ISTITUTO SUPERIORE DI STUDI SANITARI
Giuseppe Cannarella

II Conferenza Nazionale sull'ASSISTENZA PRIMARIA 2017

DALL'OFFERTA DI SERVIZI ALL'INIZIATIVA

La partecipazione attiva di tutti gli attori

Roma, 7-9 novembre 2017
Auditorium - Centro Congressi
Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma
Largo Francesco Vito, 1

LA CENTRALITA' DEL CAREGIVER NELL'ASSITENZA DOMICILIARE SANITARIA L'esperienza della Cooperativa Sociale e di Lavoro OSA

Maria Chiara Galizi
Sociologo

La Cooperativa Osa

Assistenza Primaria

Assistenza domiciliare sanitaria

Non autosufficienti con patologie cronico-degenerative

Più del 90% over 65

I pazienti critici (perlopiù minori di 65 anni) assorbono 1/3 delle risorse economiche destinate all'ADI

media regionale su pz in carico ASL Roma1, Roma3, Roma4, Roma5 - 25/07/2017 - BOLLETTINO UFFICIALE REGIONE LAZIO - N. 59

1.454 operatori;
39.890 assistiti;
1.590.351 accessi a domicilio

(Bilancio Sociale OSA 2016)

La Cooperativa Osa

Offre un servizio multi professionale e interdisciplinare orientato a:

- ascolto e soddisfazione dell'Assistito e del suo Caregiver
- qualità professionale
- umanizzazione delle cure

OSA
Operatori Sanitari Associati

IL CAREGIVER

Caregiver familiare o informal, riferito all'assistenza da parte degli stessi familiari dell'assistito

(di solito genitori, coniugi, figli)

Caregiver formale o professional riferito all'assistenza da parte di personale formato

(es. assistenti familiari)

IL CAREGIVER

In Europa

Gli informal caregivers garantiscono la più importante forma di assistenza per i pazienti cronici

(80% delle cure)

(European Commission, 2013)

numero almeno doppio della forza lavoro professionale

(Eurocarers, 2013)

In Italia

Sono donne (circa il 75% del totale) tra i 46 ed i 60 anni

dal 25 al 40% si tratta dei coniugi

oltre il 50% dei casi i caregiver sono i figli (di più donne)

(Indagine Censis, 2010).

In generale segnalano una significativa riduzione della qualità di vita : peggiorata (55,7%) o molto peggiorata (22,4%)

aumento o perdita di peso

ricorso a farmaci e supporto psicologico

(Indagine Censis, 2010).

stanchezza, insonnia, depressione

OSA e il Caregiver familiare del paziente domiciliare

In ADI si interviene in un ambito privato

nella 'casa' delle persone che hanno bisogno di aiuto

In questo luogo il ruolo del Caregiver è centrale

La relazione comunicativa e la fiducia sono indispensabili

Gli equilibri sono delicati

Negli anni Osa ha puntato su percorsi di:

- comunicazione
- ascolto
- partecipazione
- sostegno

Percorsi per CAREGIVER

1. Garantire l'informazione sui diritti e responsabilità:

Carta dei servizi

2. Assicurare la comunicazione con l'azienda:

considerazioni, suggerimenti e reclami formali diffondendo canali chiari e definiti

numeri di telefono, persone di riferimento, indirizzi, posta elettronica

3. Esprimere il proprio punto di vista sulla qualità dell'assistenza che ricevono i propri cari

Indagini di qualità percepita del servizio e stato di salute percepito tramite somministrazione di questionari,

Somministrati telefonicamente, auto-compilati, anche online

4. Coinvolgere, creare consapevolezza e opportunità attraverso il lancio di iniziative online:

Blog di Medicina Narrativa (attenzione rivolta non solo alla malattia come 'disease', ma anche come 'sickness' e 'illness'

Network di Assistiti e Caregiver, con esperienze e interessi in comune come luogo di incontro e di sostegno reciproco

OSA
Operatori Sanitari Associati

OSA
Operatori Sanitari Associati

2016-2017

1. Diffuse 4000 copie della Carta dei servizi
   - direttamente nel domicilio degli assistiti da professionisti sanitari
2. Pervenuti 47 reclami
   - il 40% (19) di questi direttamente da Caregiver familiari
3. Condotte indagini di customer satisfaction raggiungendo 5131 assistiti
   - di cui il 65,5 % (3359) Caregiver familiari
4. In 50 Assistiti e Caregiver partecipano ad iniziative e-Care
   - Possono utilizzare la Community
   - compilare questionari di qualità e stato di salute
   - utilizzare il Blog di Medicina Narrativa
5. Sviluppati interventi sperimentali di Engagement del Caregiver del paziente domiciliare
   - attraverso incontri individuali mensili con infermieri formati

OSA
Operatori Sanitari Associati

Caregiver familiare Co-protagonista del percorso assistenziale

Risonanze positive per il Caregiver stesso

- maggiore consapevolezza sul proprio coinvolgimento nella gestione della salute del proprio caro
- diminuzione del senso di incertezza
- migliore utilizzo dei servizi sanitari e delle spese

Risonanze positive per l' assistito:

- migliorando la qualità percepita del servizio
- favorendo l'aderenza e il feedback sull'aderenza alla terapia;
- migliorando le relazioni tra paziente, famiglia, medici e personale sanitario

Risonanze positive per l'organizzazione

- migliorando la qualità dell'assistenza
- fornendo materiale utile da analizzare in termini di pianificazione e programmazione dell'assistenza.
- perfezionando la strategia assistenziale

OSA
Operatori Sanitari Associati

Peso crescente che i cittadini singoli o associati in movimenti e organizzazioni hanno acquisito nelle società post-industriali

rappresenta una sfida, una tensione critica tra sistema sanitario e e esperienza vissuta di salute assistenza da parte del soggetto

(Paradigma correlazionale - connessione fenomenologica, Giarelli Cipolla).

grazie all'aumentato acceso ai mezzi di comunicazione di massa

agli accresciuti livelli medi di istruzione

al diffondersi di conoscenze sulla medicina e sulle sue effettive possibilità terapeutiche

Cittadino più consapevole

le sue aspettative aumentano

la sua domanda diviene più esigente, meglio informata

meno disponibile ad accontentarsi delle risposte dei professionisti in atteggiamento di autorità

Questa nuova cultura dei bisogni e dei diritti da voce (empowerment) a quelli che un tempo erano i profani

Osa ricerca nuove forme di integrazione tra il vissuto di salute e l'ambito sanitario

ora rivendicano maggiore personalizzazione e umanizzazione delle cure

partecipazione all'organizzazione dei servizi sanitari

favorendo così la costruzione culturale di una malattia dotata di senso empatico (Ardigò,1988)

I percorsi di ascolto e sostegno attivati sono frutto di un'attenzione ed un riconoscimento del ruolo centrale del Caregiver familiare del paziente assistito a domicilio

Grazie per l'attenzione

info

www.osa.coop

mc.galizi@osa.coop