

## Report Focus Group 29 luglio 2023, Centro diurno La Cappuccina

*Al focus group partecipa il familiare di riferimento (non necessariamente il più vicino di parentela)*

### Profili dei partecipanti:

- 1- Coppia, il familiare di riferimento è la moglie, impiegata. L'anziano inserito è la madre, 84 anni, al centro diurno di Carpi da un anno e mezzo, frequenta alcuni giorni la settimana, quando la figlia lavora in smart working rimane a casa con lei. L'inserimento è stato caldeggiato dalla geriatra per contrastare una forma di depressione successiva al decadimento fisico
- 2- Coppia, il familiare di riferimento è il fratello, operaio. L'inserito ha 65 anni, disabile al 100%, al centro Novi da 2 o 3 anni. Frequenta tutti i giorni perché per la sua invalidità non può rimanere mai solo, ma non accetta badanti
- 3- Il familiare di riferimento è il figlio per il padre, operatore sanitario. L'anziano inserito ha 82 anni, al centro Carpi Cappuccina da novembre 2021. Frequenta il centro dal lunedì al venerdì per motivi riabilitativi, il sabato e la domenica sta in famiglia (viene sottolineato come stare tutti i giorni fuori casa sia impegnativo per l'anziano che nel weekend può recuperare la propria routine domestica).
- 4- Il familiare di riferimento è la nuora per la suocera, impiegata (con madre che ha lavorato in una casa di riposo). L'anziana inserita ha 86 anni, frequenta il centro di Carpi dal 2018 circa. Soffrendo di Alzheimer, non può stare mai sola, al limite mezz'ora nel divano. Il geriatra ha suggerito delle attività da fare per rimanere attiva, la compagnia è uno stimolo. Al centro va tre giorni la settimana, alternando la gestione in famiglia
- 5- Il familiare di riferimento è la nuora per la suocera, impiegata. L'anziana inserita ha 87 anni e frequenta il centro Novi da un anno e mezzo a tempo pieno
- 6- Il familiare di riferimento è il figlio per la madre, operaio. L'anziana inserita ha 78 anni, frequenta da un anno il centro di Carpi Cappuccina per tre giorni la settimana
- 7- Il familiare di riferimento è il figlio per la madre, impiegato. L'anziana inserita ha 77 anni, frequenta da un anno e mezzo il centro Cappuccina per tre giorni la settimana (prima era a Borgofortino)
- 8- Il familiare di riferimento è la figlia per la madre, impiegata. L'anziana inserita frequenta da gennaio, tre mattine la settimana.
- 9- Il familiare di riferimento è la figlia per la madre, pensionata impiegata. L'anziana inserita ha 91 anni, frequenta da due anni per due giorni interi la settimana, nei giorni alterni a casa viene seguita da una badante. La partecipante desidererebbe ampliare la permanenza che ha effetti positivi sulla madre, ma non può per divergenze d'opinione con la sorella.

### Qualche premessa

Tutti i partecipanti non hanno esperienze precedenti con altre soluzioni di centri diurni o ricoveri e tutti hanno in carico un solo anziano. La maggioranza usufruisce del servizio solo alcuni giorni la settimana, alternando con presenza saltuaria ma regolare di badanti e/o operatori a domicilio, a volte solo per pulizie domestiche e compagnia, altre anche per cura e trattamenti.

