione e preferendo gli interventi sul territorio. Una risposta possibile ai bisogni di cura crescenti e alla riduzione dei costi è l'assistenza domiciliare. La responsabilità sociale d'impresa per noi è un percorso che avvolge tutti gli stakeholders coinvolti, partendo dai pazienti, famigliari fino ad arrivare alle figure che permettono tutto questo, ovvero personale curante. La cura domiciliare è un servizio d'impatto sociale elevato, che nella complessità dello svolgimento ha un rischio elevato di burn-out e di conseguenza di turn-over. Creare condizioni sostenibili per gli operatori è un punto fondamentale per ridurre questa problematica ed aumentare la qualità del servizio. Diversi sono i temi che entrano in gioco per lo sviluppo di questo lavoro:

Gestione del Carico di Lavoro: evitare il sovraccarico di lavoro è essenziale per prevenire il burnout e migliorare la sostenibilità delle condizioni lavorative dei nostri laboratori assegnando un numero adeguato di pazienti e garantendo pause adeguate e volte a ridurre lo stress e migliorare le prestazioni

Flessibilità Oraria: offrire una certa flessibilità oraria per consentire agli operatori curanti di bilanciare le esigenze professionali con quelle personali migliorando la soddisfazione sul lavoro e la sostenibilità della loro carriera

Collaborazione interpersonale: favorire la collaborazioni tra i diversi attori e professionisti della salute a domicilio può migliorare la qualità delle cure e ridurre il carico di lavoro. La condivisione delle responsabilità e delle informazioni tra i membri del team può migliorare l'efficienza.

Tecnologia e sistemi informativi sanitari: Investire in sistemi informativi sanitari può semplificare documentazione comunicazione e coordinazione delle cure riducendo il carico amministrativo.

Compensazione Equa: assicurarsi che gli operatori ricevano una compensazione equa per il loro lavoro è fondamentale per la sostenibilità delle loro condizioni di lavoro. Una retribuzione competitiva riconosce il valore del loro contributo.

Supporto emotivo e psicologico: gli operatori curanti affrontano spesso situazione emotivamente intense, fornire supporto psicologico e meccanismi per affrontare lo stress può migliorare la sostenibilità ed evitare il burn-out.

Formazione e competenza: fornire una formazione adeguata e continua ai collaboratori è fondamentale. Questo gli aiuta a sviluppare le competenze necessarie per affrontare le sfide legate all'assistenza e per garantire la qualità delle cure.

Continuità: una riduzione importante del turn-over che si riflette positivamente sul rapporto umano tra personale curante e paziente. Di fatto ne beneficia direttamente il paziente in quanto non subisce l'interruzione del rapporto umano di cura dovuto al continuo cambiamento del personale, e operatore il quale ha la possibilità di mantenere un posto di lavoro continuativo e duraturo nel tempo. Allo stesso tempo bisogna garantire un giusto feeling tra collaboratore e paziente.

Riduzione delle disuguaglianze: rapporto di lavoro continuativo e duraturo per collaboratori con formazione di base e lavoratori senza alcuna formazione

Città e Comunità sostenibili: aumentare il rapporto con la comunità con volontariato presso le associazioni, sostegno alle associazioni locali e interazioni con le altre realtà affini.

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile forniscono un quadro completo per sviluppare ed implementare un servizio di assistenza e cura a domicilio che sia durevole, responsabile ed allineato con gli obiettivi globali. La pianificazione e l'attuazione di tali obiettivi può contribuire a migliorare la salute ed il benessere delle persone riducendo l'impatto ambientale promuovendo una società più equa.

Aumento della
domanda ed il suo
Impatto
economico

Burnout e
turnover

Due
problematiche
che inficiano la
qualità delle
cure

Studio Nurse at
Work

Poca
Conciliazione
Lavoro Famiglia
causa
abbandono
Lavoro
Infermieristico

Fidelizzazione

Meno
Burocrazia
più sviluppo
carriere e
riduzione
mole di lavoro

La governance

Life Home Care
Sagl

Spitex di
Assistenza e Cura
a Domicilio

La visione

Una chiara visione
condivisa tra
direzione e
collaboratori

L'impegno

Unite insieme per
garantire un
servizio di qualità

Personale

Professioniste del
settore con
formazione
continua

Una società costituita per essere un punto di riferimento sia per il paziente che per i collaboratori, la strategia è quella di rendere i processi più snelli possibili e meno impattanti sul lato finanziario in modo da garantire solidità e durevolezza nel tempo verso il collaboratore. Questo è possibile anche grazie alla sottoscrizione con il CCL Spitex Privati, garantendo la giusta retribuzione e scatti di anzianità. Affiliati all'ASPS (Associazione Spitex Privè) associazione di tutti gli Spitex della Svizzera, insieme per aumentare e migliorare le condizioni di lavoro dei collaboratori.

