

**SUPSI**

## **Il Ticino delle Case Anziani. La famiglia, i curanti.**

**Soddisfazione e qualità percepita nelle Case Anziani ticinesi: il punto di vista delle famiglie**

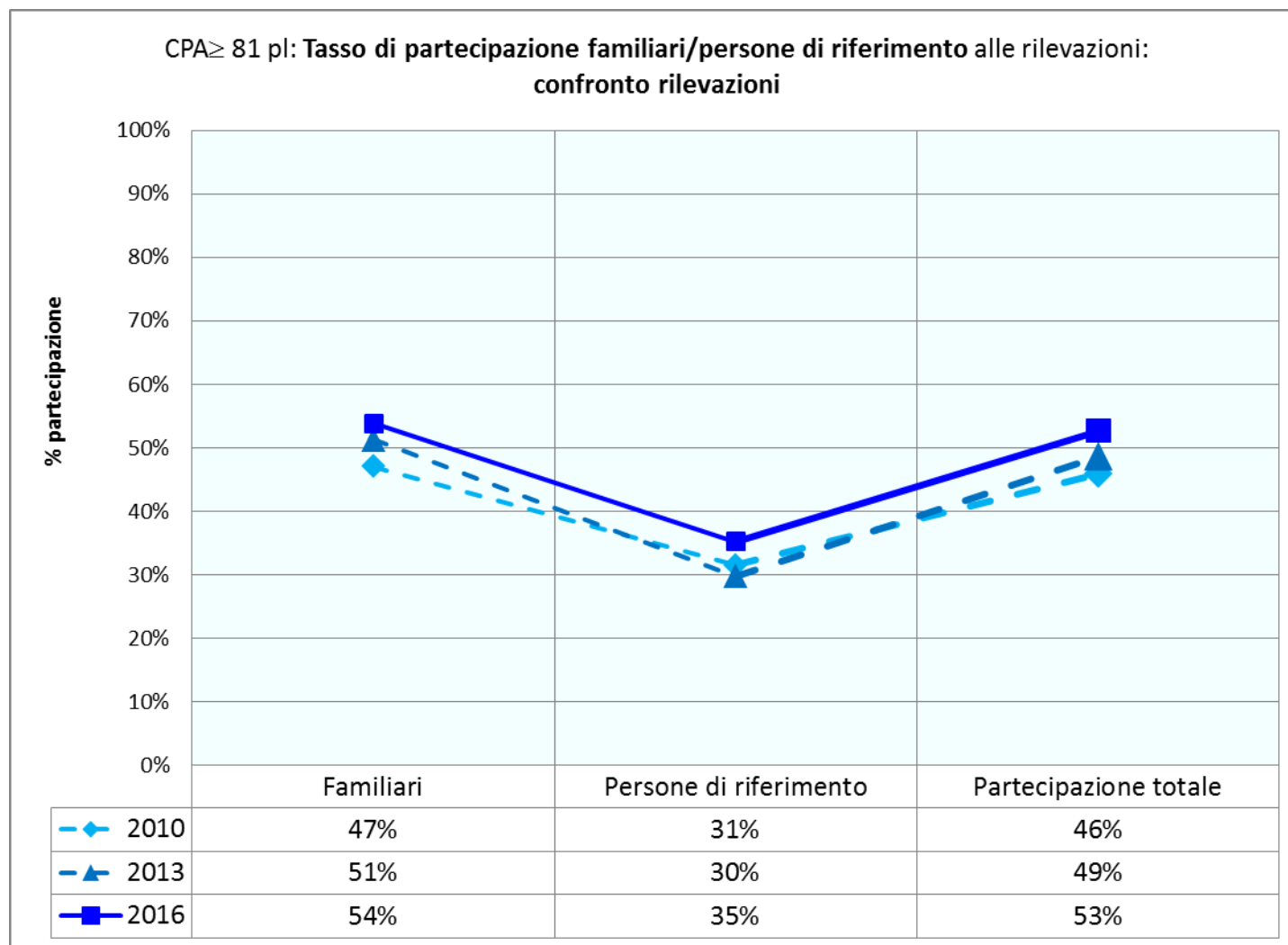
**Cadempino, 23 marzo 2017**

**Luisa Lomazzi**, Professore SUSPSI, Sociologa delle organizzazioni (capoprogetto SODDI)

## Lo studio

- Dal 2009, con cadenza triennale, l'Ufficio anziani e cure a domicilio della DASF, ha dato mandato alla Supsi di rilevare il grado di soddisfazione delle persone