Notiamo che, in apertura di intervento, quando viene chiesto ai partecipanti se conoscono il nome della struttura frequentata dal parente assistito, poco più della metà di loro non lo ricorda/conosce, altri invece rispondono con certezza e senza attesa. Alla domanda se i partecipanti sappiano o meno chi sia il proprietario degli stabili dove trovano sede i centri diurni, la maggioranza dichiara di non saperlo, ma nel corso della discussione viene tratta la conclusione, sebbene senza certezza assoluta, che il proprietario sia il Comune di Carpi per le strutture di Carpi e il Comune di Novi per la struttura di Novi. Mancanza di risposte corrette o supposizioni che il gestore operativo sia sempre il Comune, vengono poi da parte di tutti i partecipanti alla domanda se sanno chi sia a gestire il centro dal punto di vista delle attività e dell'operatività: in questo caso chi risponde nomina senza esitazioni il proprio referente diretto del centro diurno frequentato dal parente (chi Manuela Vecchi, chi Piero Pisano ecc) ipotizzando che sia lui/lei il possibile "Direttore" ma poi, pensandoci e continuando a discutere, citano l'intestazione della fattura della retta e fanno uscire il nome di "ASP Terre d'Argine".

## La condizione anziana e le esigenze dei familiari

Alla richiesta di esprimere un'associazione mentale libera con l'idea di "anzianità", i partecipanti richiamano in maggioranza (e con gli altri che non si esprimono, comunque d'accordo su questo) i concetti di **fragilità** e di **solitudine**. Dove con fragilità si intende anche la **precarietà** (una partecipante – 1 – fa l'esempio della madre che stava bene, poi si è rotta due femori e la sua condizione è precipitata). Una partecipante (8), inizialmente fuori dal coro poi con diverse manifestazioni di consenso, sottolinea il concetto di **egoismo**: spesso l'anziano solo non prende atto e/o non accetta la propria condizione, non vuole nessuna figura di sostegno in casa, vive l'idea dell'inserimento in una struttura come un "abbandono" e pretende di vivere con i parenti. Viene allora sottolineata, con assenso su questo da parte di diversi altri presenti, l'incompatibilità di questa possibilità sotto più aspetti: i familiari hanno una propria vita, una propria famiglia, un lavoro non compatibili con le esigenze di accudimento o di presenza costante. La convivenza è spesso caratterialmente difficile e subentrano difficoltà relazionali, ricatti morali e tensioni. Questo emerge in particolare dal vissuto della partecipante sopracitata (8), ma il resto del gruppo conferma l'idea che la convivenza si riveli quasi sempre pesante; un tema ricorrente è l'esigenza di avere **molta pazienza**. Alcuni partecipanti sottolineano la **frustrazione** di dover convincere l'accudito anche solo a prendersi cura di sé, alzarsi dal letto, tenersi attivo, con reazioni scontrose e a tratti violente. Una partecipante (1) sottolinea lo stato costante di apprensione in cui si vive ogni volta che ci si allontana per qualsiasi motivo – ad esempio per lavoro – e le **tensioni familiari** che la gestione dell'accudito innesca, tra senso di colpa filiale e timore per la sicurezza dell'anziano (partecipando in coppia, più volte il marito ha sottolineato come la situazione fosse causa costante di litigio con la moglie, a suo dire ansiosa su questo argomento).

La premessa a qualsiasi considerazione sulle esigenze dei partecipanti è che tutti, all'unanimità e senza esitazioni, hanno dichiarato che senza il centro diurno sarebbero in forte difficoltà nella gestione dell'anziano ("**fortuna che esistono**", cit.).

Alla domanda sui motivi che li hanno portati a valutare l'inserimento nel centro diurno, viene sottolineata come si diceva l'incompatibilità fra la vita lavorativa e personale dei familiari e l'accudimento degli assistiti **nel momento in cui c'è un peggioramento** delle loro condizioni fisiche, mentali e di autonomia. Ad esempio una partecipante (1) segnala che la madre finché stava bene

conduceva una vita attiva anche in casa (cucinando per i famigliari, dice), ma le cose sono peggiorate progressivamente e ha iniziato a passare sempre più tempo a letto manifestando segni evidenti di depressione. In questo caso (non è l'unico rilevato nel corso del focus) è stata **la geriatra a consigliare il centro diurno**, per contrastare l'inerzia con degli stimoli adeguati e per instillare degli obiettivi.