Considerando questa filosofia ci basiamo sui principi fondamentali "Del buon padre di famiglia" prendendoci cura dei nostri collaboratori attraverso un approccio responsabile etico e prudente che si basa sulla riflessione, sulla pianificazione a lungo termine e sul bilanciamento tra le proprie passioni e le responsabilità verso gli altri, pazienti e colleghi.

I nostri valori fondamentali

La Fiducia: è importante nelle relazioni umane, l'affidabilità ed il rispetto reciproco è fondamentale per lavorare insieme e per creare un servizio di qualità.

Impegno: la professionalità lavorativa da cui scaturisce una qualità migliore del servizio passa anche attraverso l'impegno personale e professionale.

Trasparenza: La trasparenza nei rapporti interpersonali tra i collaboratori e tra collaboratori e pazienti alza il livello di qualità, aumentando la crescita professionale.

Affidabilità: Lavorando con la salute delle persone questo deve essere fondamentale in quanto pazienti e famigliari ci affidano a noi come risorsa per migliorare e/o garantire una qualità di vita soddisfacente.

Disponibilità: all'ascolto. Proprio perché consideriamo i nostri collaboratori delle persone con una propria unicità e bagaglio culturale spendiamo molte energie sull'ascolto dei loro bisogni, proprio come loro fanno al domicilio con i pazienti.



Il nostro metodo si basa su un codice di condotta basato sull'assistenza e cura a domicilio.

Professionalità e competenza: fornire assistenza di alta qualità basata sulle migliori pratiche e competenze professionali, con continui aggiornamenti e conoscenze sugli sviluppi nel settore di assistenza e cura a domicilio.

Privacy e confidenzialità: rispettare sempre la privacy del paziente mantenendo confidenzialità su tutte le informazioni mediche e professionali. L'accesso alle informazioni personali avviene solo quando è necessario.

Rispetto per la dignità del paziente: trattare tutti i pazienti con rispetto dignità e comprensione, promuovere dove è possibile la piena autonomia e la libertà di decisioni rispetto alla propria assistenza.

Comunicazione Efficace: comunicare con il paziente ed i loro famigliari in maniera chiara ed efficace.

Etica ed Integrità: Agire con onestà ed integrità in ogni interazione con pazienti e famigliari, evitando ogni tipo di possibile conflitto di interesse.

Rispetto per le differenze culturali e di genere: rispetta la diversità culturale e di genere adottando l'esigenza alle loro specifiche richieste, non fare discriminazioni di razza, religione, orientamento sessuale o qualsiasi altro fattore.

Formazione Continua: necessario per aumentare continuamente le nostre competenze condividendo anche le nostre conoscenze con i nostri colleghi.

La governance: buone pratiche



Crescita

Confrontarsi ogni giorno è un momento di crescita professionale

Crescita aziendale

La crescita aziendale passa dalla conoscenza del lavoro interno ed esterno

Meritocrazia

Chi merita viene premiato

Formazione continua

Lo sviluppo giornaliero passa anche da nuove necessità per i pazienti

La nostra visione aziendale si riflette su tutti i processi di acquisizione di un collaboratore. Dalla selezione all'introduzione e alla formazione. Processo ben delineato sul nostro sito. Ogni candidato deve accedere a tutte le informazioni ed avere la piena libertà di decidere se la nostra filosofia collima con la sua e candidarsi. Il primo colloquio viene fatto dalla direzione per stabilire se la validità delle informazioni ricevute dal Cv, comprendere quali sono le aspettative e quali le esigenze del candidato. Il secondo colloquio viene fatto dalla direttrice sanitaria per valutare le competenze del candidato, ogni nuovo collaboratore sarà affiancato per il periodo di tempo necessario. Quando sarà pronto e sicuro sarà inserito nella pianificazione in piena

Formazione continua e piena autonomia

La continua formazione, le esperienze maturate sul campo, oltre un ottimo sistema di comunicazione interno tra i collaboratori ci permette di lasciare piena autonomia nei processi quotidiani e negli interventi sul paziente. Il personale interagisce con il medico di base o con gli altri professionisti del settore o con i famigliari in autonomia rispetto alle necessità che si presentano. Questa condizione è generata dalla consapevolezza di una direzione/gestione sempre presente. Il collaboratore nella sua piena autonomia decisionale non si sente mai solo. Affinchè tutto questo sia possibile, sono pianificate riunioni bisettimanali nelle quali vengono sottolineate tutte le criticità relative alla buona pratica od ai bisogni, che aumentano con rapidità del paziente. Si discute insieme, si trovano soluzioni senza mai perdere di vista la visione aziendale. Sfruttiamo questi incontri anche per dare alle menti più creative la possibilità di sviluppare e proporre nuovi progetti e migliorie.