residenti, dei familiari/persona di riferimento e dei collaboratori di tutte le Case per anziani del cantone
- I dati e le riflessioni che vi presentiamo derivano dalle valutazioni effettuate dai **familiari e persone di riferimento** (n=748 pari al 53%) nelle **15 CpA  $\geq$  81 pl** nel corso del **2016**.

# Partecipazione dei familiari/persone di riferimento



N° questionari totali: 2010 - **638**

2013 - **684**

2016 - **748**

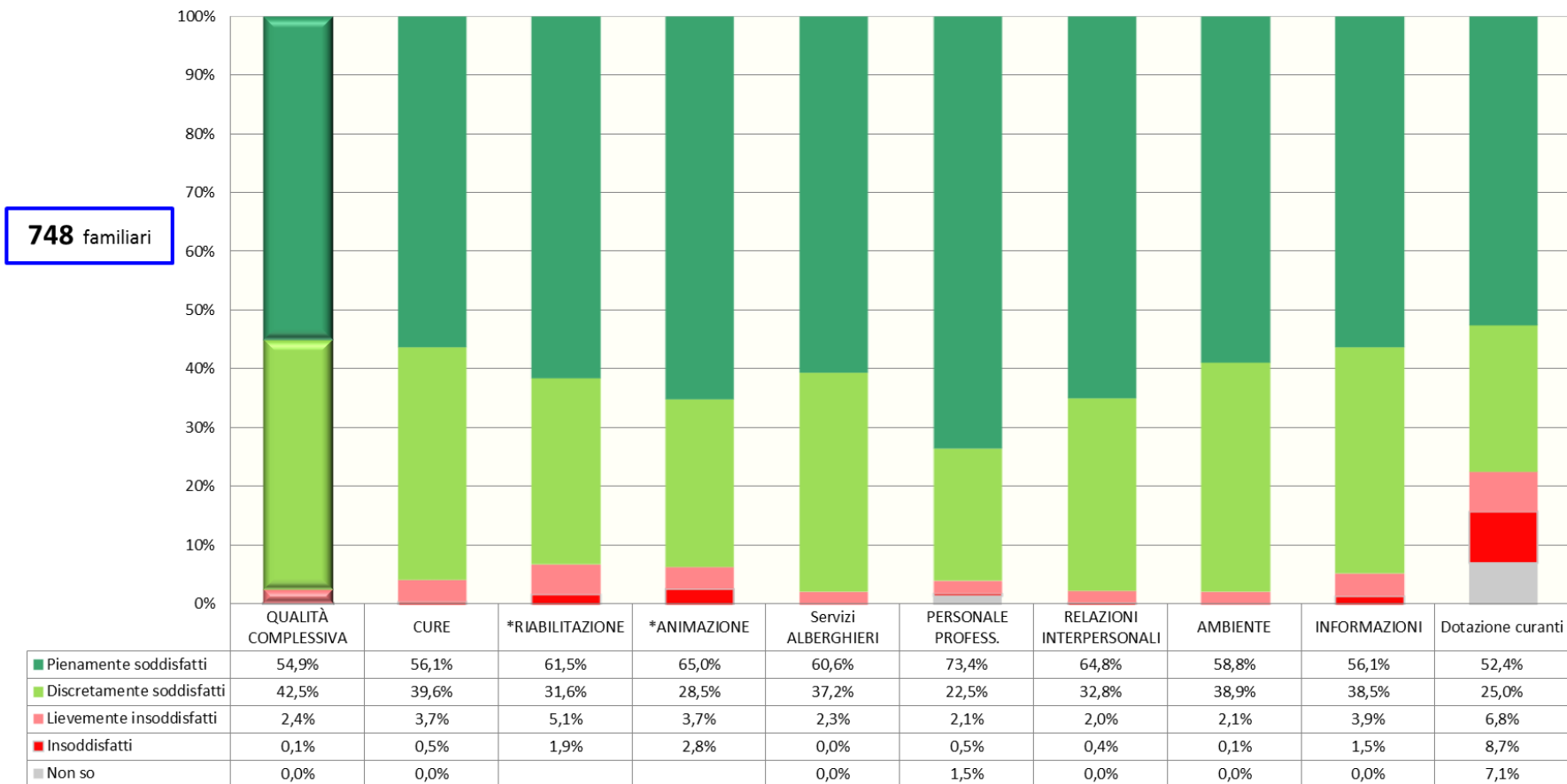
## PROFILO FAMILIARI/PERSONE DI RIFERIMENTO