Il servizio – sottolinea il partecipante 3, operatore sanitario – serve a dare respiro e **sollievo al nucleo familiare**, in particolare dove c'è un altro anziano oltre a quello che frequenta il centro. L'obiettivo tramite le relazioni e le attività svolte nel centro è mantenere più possibile l'attenzione residua, o perderla meno possibile. Un partecipante (7) sottolinea anche la questione strettamente logistica: come fare se né l'accudito, né i suoi famigliari hanno spazio nelle rispettive abitazioni per organizzare una convivenza?

## **Percezione e valore del centro diurno**

Il gruppo sottolinea unanimemente il merito del centro diurno nel **tenere occupato l'anziano** che altrimenti sarebbe solo, incoraggiando la socializzazione in un contesto di sicurezza. Rispetto alla monotonia e alla ripetitività delle attività della vita domestica (quasi tutti parlano di giornate passate a letto o davanti alla televisione), al centro diurno gli assistiti vengono **stimolati** a fare attività **utili al miglioramento** (o al limite al mantenimento) della loro condizione psicofisica. Una partecipante (9) racconta che da quando la madre frequenta il centro ha notato dei cambiamenti in meglio: ad esempio facendo ginnastica riesce meglio a fare le scale e stare in mezzo alla gente contribuisce a mantenere vive le sue facoltà mentali. Nel suo caso, quando la badante è andata in ferie e ha dovuto frequentare a tempo pieno per una settimana, è stato un successo e non ha mai detto di voler smettere. Un altro partecipante (3) sottolinea che la madre, da sola a casa, starebbe sempre a letto. Si è sentito dunque di costringerla a frequentare il centro perché "ogni giorno che passa a letto è un giorno in più verso quello in cui non si alzerà più". Gli operatori si prendono carico di stimolare e di incoraggiare la socialità degli anziani per ritardare il più possibile il decadimento cognitivo, in alcuni casi facendo anche attivamente delle **attività in sinergia con le richieste del geriatra** (è il caso della partecipante 4 che parla esplicitamente di esercizi suggeriti dal medico che il personale del centro provvede a sottoporre alla suocera).

Praticamente tutti segnalano una diffusa reticenza iniziale degli assistiti verso l'inserimento nel centro che viene associato all'idea di essere "portati al ricovero" come forma di abbandono. La resistenza però nella quasi totalità dei casi viene superata una volta vissuta l'esperienza. C'è il risvolto emotivo positivo di frequentare il centro solo di giorno, come una scuola, avendo la possibilità di **tornare a casa la sera**. Decade un po' il pregiudizio di sentirsi *messi via*. Un partecipante (2) sottolinea come il punto sia solo **fare il primo passo**, vedere com'è. Un'altra (8) segnala la disponibilità del centro a fare diverse prove per venire incontro alle esigenze/preferenze dell'assistita testando le reazioni in varie fasce orarie e/o giorni della settimana, nonostante persista una certa diffidenza, "(...) **torna a casa con il sorriso**". Un altro (5) sottolinea l'estrema difficoltà di convivere con una persona affetta da demenza (se pure allo stadio iniziale) e la sostanziale differenza di atteggiamento che nota quando questa passa il tempo in casa o al centro: "Quando passa tutto il tempo a casa è *ghignosa*, non ha voglia di fare niente, neanche di lavarsi, **quando torna dal centro diurno è un'altra persona**". C'è anche il caso di una partecipante (1) che ha optato per

il centro diurno quando la madre ha smesso di sentirsi “troppo in gamba” e ha capito che questa soluzione “rilassa tutta la casa”. Viene nuovamente sottolineata l’apprensione angosciante che accompagnava lasciarla a casa sola anche per brevi momenti, se non rispondeva al telefono la figlia si sentiva di dover correre a controllare, generando questioni sul lavoro dove non avrebbe la possibilità di assentarsi senza preavviso. A distanza di tempo, ora definisce “quasi un peccato lasciarla a casa”, perché al centro diurno la signora ha stretto amicizie e rincasa rilassata, con gli altri anziani si raccontano storie che hanno piacere di ascoltare... etc. Il centro viene percepito come un **centro ricreativo fra coetanei** che hanno esperienze simili da condividere.