La sede come a casa

Per nostra politica aziendale la pianificazione del lavoro viene fatta con l'intento di ridurre lo stress, di evitare lunghi tempi di attesa tra un paziente e l'altro, di evitarturni spezzati per coloro che non abitano sul territorio. Per questo la necessità di avere più sedi sul territorio dove i nostri collaboratori possono fermarsi e rilassarsi con una buona tazza di caffè, acqua e bevande gratuite. Abbiamo in ogni sede allestito una sala relax con divanetti, poltroncine TV e libri proprio per permettere ai nostri collaboratori si sentirsi a casa. Questo rende possibile anche Team Building tra loro e con la direzione.

Premi e Riconoscimenti

Consapevoli che il riconoscimento e la gratificazione fidelizzano i collaboratori che si sentono così apprezzati e lavorano con più voglia ed entusiasmo conferendo una migliore qualità al nostro servizio, premiamo i collaboratori che propongono nuovi progetti, nuove strategie e miglioramenti atti ad incrementare la qualità.

Comunicazione interna

Come la buona pratica di premiare e ascoltare le idee dei nostri collaboratori, abbiamo adottato la buona usanza di comunicare sempre le novità con questi ultimi, durate le riunioni bisettimanali che organizziamo, oppure anche direttamente tramite i social o la chat di gruppo.

Il mercato



Popolazione

Meno nascite più
invecchiamento

Solitudine

Oltre il 43% degli
ultraottantenni
sono vedovi

Scenari UST-UACD

Nel 2030 111000
ultra 65, 39000
ultra 80 + 29%

OBSAN-DSS

Carenza di
personale curante
entro il 2030

La qualità della vita non termina con l'ingresso dell'età pensionabile, ma con l'aumento di vitalità nella popolazione necessita di un aumento di operatori nell'ambito sanitario. Si necessita quindi di figure professionali adeguate nel numero che permetta alla popolazioni di aver libera scelta di voler trascorrere la propria vecchiaia nella propria casa più a lungo possibile. Per questo bisogna creare aziende e servizi di assistenza il più possibile sostenibili in modo da poter essere da ispirazione ed attrazione verso quelle figure professionali che il mercato richiede

Famiglie e Pazienti

Fino a poco tempo fa si sentiva parlare della terza età, ormai con l'aumento della vitalità ormai oggi si parla di quarta età che è quella fascia che va dagli 80 anni in su. Ovviamente questa crescita aumenta sempre di più la richiesta di cure e assistenza a domicilio ed anche in istituti. Dai dati dell'ufficio federale di statistica il Ticino conta il 23,4% della popolazione over 65 contro il 17% del resto della Svizzera. Questo dato implica quindi un forte aumento della domanda, e la visione futura che si deve avere nel vincere questa sfida non sarà nel cercare i pazienti ma bensì nel trovare il personale formato per coprire questa richiesta LOBSAN in uno studio del 2019 sul fabbisogno del personale curante in Ticino "Scenario 2030" prevede che tra ospedali, case di cura e cure a domicilio, serviranno circa 10.700 operatori curanti, 2700 in più rispetto al 2015.

La scelta dei collaboratori

L'assunzione delle infermiere viene fatta valutando il grado di esperienza professionale e i diversi setting di cura nei quali hanno lavorato. Facciamo particolare attenzione ai profili che abbiano già sperimentato l'assistenza domiciliare, questo perché la relazione per noi è fondamentale. Un buon rapporto tra un infermiere e un paziente è costruito sulla fiducia, sulla comprensione e sulla compassione. Questa relazione è cruciale per garantire che i pazienti ricevano la migliore assistenza possibile e si sentano sostenuti durante il loro percorso di cura. La nostra selezione comincia sempre dal territorio, ci rivolgiamo altrove solo quando l'offerta di operatori sanitari locali non soddisfa la domanda. Questo perché, solitamente, gli infermieri prediligono gli ospedali: turni unici e continuativi, migliori condizioni economiche e minor condizioni di stress.

Con il Covid 19 la situazione è cambiata, l'ospedale è diventato insostenibile e gli infermieri si sono lanciati nell'assistenza domiciliare come attività indipendente. L'ufficio del Medico Cantonale ha stimato un incremento degli infermieri indipendenti da circa 180 pre-covid a circa 400 post covid.

Gli operatori sociosanitari (OSS svizzero): realtà molto interessante ma non molto diffusa. Gli OSS hanno competenze molto simili a quelle degli infermieri ed è per questo che molti che cominciano questo percorso poi lo concludono come infermieri. La figura dell'OSS svizzero è molto diversa da quella italiana. Infatti, l'Oss italiano viene equiparato ad un assistente di cura e questo accentua la forte carenza di questa figura.