I **748 familiari/persone di riferimento** che hanno valutato il servizio erogato dalla CpA sono:

- in **maggioranza donne** (61%), persone per il 56% tra i 31 e i 65 anni e per il 39% di oltre 65 anni;
- nel **87%** dei casi **sono familiari** della persona residente (nel 58% figli/generi/nuore, nel 14% nipoti e nel 14% coniugi/fratelli/sorelle/cognati) e nel **10% amici e/o curator**i (non noto 3%);
- familiari di persone che vivono in CpA da meno di 1 anno nel 25%, nel **37%** rispettivamente da **1 a 3 anni** e da **più di 3 anni**;
- l'**85%** dei familiari/persone di riferimento **visita almeno settimanalmente** il proprio congiunto in CpA;
- nel **71%** dei casi sono familiari/persone di riferimento di **residenti completamente o parzialmente dipendenti** dal punto di vista fisico e nel **48%** di **residenti con capacità cognitive completamente o parzialmente compromesse**.

# 2016: Soddisfazione dei familiari/persone di riferimento

Grafico 6b: Grado di soddisfazione individuale dei **FAMILIARI**: media complessiva e delle prestazioni valutate



\* La % di soddisfazione per la RIABILITAZIONE è calcolata sui familiari/pers.di riferim. che hanno valutato il servizio, pari a : 374

50,0% del totale partecipanti

\* La % di soddisfazione per l'ANIMAZIONE è calcolata sui familiari/persona di riferim. che hanno valutato il servizio, pari a : 463

61,9% del totale partecipanti

| N° persone per SODDISFAZIONE generale e prestazioni | Qualità TOT. | Cure-Assist. | *Riabilitaz. | *Animazione | Serv.Alb. | Pers.Profes. | Relazioni | Ambiente | Informaz. | Dotaz.Pers. |
|-----------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-----------|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| FAMILIARI pienamente soddisfatti                    | 411          | 420          | 230          | 301         | 453       | 549          | 485       | 440      | 420       | 392         |
| FAMILIARI discretamente soddisfatti                 | 318          | 296          | 118          | 132         | 278       | 168          | 245       | 291      | 288       | 187         |
| FAMILIARI lievemente insoddisfatti                  | 18           | 28           | 19           | 17          | 17        | 16           | 15        | 16       | 29        | 51          |
| FAMILIARI insoddisfatti                             | 1            | 4            | 7            | 13          | 0         | 4            | 3         | 1        | 11        | 65          |
| Non so/*non frequentano il servizio                 | 0            | 0            | 374          | 285         | 0         | 11           | 0         | 0        | 0         | 53          |

## FATTORI MAGGIORMENTE APPREZZATI

### ACCOGLIENZA e ACCESSIBILITÀ

- L'accoglienza riservata ai propri congiunti all'ingresso in CpA.
- Gli orari di accesso ai visitatori della Casa anziani.
- L'accoglienza riservata dal personale ai visitatori.
- La possibilità di godere di privacy e intimità durante le visite.
- Informazioni e procedure all'ingresso.

### RELAZIONI

- Il rispetto e la gentilezza degli operatori nei confronti dei propri congiunti.
- La qualità della relazione dei familiari/persone di riferimento con il personale, la direzione e l'amministrazione.
- La gentilezza del personale nei confronti di familiari/persone di riferimento.
- La disponibilità all'ascolto di familiari/persone di riferimento da parte del personale.
- La presenza e l'apporto dei volontari in Casa anziani.
- La qualità della relazione degli operatori con i propri congiunti (ascolto, vicinanza, etc.).

