

Case per anziani ticinesi

Qualità percepita e soddisfazione: il punto di vista delle famiglie

di Luisa Lomazzi*

Riflettere di qualità nelle Case per anziani (CpA), implica, innanzitutto, dover affrontare il tema della qualità di vita, dato che per la maggioranza delle persone residenti la struttura diventa il proprio nuovo luogo di vita.

La CpA dunque, a differenza degli altri servizi sanitari e socio-sanitari, non rappresenta per la persona anziana solo l'esperienza di fruizione di un servizio, ma un'esperienza di vita in condizioni di particolare fragilità e comunitarie, in un contesto in cui accanto a parametri sanitari, assistenziali e alberghieri, devono essere individuati e valorizzati tutti quegli elementi soggettivi, identitari e relazionali che caratterizzano una vita di qualità.

Va considerato inoltre che una CpA si configura come un contesto *multistakeholder*¹ in cui anziani, famiglie, professionisti, enti proprietari delle strutture, enti finanziatori e cittadini esprimono proprie e particolari attese che vanno a privilegiare alcuni aspetti del servizio a discapito di altri. È un contesto in cui si intrecciano e spesso si scontrano visioni ed esigenze differenti (ad esempio, il bisogno di autodeterminazione e di libertà d'azione delle persone residenti *versus* la richiesta di protezione e sicurezza delle famiglie; la necessità di investimenti nella gestione del personale, negli adeguamenti ambientali, ecc. da parte della struttura *versus* la spinta al contenimento dei costi da parte dei finanziatori e la conseguente riduzione degli oneri a carico della collettività, ecc.).

Qualità percepita

La qualità si deve connotare quindi anche come la costante ricerca di un punto di equilibrio in cui si fanno dialogare e si integrano diverse aspettative, aspirazioni, bisogni, valori, diritti e doveri che ruotano attorno al servizio, adottando un approccio che tenga conto delle differenti esigenze espresse, che vanno dunque conosciute e monitorate nel tempo, non dimenticando mai che il destinatario del servizio resta sempre la persona anziana.

L'importante valore attribuito dal Cantone, nell'ambito del sistema dei contratti di prestazio-

ne², alla componente "qualità percepita" nel sistema di promozione e controllo della qualità (Fig.1), risponde appieno alle peculiarità del settore. L'approccio metodologico scelto, che prevede il coinvolgimento degli anziani, delle loro famiglie/persone di riferimento e degli operatori, consente non solo di acquisire dalla loro viva voce elementi utili a promuovere il miglioramento continuo favorendo il superamento all'auto-referenzialità dei servizi, ma anche di avvicinarsi al tema della qualità di vita delle persone anziane e alle esigenze delle famiglie, imparando a conoscerne punti di vista e mentalità.



Fig. 1

È ormai dal 2009, che con cadenza triennale, l'Ufficio anziani e cure a domicilio (UACD) della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF), ha dato mandato alla SUPSI³ di rilevare il grado di soddisfazione delle persone residenti, dei familiari/persone di riferimen-

¹ Per *stakeholder* si intende un insieme di soggetti che hanno un interesse nei confronti di un'organizzazione e che con il loro comportamento possono influenzarne l'attività.

² La regolamentazione dell'offerta di servizi basata sul sistema dei contratti di prestazione è orientata alla valutazione e al controllo dei risultati lasciando autonomia agli enti relativamente alla gestione dei processi di erogazione dei servizi. Con l'introduzione dei contratti di prestazione il Cantone assume il ruolo di acquirente per conto dei cittadini perseguendo obiettivi di efficienza, efficacia ed equità.

³ Il team di ricerca SUPSI Centro competenze anziani è formato da Luisa Lomazzi (capoprogetto), Paola Ferrari, Carla Sargenti, Laura Canduci, Daniela Crisà, Michela Luisoni, Gladys Delai, Lorinda Fasani, Mafalda Günther e Nicole Glaus.

to e dei collaboratori di tutte le Case per anziani presenti in Canton Ticino. In questo arco temporale abbiamo avuto modo di raccogliere valutazioni e suggestioni di quasi la metà delle persone residenti nelle strutture ticinesi e di oltre la metà dei loro familiari/persona di riferimento (circa 2.000) per ogni triennio. Ad oggi siamo a metà della terza rilevazione.