Assistenti di cura: anche questa figura è molto ricercata e molto carente. Gli assistenti di cura locali prediligono gli ospedali e le RSA motivo per cui bisogna attingere le risorse dalla zona di confine.

Ausiliarie di economia domestica: è una figura che non manca anche perché non essendo necessario di un attestato viene visto come ultima spiaggia per tutte quelle persone che per svariati motivi sono senza lavoro.

Strumenti: ogni professione necessita di strumentazione per poter svolgere le proprie mansioni nel modo più efficiente possibile. Ad esempio, per un infermiere domiciliare rilevare i parametri vitali è molto importante per controllare lo stato di salute di un paziente e contrastare con rapidità l'insorgenza di una problematica. Con l'aumento della tecnologia e lo sviluppo della telemedicina e una sempre maggiore attenzione alla formazione professionale sarà tutto più semplice e immediato. Come azienda siamo molto attenti a questa innovazione tecnologica e siamo pronti a innovarci di conseguenza

Il mercato: buone pratiche



Supply Chain

100% fornitori
locali

La tutela del mercato per noi rimane importante nel coinvolgere il più possibile le aziende del territorio. Tutti i beni ed i servizi che l'azienda utilizza sono acquistati da fornitori Ticinesi o svizzeri. Evitiamo di avvalerci di aziende al di là del confine.

Fornitori

I fornitori vengono selezionati in base a conoscenze o passa parola tra conoscenti. Le auto sono state acquistate da un garage di Chiasso e di Lugano, tutta la parte break per l'ufficio messo a disposizione gratuitamente anche ai collaboratori è di un fornitore di Balerna. Abbiamo anche fornitori nel sopraceneri le macchine sul territorio sono state decorate da un'azienda di Losone, il quale ci fornisce anche i biglietti da visita e flyer pubblicitari. Per gli utenti che necessitano prodotti appositi per la quarta età ci affidiamo ad una società di Balerna, dove inviamo anche il personale per seguire i loro corsi di formazione per essere più preparate alle esigenze del paziente. Il materiale sanitario e sistemi DPI li acquistiamo da due aziende del sottoceneri.

Collaborazioni

Collaboriamo con infermieri indipendenti del territorio, aiutandoli a seguire al 100% i loro pazienti. Stiamo cercando di attivare collaborazioni anche con altri Spitex.

Pranzi e Cene

Pranzi e cene di Natale o mensili che organizziamo con tutti i collaboratori vengono effettuati in locali del mendrisiotto, dove invitiamo anche le infermiere indipendenti con cui collaboriamo perché per noi sono parte del team e quindi della famiglia. La cena di Natale 2023 con tutti i collaboratori avrà luogo presso la nostra sede. Saremo serviti dal catering di un'azienda locale.

Farmacie

Collaboriamo a stretto contatto con le Farmacie di zona, con una delle quali abbiamo anche attivato promozioni e servizi aggiuntivi rispetto a quelli standard passati dalla cassa malati. Trasporto in ospedale, visite mediche o altro gratuito per i nostri pazienti e clienti della farmacia. Sconto 10% sui farmaci da banco. Sconto 10% per l'economia.

Sinergie

Ampliando i servizi
aumenta la
risposta al
fabisogno

Collaborazioni

L'unione fa la forza
e aumenta la
qualità del servizio

Le risorse umane



100%

Copertura assicurativa per malattia ed infortunio

66%

Personale Femminile nel CDA 2/3

100%

DPI forniti ai dipendenti

99%

13/14 del personale aziendale è femminile

Non si può imporre la produttività, ma si devono fornire gli strumenti per consentire alle persone di dare il meglio di sé.
(Steve Jobs)

In Life Home Care il collaboratore è l'attore principale del successo dell'azienda. In un ambiente lavorativo dove non ti senti motivato, apprezzato e considerato l'unico motivo che ti spinge ad alzarti ogni mattina è il salario. Non per noi, non per i nostri collaboratori. Il nostro principale obiettivo è far sentire i nostri collaboratori come a casa. Non li trattiamo come numeri ma come persone, li facciamo sentire parte integrante dell'azienda e della sua crescita. Questa consapevolezza genera un valore per l'azienda stessa che si riflette anche e soprattutto sulla qualità del servizio. La trasparenza e la disponibilità che si trasmette a chi è già da anni con noi e ai nuovi entrati gli permette di sentirsi in famiglia.

La trasparenza e la chiarezza che si trasmette sia per chi è già in azienda da anni o per chi entra di nuovo, fa sì che chiarisca subito che per noi il collaboratore è un membro della famiglia.

La porta è sempre aperta non è una metafora per spiegare il concetto, noi per scelta non mettiamo nessun tipo di barriera, la prima è proprio quella di dare libero accesso in qualsiasi momento.