## FATTORI MAGGIORMENTE APPREZZATI

### CURE

- Il percorso di conoscenza e inserimento dei propri congiunti in Casa anziani.
- La capacità del personale di avvertire tempestivamente e adeguatamente i familiari/curatori in caso di bisogno.
- L'atteggiamento ed il comportamento degli operatori durante le attività di cura e assistenza (rispetto del pudore e dell'intimità, modi di fare, sensibilità, etc.).
- La professionalità del personale curante della CpA.
- La qualità delle cure e dell'assistenza alle persone residenti in CpA.

### AMBIENTE

- L'accessibilità, adeguatezza e fruibilità del giardino/spazi esterni (presenza di ombra, sedute, etc.) per i propri congiunti.
- La pulizia, l'igiene e la cura degli spazi della CpA.
- La possibilità dei propri congiunti di muoversi in sicurezza e autonomia nella CpA.
- La gradevolezza della camera da letto (vista, balcone, tranquillità, ..).
- L'accessibilità e fruibilità del luogo di culto della CpA.
- La gradevolezza degli spazi comuni (arredi, temperatura, rumori, ..).

## FATTORI DA MIGLIORARE

### SCAMBI INFORMATIVI

-La qualità degli **scambi informativi nel corso del soggiorno** in Casa anziani rispetto a necessità specifiche (vestiti, prodotti di toilette..), allo **stato di salute**, alla **fruizione di interventi e attività** (fisio/ergo/attivazione, animazione, ecc.) dei propri congiunti, a **decisioni terapeutiche e assistenziali che li riguardano**.

-La qualità degli scambi informativi rispetto **all'evoluzione della Casa anziani** (progetti, cambiamenti, nuove offerte, ecc.).

-L'adeguatezza delle **informazioni ricevute in merito alla fisioterapia, all'ergoterapia**, ecc.

- Le modalità ed i tempi di risposta a eventuali reclami.

-La frequenza e varietà dell'offerta di uscite, gite, vacanze.

-La possibilità di parcheggio nelle vicinanze della CpA.

-La qualità delle relazioni interpersonali/interazioni tra i propri congiunti e le altre persone residenti.

-La dotazione di personale curante della CpA.

Che cosa chiedono  
le famiglie

## INFORMAZIONI – COMUNICAZIONE – ASCOLTO

- Il **medico parla solo con il personale**. Avrebbe invece dovuto parlare con me per il cambiamento e/o introduzione di medicinali.
- Nessuna comunicazione spontanea da parte del medico curante** riguardo al peggioramento dello stato di salute del familiare, né della somministrazione di nuovi medicinali.
- A volte la **comunicazione ai familiari sugli aspetti di cura e assistenziali non passa** e crea qualche disagio.
- Avrei voluto ricevere **più informazioni sulla malattia della mamma**: che cosa comporta, a cosa vado incontro, che attività si svolgono e come.
- Essere un po' di più tenuti al corrente dello stato di salute della nostra familiare. **Certo che se occorre un trasferimento all'ospedale siamo informati**, però, **sarebbe utile saperne un po' di più rispetto allo stato di salute**, al perché di certi disturbi ricorrenti,...

## INFORMAZIONI – COMUNICAZIONE – ASCOLTO

-Vorrei essere **informata maggiormente** sullo stato di salute e **su eventuali bisogni e comportamenti del papà durante la giornata**, c'è **troppo poco scambio tra le due parti**, da parte loro sembra che vada sempre tutto bene anche se io noto che non è proprio così!

-**A volte non si trova sul piano qualcuno a cui chiedere le informazioni necessarie, altre volte le informazioni non sono coerenti.** A parte quando necessitano del mio intervento, non vengo informata di nulla. Sarebbe utile una persona di riferimento che si occupasse di questi aspetti, per una miglior collaborazione.

-**Maggior comunicazione tra gli operatori** considerato turni ecc..

-La mamma è un po' "pigra" rispetto alla fisioterapia. Però di sicuro la aiuta a stare meglio e darsi maggiori chances di poter camminare di nuovo. Vorrei tuttavia **avere più informazioni sull'evoluzione dei benefici della fisioterapia.** Forse sono io che dovrei chiedere informazioni e non aspettare di essere tenuta informata ...