Una cosa sottolineata con approvazione generale è anche che l’anziano tende a reagire male alle sollecitazioni dei parenti stretti a fare cose, mentre le incitazioni degli estranei - come gli operatori del centro - ottengono più risultati, sia per soggezione che per fiducia nella professionalità dell’interlocutore. Il personale del centro è percepito come **competente e esperto**, più adatto del contesto familiare a risolvere situazioni di eventuale pericolo o di necessità legate alla salute e alla forma fisica degli anziani.

Alla domanda sulle impressioni che suscita la struttura, la sensazione generale è positiva. Si parla di un ambiente **pulito, luminoso, spazioso, nuovo**. I partecipanti concordano che sia molto diverso da com’erano le case di riposo in passato, dove “ci si sentiva soffocare”. Questo ambiente risulta ampio e comunica un’idea di “**sentirsi liberi**”. Viene valutato positivamente lo spazio esterno, il giardino, il verde, il fatto che ci siano molte porte e finestre. Sicuramente l’ambiente deve essere sicuro, concordano i presenti, ma non far sentire le persone imprigionate. Come dimensioni è considerato giusto, un partecipante (3) definisce in sintesi il centro “**lungimirante**”. Riguardo alla struttura di Novi, viene sottolineato come l’attuale struttura, ricostruita dopo il terremoto del 2012, sia decisamente gradevole e ben progettata, a differenza di quella di prima che era cupa e soffocante “[...] meno male che con il terremoto è venuta giù” concordano ironicamente i partecipanti che fanno capo a Novi.

Alla domanda su se e cosa gli anziani raccontino delle loro giornate al centro, le risposte sono diverse. C’è chi è più loquace e racconta tutto, chi banalizza un po’ dicendo sempre più o meno le stesse cose, chi per problemi cognitivi non ricorda, ma in questo caso gli operatori del centro intervengono a tenere buoni rapporti coi familiari relazionando anche eventuali problematiche. L’idea generale è che i racconti riportati dagli anziani ai familiari aumentino quando le attività della giornata sono *straordinarie*, perché molto probabilmente rimangono più impresse.

## **Fra pubblico e privato, confronto con altre forme di assistenza**

Alla domanda se a parità di condizioni (economiche e assistenziali) si opterebbe maggiormente per una struttura pubblica o privata, la maggioranza dei partecipanti senza troppo pensarci su, dichiara di **fidarsi maggiormente del pubblico** per questo genere di servizi. Il servizio pubblico viene percepito come obbligato a fornire uno **standard di qualità** che servizi privati (quindi con attenzione al profitto) non necessariamente rispettano.

Una partecipante (8) racconta di aver contattato anche una casa famiglia privata di 6 anziani che autogestiscono le giornate in convivenza, facendo ognuno qualcosa, seguiti da OS per le medicine, le pulizie etc. Di fronte a questa opzione, la madre ha espresso un netto rifiuto, per l’idea di lasciare

casa propria per una struttura (“ti vuoi liberare di me”) forse vista come troppo vicina a un semplice sostituto della famiglia reale, senza però essere la famiglia reale. Un altro partecipante (7) racconta di essersi rivolto **subito in prima battuta ai servizi sociali**, senza fare alcuna ricerca privata. In questo caso i servizi sociali come interlocutore di fiducia hanno fornito un ottimo servizio elencando le possibilità a disposizione sul territorio sia pubbliche che private, specificando le differenze dal punto di vista economico e di gestione di ciascun servizio. Anche il partecipante 3 ha dichiarato di essersi rivolto direttamente ai servizi sociali e di aver ricevuto **una soluzione**. L’unica caratteristica su cui qualcuno sottolinea il vantaggio delle strutture private è il fatto di essere aperte anche la domenica.