I nostri collaboratori sono messi sempre al corrente di qualsiasi tipo di notizia che riguardi l'azienda sia nel bene che nel male.

Questo è un concetto che trasmettiamo ogni giorno, che deve essere scolpito nella filosofia aziendale, facendo passare che il rapporto che cerchiamo di avere all'interno dell'azienda è lo stesso per tutti.

Ogni mese organizziamo riunioni di Team Building, dove non viene schedato nessun argomento, è solo un momento in cui c'è la possibilità di bersi insieme un caffè accompagnato da pasticini forniti dall'azienda e parlare di qualsiasi cosa. L'importante è fortificare la conoscenza e l'unione.

Ed è questo il motivo per cui abbiamo la fortuna di avere un team che collabora e si aiuta in ogni istante. Soprattutto durante il servizio e questo è un plus che ci riconoscono pazienti e famigliari. Per noi la gestione del personale è così, un collaboratore deve sentirsi come se fosse in una seconda famiglia.

Responsabilità ed Autonomia sono concetti fondamentali per la crescita di un collaboratore, la direzione sanitaria lavora per far crescere la consapevolezza e il Know How, una piena fiducia trasferisce serenità e crescita professionale. Chi opera nel settore delle cure a domicilio spesso, si trova ad affrontare situazioni difficili che comportano scelte difficili da soli per cui è fondamentale che il personale sia capace di lavorare in autonomia e sia in grado di assumersi delle responsabilità consapevoli però di fare parte di un team diffuso. Questo ci porta ad avere particolare attenzione, quando ricerchiamo e scegliamo i nostri collaboratori, su: senso di responsabilità, propensione all'impegno e capacità di *problem solving*. Espressione del nostro metodo e della nostra cultura aziendale.

Crediamo anche nelle pari opportunità il piano di lavoro è creato in modo di essere bilanciato.

Avendo personale assunto ad ore, tutti i collaboratori devono lavorare in egual misura o secondo le loro esigenze.

Coinvolgiamo i dipendenti per ogni cambiamento o innovazione aziendale, per la scelta della sede, per la scelta delle macchine aziendali, questo è un altro modo per far sentire un collaboratore non un operatore ma un pilastro dell'azienda.

Salute e sicurezza: a tutti i collaboratori vengono messe a disposizione dall'azienda i dispositivi di protezione individuali per svolgere il lavoro in totale sicurezza. Ci sono dei protocolli e delle procedure, conosciute e accessibili a tutto il personale, da utilizzare quando si va incontro a dei rischi propri di questo settore. Tutti i dipendenti sono assicurati sia per malattia che per infortunio.

Parità di genere nella dirigenza

Come scritto nelle prime pagine della descrizione aziendale, la Life Home Care ha il 99% di presenza femminile nei collaboratori, questo si verifica anche nel CDA dove sono presenti 2 donne ed 1 uomo.

Welfare Aziendale

Come Welfare aziendale al momento regaliamo dei buoni del Piccadilly da 100.00 CHF a dipendente che possono utilizzare per fare la spesa, oppure utilizzare per fare benzina alla vetture private. Il prossimo passo è quello che stiamo già valutando l'inserimento nella piattaforma Aiti4welfare.



Le risorse umane: buone pratiche

50%

MAS infermieristici sostenuti dall'azienda

100

Le ore di formazione interna annuali

100%

Costo dei corsi sostenuti dai collaboratori sono totalmente pagati

Corsi di Formazione

Per la Life Home Care i corsi di formazione per la crescita professionale sono fondamentali i nostri collaboratori partecipano a formazioni continue sia interne che esterne e le ore di formazione vengono retribuite.

Nel 2023 il direttore amministrativo ha partecipato al Cas di Responsabilità Sociale d'Impresa in SUPSI.

Settembre 2023 La Direttrice Sanitaria ha iniziato il MAS in Gestione Sanitaria in SUPSI.

Settembre 2023 MAS in Specializzazione Psichiatrica dell'infermiera più giovane del gruppo in quanto ha chiesto di poterlo fare per una crescita professionale sua e dell'azienda.

Le infermiere hanno partecipato al corso di formazione RAI.

Conciliabilità Famiglia e Lavoro

Come citato nel paragrafo precedente per noi in Life Home Care il collaboratore deve sentirsi come in una famiglia, per cui il bilanciamento famiglia lavoro è uno dei punti chiave da rispettare. Il numero dei collaboratori curanti non viene solo scelto in base al numero di pazienti attivi, è legato alle esigenze del collaboratore stesso.

il collaboratore ha libera scelta di chiedere il suo periodo di vacanza, l'affiatamento di tutto il team, la scelta delle vacanze rispetti le volontà di tutti e comprenda la copertura del servizio.