## INFORMAZIONI – COMUNICAZIONE – ASCOLTO

- Sono stato presente anch'io** 2-3 volte agli interventi di fisioterapia. Fa proprio il mestiere con piacere! All'ergoterapia non ho mai assistito e non so bene cosa sia, ma so che la fa!
- Assegnare ad ogni residente un curante di primo contatto o un pool di persone di contatto per il parente
- La comunicazione verso i famigliari. Il mio familiare non è in grado di farmi partecipe delle attività che svolge, mi sento un po' tagliata fuori. **Più tempo di ascolto e non sempre avere fretta: perché non c'è tempo per le nostre domande? Ascoltare i famigliari e i loro bisogni è importante!** Specialmente quando i degenti non sono in grado di raccontare.
- Organizzare più serate con i parenti.** Posso capire che questi incontri spesso sono "impegnativi" perché si riducono a una serie di lamentele da parte dei parenti, ma forse, aumentandoli si potrebbero trovare soluzioni che possano soddisfare tutti. **Si ha l'impressione che siano limitate per evitare fastidi.**

## COMPLESSITÀ

La RSA è una *struttura molto più articolata e difficile di un ospedale per acuti* se vuole salvaguardare sia la qualità della cura che la qualità della vita delle persone di cui si prende l'impegno di sostenere il benessere.

....assumere la complessità dei bisogni dei residenti in RSA, può ingenerare il pericolo....

-o.... di “risolvere la complessità negandola”...

-o..... di confonderla con una confusione di mezzi, fini e metodologie in cui «tutto va bene»

## COMPLESSITÀ

RSA come “protesi” di sostegno al benessere dei residenti, familiari, operatori. Si tratta cioè di praticare una terza via fra “riabilitazione”, frustrante per la mancanza di risultati, e “assistenza”, frustrante per la mancanza di obiettivi, vedendo nel **benessere** (del residente, della famiglia, degli operatori) l’obiettivo principale da raggiungere e costruendo la RSA come una **protesi complessa** di sostegno di tale benessere, in cui i diversi professionisti, nell’**équipe** di cura, sono **corresponsabili della qualità di vita** delle persone.

F.M. Antonini et al., L'etica della responsabilità in geriatria, in “Giornale di gerontologia”, XLIX, 2001.

## PERSONALE

- I frequenti cambi/spostamenti di personale complicano le interazioni e le relazioni con gli ospiti.
- Miglior rapporto numerico personale/ospiti.
- Poco personale specialmente durante le ore notturne e durante la giornata per farli camminare/accompagnare in giardino o al bar.
- Aumentare il personale. Fanno sicuramente il possibile, ma alle volte si nota che sono sotto stress. Ma chiedere più personale, convengo sia purtroppo argomento tabù!!
- Aumentare il personale curate; questo aumenterebbe il tempo da dedicare all'ospite (cure di base + dialogo), gli ospiti sarebbero più contenti e sicuramente anche il personale curante sarebbe più motivato e soddisfatto. Purtroppo tanto tempo del loro lavoro viene perso con tutto il **materiale burocratico che devono compilare.**

## PERSONALE

-Il problema più scottante della CpA è che necessita assolutamente di un adeguamento del numero del personale a disposizione. Mancano almeno 6 assistenti di cura (con qualifiche!) 2 per ogni piano. Questa carenza suscita reclami non solo da parte degli ospiti, malgrado le persone disponibili si fanno in quattro, ma **anche nel personale impiegato** stesso.

-Ci è un po' difficile capire come mai 2 allievi assistenti di cura molto bravi e premurosi con gli ospiti che hanno fatto molto bene il proprio lavoro durante il loro apprendistato, sono stati bocciati nella pratica!!