Elevato livello di soddisfazione

La seconda edizione della giornata organizzata dall'Associazione Svizzera Infermiere/i Sezione Ticino (ASI-SBK) e dall'Associazione dei Direttori delle Case per Anziani della Svizzera Italiana (ADICASI) ci ha fornito l'occasione di approfondire quanto emerge dallo sguardo e dal vissuto dei familiari e di riflettere e confrontarci con le interessanti esperienze e spunti offerti dai diversi interventi.

Va innanzitutto sottolineato l'elevato livello di soddisfazione complessiva espresso dalle famiglie nei confronti delle CpA, che cresce nel tempo e si sostanzia nell'apprezzamento di tutti i fattori chiave del servizio: dall'accoglienza riservata ai propri congiunti all'ingresso in CpA e ai visitatori nella quotidianità, alla qualità delle cure e dell'assistenza, alla professionalità dei curanti, alla capacità del personale di avvertire tempestivamente e adeguatamente familiari e curatori in caso di bisogno, al rispetto e alla gentilezza degli operatori nei confronti delle persone residenti e delle famiglie, alla qualità delle relazioni tra famiglie e collaboratori, fino a diversi fattori di qualità ambientale.

A partire da questa doverosa premessa, che rende merito all'innovativo e importante percorso che le strutture stanno facendo in questi anni, risulta ancora più interessante soffermarsi sulle esigenze espresse dalle famiglie nella componente qualitativa dei questionari, che riguardano in particolare le informazioni, la comunicazione e l'ascolto, come peraltro evidenziato anche da alcuni relatori nel corso del pomeriggio di studio.

Che cosa chiedono le famiglie

Le famiglie chiedono innanzitutto di colmare gap informativi che evidenziano situazioni di asimmetria comunicativa. Queste necessità coprono un ampio spettro di elementi, a partire dalla **conoscenza e comprensione del contesto e dell'organizzazione** che, data la complessità e l'articolazione delle CpA, faticano a padroneggiare: "A volte non si trova sul piano qualcuno a cui chiedere le informazioni necessarie, altre volte le informazioni non sono coerenti. A parte quando necessita-

no del mio intervento, vengo informata poco. Sarebbe utile una persona di riferimento che si occupasse di questi aspetti, per una miglior collaborazione.", "Assegnare ad ogni residente un curante di primo contatto o un pool di persone di contatto per il parente." o ancora "Organizzare più serate con i parenti, forse, aumentandole si potrebbero trovare soluzioni che possano soddisfare tutti." In un contesto fortemente caratterizzato anche da un'importante multiprofessionalità⁴ come quello delle CpA, chiedono inoltre di **orientarsi nella comprensione dei diversi profili professionali** e in particolare nell'**offerta di specifiche terapie**: "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 ..." o "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!"

Maggior coinvolgimento

Le esigenze conoscitive si spingono fino alla necessità di **comprendere l'evoluzione delle patologie dei propri cari**, in particolare di quelle che toccano la sfera cognitivo-comportamentale, come ci spiegano bene alcuni parenti: "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!" o ancora "Il mio familiare non è in grado di farmi partecipare delle attività che svolge, mi sento un po' tagliata fuori. Ascoltare i familiari e i loro bisogni è importantel! Specialmente quando i degenti non sono in grado di raccontare."

Chiedono inoltre **tempo e relazione** per i propri cari e ancora di più per chi non ha nessuno: "C'è 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.", "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 perso-

⁴ La compresenza di professioni consolidate e conosciute (infermiere, fisioterapista, assistente di cura, animatore), con altre meno note (ergoterapista, OSS) e quelle nate di recente (specialista in attivazione, specialisti in terapie non farmacologiche ecc.) rendono ancora più complessa la lettura e la valorizzazione dell'offerta delle CpA, agli anziani stessi e alle famiglie.

Va innanzitutto sottolineato l'elevato livello di soddisfazione complessiva espresso dalle famiglie nei confronti delle CpA

nale." e infine "Sarei contenta se ci fossero dei volontari che lo potessero portare a fare un giro in giardino nelle giornate calde."