Nei giorni di riposo o vacanze il collaboratore viene lasciato libero di godersi il suo tempo

Smart Working

Lo Smart Working riguarda solo il personale amministrativo che è composto da 4 persone. Sono dotati tutti di Pc portatile e hanno libera scelta di giorno in cui svolgere il lavoro da casa o recarsi in ufficio.

Personale Amministrativo

Ogni collaboratore del personale amministrativo ha la propria scrivania in ufficio, con il proprio Personal Computer e 2 monitor per essere più comodi nel lavoro. Telefono Cellulare senza restrizione di utilizzo, essendo personale anche frontaliero, abbiamo fornito a tutti un abbonamento che include anche l'utilizzo all'esterno.

Retribuzioni in accordo con il CCNL

Tutti i collaboratori sono stipendiati in base alle tabelle CCNL, la politica di assunzione nostra prevede l'inserimento di una figura nuova con la stessa tariffa di anzianità del lavoro precedente. Ogni anno aumentiamo passando con lo scatto di anzianità.

Le ausiliarie di economia domestica che hanno un salario inferiore rispetto al personale curante, hanno un 5% in più rispetto alla tabella del CCNL.

Abbigliamento e Materiale Gratuito

Tutti i collaboratori specialmente il personale curante hanno abbigliamento gratuito, Maglietta, Polo, Borsa Medica, Giacca.

Le auto aziendali sono a disposizione di tutte, tutti i collaboratori hanno accesso all'utilizzo dell'auto in qualsiasi momento. Salvo che non serva per prestare servizio sul territorio.

Premi Fedeltà

Dal 2022 abbiamo introdotto del premi fedeltà, senza alcuna motivazione, abbiamo deciso di regalare in concomitanza delle feste Natalizie e Pasquali un buono Piccadilly da 100 CHF. Questo per ringraziare i nostri collaboratori per l'impegno e la serietà che mettono a disposizione della Life Home Care.

Team Building e Riunioni

Come descritto in precedenza Life Home Care crede molto nel Team Building, essendo ancora un numero ristretto riusciamo veramente comportarci come una famiglia organizzando cene, pranzi, aperitivi offerti a tutti i collaboratori.

Ogni festività viene organizzata una cena come Natale e Pasqua dove vengono invitati anche i famigliari per chi vuole ed anche le infermiere indipendenti con cui collaboriamo.

Il compleanno del collaboratore viene sempre festeggiato insieme, organizzando una cena o aperitivo.

Ogni riunione mensile presso la sede, inizia sempre con un pranzo insieme.



I rapporti con la comunità

L'importanza

Senza Comunità
manca la sicurezza

La passione

Ci vuole passione
per svolgere
assistenza a
domicilio

Empatia

Entrare in empatia
tra Operatori e
famiglie aiuta il
paziente

Volontariato

Aiuta il prossimo
che a sua volta
impererà ad
aiutare chi si trova
accanto

L'uomo è per natura un animale destinato a vivere in comunità. (Aristotele)

I rapporti con la comunità sono estremamente fondamentali per i servizi di assistenza e cura a domicilio, poiché questi coinvolgono direttamente i pazienti e le famiglie nel tessuto sociale.

Collaboriamo con organizzazioni locali, come centri per anziani, chiese, associazioni di volontariato o servizi sociali, per offrire assistenza congiunta o condividere risorse. Queste partnership possono migliorare l'accesso e la qualità dell'assistenza.

Comunicare apertamente con i membri della comunità è essenziale. Organizzare riunioni informative, partecipare a eventi locali e utilizzare mezzi di comunicazione come il giornale o i social media per informare la comunità sui servizi offerti e sugli sviluppi nell'assistenza a domicilio.

Coinvolgiamo le famiglie dei pazienti nelle decisioni di cura e **nel processo di assistenza**. Fornire risorse, supporto psicologico e informazioni sulle condizioni dei pazienti può aiutare a migliorare l'esperienza di cura a domicilio.

Mostrare sensibilità alle questioni ambientali e promuovere la sostenibilità. Ad esempio, adottare pratiche eco-sostenibili nell'assistenza a domicilio e sensibilizzare la comunità su come ridurre l'impatto ambientale.

Coinvolgere il personale dell'assistenza a domicilio in iniziative comunitarie, come il volontariato in eventi locali, per rafforzare il legame tra l'organizzazione e la comunità.

Promuovere la salute e il benessere nella comunità, oltre a fornire servizi di assistenza a domicilio. Questo può includere programmi di prevenzione e stili di vita sani.

Essere trasparenti sulle pratiche e sugli standard dell'assistenza a domicilio. Questo aiuta a costruire la fiducia nella comunità e dimostra responsabilità.