Tutti i partecipanti concordano che i costi del centro diurno siano **accettabili rispetto al servizio ricevuto**, in molti casi l’anziano riesce a mantenere autonomamente la retta con la propria pensione. Cosa diversa è ragionare sul ricovero a tempo pieno, dove i costi diventano più difficili da sostenere. Su questo punto si è acceso un dibattito fra chi sostiene che sia più o meno conveniente la soluzione di assumere una badante. Sul piatto rientrano tutte le spese domestiche per il mantenimento in casa dell’anziano e della badante (riscaldamento, elettricità, spesa etc.) per cui c’è un po’ di indecisione se una retta di RSA che ovviamente include tutti questi aspetti non sia effettivamente più conveniente. A prescindere dai conti economici, è indiscutibile per tutti che il tempo vissuto assieme a una badante – “anche se bravissima”, cit. 1 – si riduce a tanta televisione e qualche passeggiata. Niente a che vedere con la qualità degli stimoli e delle relazioni interpersonali del centro. Viene messo in luce nuovamente che la casa è un posto emotivamente più rassicurante per l’anziano, ma **inadeguato per l’accudimento** (si parla dei letti, dei bagni, degli strumenti di aiuto alla deambulazione, etc.), le case non sono equipaggiate altrettanto bene come un centro deputato all’assistenza.

Qualcuno si dice comunque scettico perché fra i *contro* dell’RSA c’è l’idea che l’anziano una volta lì poi *non duri molto*. Probabilmente perché è una scelta un po’ sofferta che viene intrapresa dal caregiver solo quando la situazione si rivela estrema per mancanza di energie e risorse per far fronte a aggravamenti etc. Queste considerazioni in ogni caso non si applicano all’idea del centro diurno che, come emerso nel corso della discussione, viene visto come una cosa tutto sommato allegra, emerge anche il paragone con una “bocciofila evoluta” dove gli anziani si trovano e fanno bisboccia ma in un ambiente protetto e sorvegliato.

## **Aspetti positivi e margini di miglioramento del servizio**

La **flessibilità** di orario e di giornate è ritenuta all’unanimità una cosa molto utile, forse anche fondamentale in certi casi, anzi il servizio **potrebbe essere ampliato** (come orari e come giorni) per venire incontro a situazioni di emergenza o alle esigenze familiari. Ad esempio potrebbe includere le domeniche, a patto che non diventino davvero una soluzione di *parcheggio* per gli anziani.

Emergono alcune proposte concrete per migliorare l’esperienza del centro diurno:

Sarebbe positivo organizzare più spesso, almeno ogni settimana, **attività straordinarie** di intrattenimento per gli anziani. Fermo restando che non è facile mettere d’accordo tutti, la proposta è incoraggiare più musica, più teatro, più occasioni di incontro ad esempio con i bambini delle scuole o con volontari. Viene usata la parola **“sbalordirli”** (7), nell’accezione di uscire dalla routine per fissare dei ricordi e delle impressioni. A questo proposito sarebbe anche utile avere **un po’ più di**

**risorse economiche** dedicate all'organizzazione di feste o occasioni di intrattenimento. Una partecipante (9) propone anche l'allestimento di una cappella o di momenti di preghiera per gli anziani religiosi.

Una proposta (3) è quella di **implementare ulteriormente il servizio in termini di posti e spazi**, a quanto pare quella che sembrava una struttura molto grande è diventata quasi subito saturata, perché c'è molta richiesta. Sarebbe utile anche aumentare il personale: solo due persone per turno ogni 20 anziani sembrano un po' poche per riuscire a tenere dietro alle esigenze di tutti, viene detto. A questo proposito una proposta è anche ritagliare un tempo (giornaliero o settimanale) di un operatore che si dedichi a ciascun anziano, per **fare attività specifiche ad personam**.