Da un lato questa esigenza risulta, in taluni casi estremamente adeguata, in altri invece può riflettere la preoccupazione che spesso i familiari nutrono nei confronti del tempo "vuoto", che risulta invece frequentemente gradito dalle stesse persone residenti in CpA ("Ho lavorato tutta una vita, adesso voglio riposare e stare tranquilla.").

Va sottolineato che questa richiesta non è in contrapposizione, ma si integra con la consapevolezza della maggioranza delle famiglie sulla crucialità della loro presenza ("È molto importante la presenza dei figli, collaborare con gli infermieri facilita il benessere dell'anziano e lo rassicura" e ancora "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."), che ha come principale ostacolo l'accessibilità delle case in termini di mezzi pubblici e parcheggi, soprattutto se a pagamento, sottolineando quanto questa possa diventare onerosa: "Mio papà fa fatica a camminare e in 2 anni ha posteggiato 730 volte nel parcheggio davanti alla CpA 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."

Nuove sensibilità

Infine, negli anni, emergono nuove sensibilità che rivelano aspetti e attenzioni sempre più

raffinate, tanto nelle persone residenti, che in alcuni familiari.

La prima riguarda il tema dell'autodeterminazione, che vede, in questa terza rilevazione, un crescente numero di anziani pretenderla con fermezza, nella piena consapevolezza dei propri diritti e alcuni familiari sollecitarla "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."

La seconda incrina infine l'immagine sociale che ancora hanno le strutture residenziali per anziani in chi non le conosce e frequenta. Per la prima volta, tra i familiari abbiamo trovato anche chi scrive "Il mio sogno di vecchiaia è di venire qui, se possibile, e venire con i miei libri....." e un numero crescente di persone residenti che, con stupore, scoprono nelle CpA la possibilità di una vita piena:

"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 volevo/dovevo costantemente ringraziare per questo e per quello, mi sentivo dipendente. Adesso sono libera!" ■

* **Luisa Lomazzi**, Professore SUPSI in management e valutazione della qualità nei servizi socio-sanitari, sociologa delle organizzazioni

"A volte vengo interpellata io per prendere decisioni riguardanti mia mamma, senza chiedere prima a lei."

Depressione: parliamone

Giornata mondiale della salute

Aprile 2017: quest'anno l'Organizzazione Mondiale della Salute (OMS), nella sua giornata mondiale di ricorrenza sulla SALUTE, ha scelto come tema la DEPRESSIONE. Portare l'attenzione su questo argomento, non è stato sicuramente scontato né tanto meno facile.

Entrando in merito, ma solo marginalmente alla sua definizione, è considerato un quadro patologico in cui si evidenzia l'alterazione del tono dell'umore.

Può manifestarsi con tristezza profonda, pessimismo e mancanza di autostima.

Non meno importante è anche l'espressione di senso di colpa e di inadeguatezza con la perdita di interesse e piacere nei riguardi di tutte le attività di interesse umano possibili, associate alla sensazione di stanchezza.

Secondo i dati OMS, i disturbi depressivi sono la prima causa, nel mondo, di DISABILITÀ. In ambito medico-psichiatrico, il termine si rife-

risce a varie condizioni patologiche, caratterizzate da sintomi più o meno gravi, per il cui sviluppo, potrebbero contribuire fattori di varia natura. Quelli maggiormente riconosciuti sono sia la condizione genetica, quello ormonale, come pure quello ambientale.

In Canton Ticino, molti pazienti, posso essere sottoposti a trattamenti in regime ambulatoriale, con terapie di sostegno psicologico-educativo e farmacologico.

In altri casi e situazioni, potrebbe risultare essere sufficiente l'approccio psicoterapico.

Occorre parlarne, come pure occorre parlarne in modo diverso.

Ma credo che il messaggio primario, dell'Organizzazione Mondiale della Salute, sia quello di rendere visibile la problematica, non ignorandola o delegandola come responsabilità a terzi, avvicinandola all'attenzione di molti, sia per poterla riconoscere, che per affrontarla con maggiore responsabilità civica.

di Rosanna Amoruso*