L'obiettivo è quello di creare una connessione positiva tra il servizio di assistenza e la comunità in cui opera. Una buona relazione con la comunità può migliorare l'accesso ai servizi, la fiducia dei pazienti e il supporto globale per l'assistenza a domicilio.



I rapporti con la comunità: buone pratiche

La Life Home Care cerca di essere più proattiva possibile nel cercare di dare **un aiuto alla comunità**. Alcune nostre operatrici si prestano anche a portare fuori dall'orario proprio di lavoro i nostri pazienti, che a volte per mancanza di qualche familiare non hanno la possibilità di raggiungere un posto diverso da casa, come ad esempio il centro diurno anziani. Sono loro direttamente che si mettono a disposizione anche con la propria auto a trascorrere del tempo in più con i nostri utenti.

Quest'anno abbiamo fatto una visita presso tutti gli assistenti sociali dei comuni del Mendrisiotto e Basso Ceresio, per presentarci come servizio presente sul territorio, mettendoci anche a disposizione per eventuali iniziative benefiche, il prossimo passo è quello di andare a parlare direttamente con le associazioni.

Ogni Natale i regali che prendiamo per i collaboratori arrivano direttamente da acquisti dalla Officina svizzera per non vedenti e disabili visivi. In svizzera ci sono oltre 300000 persone non vedenti o ipovedenti, l'officina li aiuta in primis a dare un lavoro poiché queste persone non sono in grado di poter svolgere un lavoro primario come qualsiasi persona, inoltre a garantire un aiuto economico che aggiunto a già quello che percepiscono dall'Al aiuta queste persone ad avere uno stile di vita migliore.

Abbiamo sostenuto nel 2020 e 2021 La Fondazione Amici della Vita di Lugano, non acquisto di spazi pubblicitari sui propri mezzi ed anche raccogliendo vestiti dismessi che poi loro si adoperano con il lavoro a favore dei bambini nelle strade, negli orfanotrofi o altro luogo, delle famiglie bisognose e delle famiglie di carcerati mediante aiuti concreti, come pure mediante sensibilizzazione mirante a riscoprire i valori persi o dimenticati della fede cristiana nella vita di tutti i giorni.

Nel 2022 abbiamo sostenuto con una sponsorizzazione una manifestazione del Progetto Amore a favore dei bambini in fuga dalla guerra.

Nel 2022 siamo diventati partner **dell'associazione Alzheimer Cafè**, dove partecipiamo alle loro riunioni che organizzano con le famiglie colpite da questa problematica.

Essendo i nostri collaboratori curanti abituati a trattare questo tipo di patologia, il nostro supporto alle riunioni si tramuta proprio in un sostegno verso la famiglia.

L'esperienza maturata tutti i giorni, dove non si vive solamente l'assistenza verso il paziente ma anche il sostegno verso la famiglia, siamo in grado di supportare con testimonianze, consigli ma soprattutto sostegno ai familiari di queste persone affette da Alzheimer.



La tutela dell'ambiente

La sfida della riduzione dell'inquinamento

La più grande sfida sarebbe ridurre l'inquinamento, la possibilità di ridurre gli spostamenti in macchina dei collaboratori anche per recarsi sul posto di lavoro con i mezzi, ma la poca vicinanza dei pazienti tra loro e avendo anche coperture di servizi nelle valli, per forza prevede l'utilizzo di vetture per muoversi. L'utilizzo di auto elettriche potrebbe essere un'innovazione, ma non avendo la sede in un edificio con le colonnine di ricarica, diventa anche difficile la gestione del totale elettrico.

Impegnarsi laddove è possibile

Life Home Care non è proprietaria dell'edificio dove ha la propria sede, quindi non possiamo apportare in prima persona miglioramenti a livello energetico alla struttura se non è il proprietario stesso che decide di intervenire.

Nel nostro piccolo ci impegniamo a non accendere luci quando non serve, a spegnerle alla sera quando usciamo dall'ufficio, spegnere qualsiasi Device che non necessita di rimanere collegato alla corrente.



La tutela dell'ambiente: buone pratiche

Riduzione di Co2

Nel 2023 abbiamo acquistato 3 macchine Ibride a disposizione dei collaboratori curanti ed anche amministrativi se la vettura non è impegnata sul territorio ovviamente, per cercare di dare il nostro piccolo contributo alla riduzione di Co2. Cerchiamo anche di selezionare fornitori oltre che ad essere locali, essere più vicini possibili alle nostre sedi.

Riduzione del consumo di carta

Nei bagni dell'ufficio è stata eliminata la carta per asciugarsi le mani inserendo asciugamani elettrici a tempo. Dispenser del sapone mani con il dosatore che rilascia minime quantità di sapone per ridurre l'inquinamento. Stiamo cercando anche di ridurre il consumo della carta da stampa inserendo un sistema di gestione del paziente. Da gennaio 2024 ogni collaboratore avrà in dotazione un tablet dov'è potrà gestire in totale autonomia il paziente.