C'è chi si domanda come mai risulti molto difficile gestire con flessibilità eventuali richieste di cambio giornata o di cambio turno. Per molti sarebbe d'aiuto poter fare dei **cambi di turno** a seconda di quello che succede. A questo proposito viene segnalato anche che la quota fissa da pagare per il mantenimento del posto in caso di assenza dell'assistito è onerosa: non è cosa rara che gli anziani abbiano problemi di salute per cui non possono frequentare il centro durante ricoveri ospedalieri anche prolungati e per la famiglia dover pagare comunque qualcosa per non perdere il posto nel centro può essere un problema. Almeno nei casi di certificato motivo di forza maggiore si potrebbe diminuire, viene suggerito.

Una proposta emersa è anche quella di organizzare periodicamente delle **visite mediche e/o check-up** ad esempio con geriatra o altro specialista che passi una giornata nel centro e visiti a turno tutti gli anziani presenti. Questo sarebbe di grande aiuto alle famiglie che potrebbero evitare di prenotare e accompagnare gli anziani a fare visite individuali, in strutture dove per loro è scomodo e difficile andare, con sovrapposizione agli orari di lavoro e burocrazia. Il medico che a domicilio nel centro si occupa di visitare tutti gli ospiti regolarmente avrebbe senso per ottimizzare gli spostamenti degli anziani, la loro presenza lì, l'esigenza di controllo/prevenzione.

Avendo una "bacchetta magica", ironicamente molti sottolineano che "cambierebbero volentieri l'anziano, più che la struttura"... Ad esempio cancellando le malattie e il decadimento fisico e cognitivo. Una proposta ideale sarebbe quella di evolvere il progetto con lungimiranza fino a renderlo una **cittadella della fragilità**, dove mettere insieme la gestione e il mutuo aiuto su più problematiche, con operatori preparati su vari fronti e **servizi calibrati** alle esigenze diverse. Un polo dove oltre agli anziani vengano coinvolti ad esempio disabili o altri soggetti bisognosi di assistenza. Un contesto dignitoso che alzi la qualità della vita di tutti, anche nella prospettiva che prima o poi toccherà anche a noi.

## **Criticità del servizio**

Un'osservazione che viene fatta da tutti i partecipanti che portano con l'auto il loro anziano in struttura a Carpi, è che sarebbe utile **rivedere il cancello d'ingresso**, posizionato in un punto dove sostare in attesa che venga aperto, dove passa anche una pista ciclabile, causa problemi al traffico stradale e pericolo. Così come si lamenta l'assenza di una **qualche tettoia o zona coperta** dove agevolare lo scarico degli anziani nei giorni di maltempo. Le operazioni di discesa e di deambulazione non sono mai rapide e quando piove diventa molto scomodo. Si può agevolare l'arrivo e l'ingresso alla struttura cambiando l'ubicazione del cancello, o più facilmente incaricando un volontario negli

orari di arrivo di rimanere ad aprire per accorciare i tempi di attesa lungo la strada, viene suggerito nel corso della discussione.

