ISTITUTO SUPERIORE DI STUDI SANITARI Giuseppe Cannavella



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

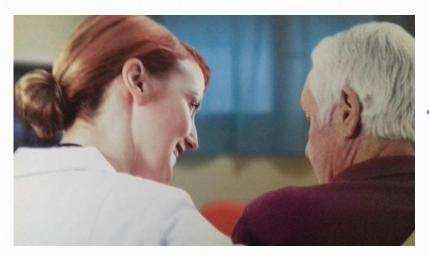


Più del 90% over 65

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

ascolto e soddisfazione dell'Assistito e del suo Caregiver

qualità professionale

umanizzazione delle cure

Offre un servizio multi professionale e interdisciplinare orientato a:







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

(di solito genitori, coniugi, figli)

IL CAREGIVER

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

(es. assistenti familiari)





In Europa

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

In Italia

_ CAREGIVER



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).

(European Commission, 2013)

(Eurocarers, 2013)

(80% delle cure)

numero almeno doppio della forza lavoro professionale

aumento o perdita di peso

ricorso a farmaci e supporto psicologico

(Indagine Censis, 2010).

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

stanchezza, insonnia, depressione



OSA e il Caregiver familiare del paziente domiciliare

OSA Operatori Sanitari Associati

In ADI si interviene in un ambito privato

nella 'casa' delle persone che hanno bisogno di aiuto



comunicazione ascolto partecipazione sostegno

Negli anni Osa ha puntato su percorsi di:

In questo luogo il ruolo del Caregiver è centrale

Gli equilibri sono delicati



La relazione comunicativa e la fiducia sono indispensabili





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'







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

Percorsi per CAREGIVER Garantire l'informazione sui diritti e responsabilità:

Carta dei servizi

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





 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

2016-2017

 Condotte indagini di customer satisfaction raggiungendo 5131 assistiti

di cui il 65,5 % (3359) Caregiver familiari

 Sviluppati interventi sperimentali di Engagement del Caregiver del paziente domiciliare

attraverso incontri individuali mensili con infermieri formati

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







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 il Caregiver stesso

Risonanze positive per l' assistito:

Caregiver familiare Coprotagonista del percorso assistenziale

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





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