Riduzione Plastica

Dal 2022 in ufficio è stata inserita una macchina da caffè in grani per ridurre la produzione di plastica. Per i pasti vengono utilizzate stoviglie di ceramica ed abbiamo introdotto la lavastoviglie per ridurre lo spreco d'acqua. Dal 2023 l'acqua da bere in ufficio è distribuita da un distributore riducendo tanto il consumo di bottiglie di plastica.

Pianificazione del lavoro accurata

La pianificazione del lavoro viene curata e mirata in modo da evitare percorsi e tragitti sempre più brevi, avendo la fortuna di avere anche pazienti raggruppati in un'area di azione ridotta, la pianificazione viene fatta mandando un unico operatore che permette anche lo spostamento a piedi senza l'utilizzo di mezzi.

Questo ci rende sostenibili sia per la parte ambientale, ed anche per la parte sociale del dipendente che anche se rimborsata per l'utilizzo del proprio mezzo, con questa soluzione si trova con un'usura ridotta della propria auto privata.

Prossimi passi



Migliorare

Le sfide aiutano a migliorarsi ogni giorno

Welfare

Una garanzia in più per il collaboratore

Aiti4Welfare

Il giusto partner di crescita condivisa

Nuovi Progetti

Un servizio a 360 gradi a favore della persona

Le sfide per la Life Home Care sono sempre aperte

I passi da compiere sono tanti e numerosi. L'aumento dell'invecchiamento della popolazione porterà sempre di più alla richiesta di servizi di cure a domicilio ed anche se la presenza di servizi come il nostro è abbastanza numeroso, ci sarà sempre di più bisogno.

La sfida nostra rimarrà quella di crescere sempre di più sia in numero di pazienti e di conseguenza di collaboratori, partendo sicuramente dal mantenere e far crescere quelli che abbiamo. Tutto questo dovrà passare anche da una governance aziendale che sia in grado di sostenere tutto questo, non dimenticandoci comunque che facciamo parte di una categoria dove i prezzi delle prestazioni sono dettate dalla cassa malati.

La speranza è anche quella che non vengano a meno i sussidi messi a disposizione dai cantoni, per permettere alle società come la nostra di comportarsi in maniera sostenibile soprattutto con i collaboratori.

Progetti da realizzare nel 2024:

Aumentare il piano di Welfare aziendale, iscrizione alla piattaforma Aiti4Welfare Gennaio 2024. Durante le riunioni con i collaboratori metteremo una cassetta, dove inserire anonimamente anche i suggerimenti ed i loro desiderata. Azienda formatrice per gli apprendistato da metà.

Victory Care Sagl

Società già fondata con partenza giugno 2024 a Locarno.

La **Victory Care Sagl** è uno Spitex che essendo parte di un gruppo di altre aziende del mondo sanitario sinergicamente offriranno un servizio di cura domiciliare a 360 gradi.

Riepilogo

Scheda metodologica

Data di relazione del
documento

Questo documento é stato redatto il **24.10.2023**

Periodo di riferimento
dei dati

I dati raccolti si riferiscono al periodo dal 01.01.2021
fino al 31.10.2023

Perimetro delle sedi di
riferimento

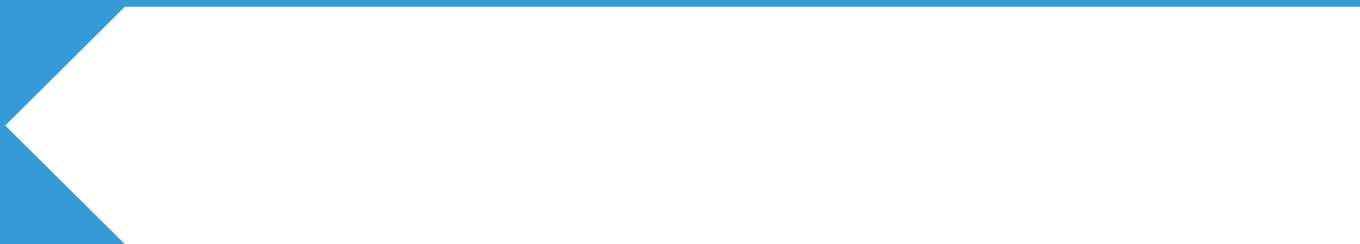
La sede di riferimento é Life Home Care Sagl

Contatto di riferimento

Life Home Care Sagl
info@lifehomecare.ch
tel. 0916468080

Persona di contatto

Mirko Gatti



Life Home Care Sagl

Via Maestri Comacini 8

6830 Chiasso

tel. 0916468080

info@lifehomecare.ch

www.lifehomecare.ch