Un aspetto critico sottolineato da quasi tutti i partecipanti è quello del **trasporto**. I partecipanti si dividono fra chi accompagna personalmente l'anziano al centro (chi per praticità, chi perché ne approfitta per passare un po' di tempo assieme a lui, non abitando con il parente) e chi usufruisce di servizi di trasporto. In particolare la discussione si concentra sul **servizio della Croce Blu di Carpi**, un servizio a pagamento non convenzionato ma, dicono, incoraggiato dal centro. Il servizio sarebbe piuttosto deludente, soprattutto perché la qualità del trasporto è molto variabile e dipende direttamente dalle persone che ci sono ogni giorno, viene detto. Gli addetti sono sia volontari che persone che scontano dei periodi di servizio sociale obbligatorio, per cui non hanno una preparazione specifica per trattare gli anziani o per guidare il mezzo di trasporto. Si rilevano ritardi, sbrigatività nella gestione del trasporto (anziani "scaricati" davanti al centro senza accertarsi che siano effettivamente entrati), sbalottamento nella guida senza accorgimenti di sicurezza (gli anziani non sempre vengono ben legati al sedile, non rallentano sui dossi, etc.). In alcuni casi poi non è un servizio risolutivo perché l'anziano ha bisogno di aiuto per alzarsi e prepararsi e non viene fornito anche questo tipo di servizio, solo il trasporto. A quanto pare è un po' l'unica alternativa, a meno di non accompagnare direttamente o di non avvalersi di servizi costosi di auto blu etc. La cosa positiva sottolineata da più di un partecipante è **l'interessamento da parte degli operatori del centro diurno** verso questa problematica, in un caso (7) è stato l'operatore del centro ad essersi accorto che un'anziana aveva dei lividi dovuti allo sbalottamento per la guida sportiva dell'autista. L'anziana non aveva detto nulla ai famigliari. Nel corso della discussione tutti annuiscono all'affermazione di uno dei partecipanti che dice "i nostri anziani non sono pacchi dell'SDA, vanno trattati con gentilezza anche nel trasporto."

## Qualche considerazione sul futuro

Alla domanda su cosa immaginano per l'anziano assistito come prossimo step dopo il centro diurno in tre rispondono senza esitazione "il **ricovero**". La sensazione generale è che da situazioni di demenza non si torni indietro. Una partecipante (4) ad esempio sottolinea come l'Alzheimer della suocera potrebbe anche degenerare nell'aggressività, in questo caso anche avere una badante a casa sarebbe una soluzione impraticabile, pericolosa. Si segnalano per casi come questo delle strutture dove il trattamento dell'aggressività dovuta all'Alzheimer viene gestito lasciando ai pazienti la libertà di esprimerla assecondando le convinzioni sbagliate generate dalla malattia. Questa per la partecipante è una buona soluzione, non un ricovero coercitivo, ma una formula che in sicurezza lasci più libertà alla paziente. È interessante sottolineare che descrivendo questi scenari e immaginando l'esigenza di un ricovero a tempo pieno, quasi tutti i partecipanti spontaneamente si riferiscono agli anziani come **Pazienti**, con una implicita connotazione di malattia e necessità di cura, che va oltre la semplice condizione anziana. Per cui le strutture diventano dirimenti per gestire situazioni che richiedono professionalità e strumenti adeguati. Riferendosi a centri diurni invece, questa accezione di gravità nelle discussioni sulla condizione dell'essere anziano, non era mai emersa. Probabilmente il centro diurno non viene associato, come immagine mentale, a istituzioni assistenziali più "gravi" ma viene inteso con più leggerezza.

Una partecipante (1) si mostra titubante perché emotivamente l'idea del ricovero è un passo difficile, vissuto con senso di colpa sia interiore che esteriore, rispetto a come può venire stigmatizzato dalla collettività ("ti vuoi liberare del parente" cit.). A questo proposito segnaliamo che alcuni partecipanti dimostrano di essere più avanti di altri nel processo di accettazione e rielaborazione della situazione, dichiarando un raggiunto disinteresse verso i giudizi espressi dall'esterno ("quando saranno anche loro in una situazione del genere ci sapranno dire", 8).

Alla domanda se il termine "ricovero" richiamasse alla mente immagini spiacevoli, i partecipanti concordano che è **un retaggio del passato**, che oggi le strutture non hanno più la connotazione lugubre di un tempo, non sono un posto dove *parcheggiare* gli anziani negli ultimi tempi della loro vita, in attesa che si spengano. Oggi sono visti come **luoghi di supporto**, viene usato il termine "piacevole", dove anzi si collabora per rallentare i danni dell'invecchiamento stimolando gli anziani cognitivamente e incoraggiando relazioni e socialità.