*CONOSCERE IL CONTESTO, LE REGOLE,  
L'ORGANIZZAZIONE, GLI STRUMENTI.....*

## IL TEMPO

- Tempo dell'attesa, tempo dell'intimità, tempo della sospensione, della tranquillità, del fare, del condividere,... delle giornate che non scorrono ... , dei momenti che passano troppo in fretta.....

in una TENSIONE costante con

il tempo del curante, delle istituzioni, delle organizzazioni

➔ Esigenza di sincronizzarsi e armonizzarsi con il tempo dell'altro e di abitare gli spazi di tempo (anche se esigui)

*Il tempo/ruolo delle famiglie?*

## «RIEMPIRE» IL TEMPO

- La mancanza di intrattenimenti la domenica e nei festivi. Mi da tanta nostalgia vedere questi anziani sul piano senza qualcuno che li intrattenga.
- Dedicare più tempo al singolo ospite, sedersi a fare quattro chiacchiere ma, con i turni di lavoro e il personale contato mi rendo conto che non è per nulla semplice.
- Il coinvolgimento degli ospiti al piano. Spesso si fatica a trovare un infermiere/assistente e i degenti sono un po' troppo tempo lasciati soli davanti alla televisione, questo accade specialmente durante i fine settimana.
- Più stagisti o volontari istruiti su come comportarsi, esclusivamente per tenere compagnia agli ospiti che non possono/vogliono scendere per l'animazione. Tutto ciò per aiutare il personale.
- Sarei contenta se ci fossero dei volontari che lo potessero portare a fare un giro in giardino nelle giornate calde.

## RUOLO DELLE FAMIGLIE

- È molto importante la presenza dei figli, non solo per la compagnia ai genitori, ma anche per un controllo generale. Collaborare con gli infermieri facilita il benessere dell'anziano e lo rassicura.
- Conosco ormai quasi tutto il personale, dato che passo tanto tempo qui. Con loro mi trovo bene e cerco di aiutarli occupandomi di mia moglie.

## IL COSTO dell'ESSERCI

-I parcheggi sono spesso occupati e molto cari. Quando vengo da mia moglie a darle da mangiare e bere, a portarla a spasso e accudirla, resto anche 7 ore con lei e mi costa 7 fr. Ho chiesto più volte se non ci fosse un'altra soluzione.

-Mio papà in 2 anni ha posteggiato 730 volte nel parcheggio davanti alla CpA (fa fatica a camminare) e ha speso 1.460 chf. oltre ai costi di mia madre. Per chi lo deve utilizzare per forza tutti i giorni è molto costoso.

## FAMIGLIE IN CPA



sensi di colpa/sollievo  
rivendicazione/gratitudine  
«possesso»/frustrazione/delega/partecipazione  
.....

LORO/NOI  
DISTURBO/RISORSA  
MINACCIA/INTERLOCUTORI/**CO-COSTRUTTORI DI BENESSERE**

## NUOVE SENSIBILITÀ

-Mi chiedo per esempio, se, **quando muore qualcuno**, non è il caso per alcune persone? per tutti? indistintamente? dare un addio a chi se n'è andato, è una scelta quello di non farlo? Si è fatta un'esperienza negativa, si può rivalutare? Può essere un momento del prete o con un volontario....

-A volte vengo interpellata io per prendere decisioni riguardanti mia mamma, senza chiedere prima a lei. **Io non mi permetto di decidere per lei e non credo nemmeno di averne il diritto. Sto cercando di far passare questo messaggio perché mi sembra che sia un'usanza della nostra società, non rispettosa verso le persone anziane.**

-A volte viene un po' forzata a fare qualcosa, mia mamma è completamente lucida e consapevole e **penso che le decisioni debba prenderle lei. Non trovo neanche giusto che a volte si chieda a me che cosa far fare a mia mamma.**

## NUOVE SENSIBILITÀ

**-Il mio sogno di vecchiaia è di venire qui, se possibile, e venire con i miei libri. L'unica cosa che chiederei in più è forse una biblioteca. Una piccola sala dove esporre i libri, le riviste, i giornali, ....**

*-Sono sostenuta per le mie capacità qui in casa anziani, finalmente ho ripreso la mia libertà, perché non l'avevo più con la figlia che dovevo/volevo costantemente ringraziare per questo e per questo, mi sentivo dipendente. Adesso sono libera!*

*"Un vero viaggio di scoperta non è cercare nuove terre,  
ma avere nuovi occhi."*

*Marcel Proust*



Grazie per l'attenzione