

## **FAQ sulla mediazione di nanny d'urgenza**

### **Cos'è una nanny d'urgenza?**

La nanny d'urgenza è una professionista che ha concluso una formazione nell'ambito dell'assistenza all'infanzia e ha un'esperienza pluriennale nel lavoro con bambini. In determinate situazioni d'emergenza la nanny d'urgenza si occupa dell'assistenza dei vostri bambini.

### **Quale formazione ha una nanny d'urgenza?**

Tutte le nanny d'urgenza hanno una formazione professionale nell'assistenza all'infanzia. Hanno concluso una formazione in tale settore e hanno una comprovata esperienza professionale come educatrici dell'infanzia, in pedagogia, pedagogia sociale, come maestre d'asilo o nell'assistenza all'infanzia.

### **Cosa s'intende per situazione d'urgenza?**

Nell'ambito della mediazione di nanny si tratta d'urgenza nei seguenti casi:

- uno o più figli si ammalano e non è possibile organizzare qualcuno che si occupi di lui/loro (p.es. asilo, parenti, conoscenti ecc.);
- un genitore o entrambi si ammalano e non possono occuparsi del figlio assicurato/dei figli assicurati (non è possibile un'assistenza da parte dei genitori, non si può portarlo in un luogo dove viene assistito ecc.);
- la regolare assistenza non è possibile (p.es. l'asilo è chiuso per elevato rischio d'infezione, la mamma di giorno è ammalata ecc.).

Nell'ambito della mediazione di nanny non si tratta d'urgenza nei seguenti casi:

- l'assistenza di uno o più figli non è possibile per motivi privati (eccezione: decesso e obblighi familiari quali p.es. la cura di familiari);
- se è richiesta una nanny per un lasso di tempo superiore a 2 giorni (mediazione di lunga durata).

### **Come posso richiedere una nanny d'urgenza?**

La richiesta di una nanny d'urgenza viene effettuata sempre tramite Medgate, la hotline medica disponibile 24 ore su 24 per tutti gli assicurati Sanitas Compact One. Se desiderate richiedere una nanny d'urgenza chiamate la hotline medica, raggiungibile 24 ore su 24, sette giorni su sette e da ovunque al numero 0844 111 365.

Se durante il messaggio della segreteria telefonica selezionate l'opzione "nanny d'urgenza" sarete collegati subito con un assistente telemedico che verifica i vostri dati assicurativi e registra la richiesta. Questa verrà inoltrata al nostro partner Europ Assistance. Europ Assistance o un partner da voi in loco vi contatterà per chiarire tutti i dettagli.

### **Durante quali orari vengono elaborate le richieste?**

Richieste presso Medgate sono possibili 24 ore su 24. Anche Europ Assistance elabora le richieste 24 ore su 24 e le inoltra alla rete di nanny.

### **Quanto tempo viene impiegato tra la richiesta e l'inizio effettivo dell'intervento della nanny?**

Se la mediazione è possibile, di regola si impiegano 3-4 ore. Tuttavia è possibile che una mediazione avvenga più velocemente o che invece richieda più tempo.

### **L'intervento di una nanny d'urgenza è possibile in tutta la Svizzera?**

Sì, Europ Assistance offre il servizio di nanny in tutta la Svizzera.

### **Quanto costa una nanny d'urgenza?**

La tariffa oraria per l'assistenza è fissa e per i clienti Sanitas Compact ammonta al prezzo esclusivo di CHF 30.00. La mediazione invece è gratuita per gli assicurati Sanitas Compact.

### **Chi paga la nanny d'urgenza?**

Riceverete la fattura con i costi totali dal fornitore di servizi in loco. Voi pagate la fattura e la inoltrate a Sanitas Compact. Noi vi rimborseremo l'importo con deduzione del salario orario della nanny (numero di ore prenotate x CHF 30.00).

**Esempio:** la signora Bernasconi di Coira prenota una nanny d'urgenza per sei ore per suo figlio ammalato.

<b>Voci della fattura</b>	<b>Costi</b>
Forfait per la prenotazione minima (4 ore più 1 viaggio di andata)	CHF 500
Salario della nanny (p.es. due ore a CHF 60.00)	CHF 120
Costi totali	CHF 620
Quota a carico della signora Bernasconi (6 x CHF 30.00)	CHF 180
Costi a carico di Sanitas Compact	CHF 440

### **Quante volte e per quanto tempo posso prenotare una nanny d'urgenza?**

Di regola la nanny d'urgenza è a disposizione per situazioni straordinarie, a breve termine e non per un'assistenza continua e ricorrente. Se desiderate un'assistente all'infanzia per un periodo di tempo più lungo (a partire dal 3° giorno) o per interventi ricorrenti si consiglia una nanny fissa o una babysitter. Vi preghiamo di osservare che i costi per un intervento di lunga durata di una nanny d'urgenza sono differenti e si calcolano costi di provvigione. In questi casi Sanitas Compact non si assume i costi di mediazione.

### **Di cosa si deve tener conto quando si prenota una nanny d'urgenza?**

Nella scelta di una nanny d'urgenza si cerca sempre di tener conto delle vostre richieste. In particolare per quanto riguarda la lingua e l'età della nanny. Le nanny d'urgenza vengono mediate nel minor tempo possibile e per quanto possibile nell'orario desiderato. Tuttavia non è possibile garantire che una nanny venga mediata in ogni caso. In determinate situazioni può succedere che una richiesta non possa essere soddisfatta (vedasi disclaimer). Prima viene fatta la richiesta e maggiori sono le possibilità di mediazione. Dopo l'intervento non potete rivolgervi direttamente alle nanny. Nuove richieste devono essere effettuate esclusivamente tramite Medgate o Europ Assistance.