## **L'esperienza residenziale, un campus per gli anziani**

Il gruppo manifesta un generale apprezzamento per la soluzione degli appartamenti collegati al centro dove alcuni anziani vivono stabilmente come residenti. La modalità residenziale prevede la possibilità di appoggiarsi al centro diurno per la compagnia e per usufruire dei servizi (come la mensa, l'intrattenimento o il parrucchiere, etc.). È molto chiaro a tutti che non si tratta di una RSA e bisogna essere autosufficienti per usufruirne. Inoltre nei weekend non c'è nessuno. Viene segnalato positivamente il fatto che si possono tenere anche animali, come in un appartamento privato. Il progetto, nel suo insieme, assume a tutti gli effetti le sembianze di un **Campus per gli anziani** e raccoglie apprezzamenti da tutti i presenti.

Off record una partecipante racconta l'esperienza positiva di un'amica: la madre di 93 anni, godendo ancora di una buona autosufficienza, ha fatto amicizia al centro diurno con una coetanea e hanno preso l'iniziativa di andare a vivere insieme in uno degli appartamenti residenza disponibili nel centro. La figlia ha vissuto questa decisione come un grande **sollievo**, la signora viene descritta come **rifiorita**. Una soluzione che piacerebbe molto anche a più di uno dei presenti, perché l'anziano è ritenuto al sicuro e in compagnia. Il servizio viene definito **all'avanguardia**, è positiva l'idea di mettere insieme persone di una certa età con abitudini comuni. Il fatto di incoraggiare l'incontro fra gli anziani degli appartamenti e quelli del centro è tutt'altro che caotico per i partecipanti, anzi viene considerato un valore aggiunto per la socialità.

## **Conclusioni**

Le esperienze portate dai partecipanti a questo focus group sono sicuramente diversificate, ma hanno in comune un assunto pienamente condiviso: per tutti **il servizio svolto dal centro diurno è fondamentale**, senza non saprebbero come fare per conciliare la gestione dell'anziano alla vita quotidiana della famiglia. A prescindere che alla base ci siano motivazioni pratiche, logistiche, emotive o relazionali, tutti **senza centro diurno sarebbero in difficoltà**. Possiamo confermare dunque che, a detta di tutti i partecipanti al focus group, **il servizio svolto è considerato decisamente utile e necessario**, un sostegno che rilassa le famiglie in tutti i sensi, pratici e psicologici.



I centri diurni di Carpi e Novi dimostrano, da quanto emerso nelle discussioni sviluppate, di fornire un servizio d'eccellenza, soprattutto negli aspetti di riabilitazione generale (fisica e mentale) e re-inclusione in relazioni sociali, degli assistiti. Le famiglie non solo vengono sollevate nella gestione pratica degli anziani, vengono anche rassicurate dalla competenza e professionalità degli operatori a cui li affidano e nella maggioranza dei casi riscontrano addirittura dei miglioramenti delle loro condizioni psicofisiche. La sensazione percepita supera la retorica del "liberarsi" degli anziani, sentendo invece di offrirgli delle opportunità, degli stimoli e delle occasioni di socializzazione. Un antidoto alla solitudine e alla monotonia della vita domestica. Anche nel suggerire miglie e i partecipanti hanno dimostrato soddisfazione e fiducia, arrivando a definire "avanguardia" il progetto di "gruppo residenziale" che abbiamo definito come un **Campus per gli anziani**. Quello del centro diurno non è solo un servizio di cui non si può fare a meno, ma anzi viene manifestato unanimemente **l'auspicio di ampliarlo**, sia verso gli attuali assistiti aumentando le possibilità e/o i mezzi a disposizione, che in generale, per arrivare ad accogliere ancora più persone. Interessante la proposta già citata e che segnaliamo anche in questo passaggio, di arrivare a realizzare una **cittadella della fragilità**, un polo di mutuo aiuto che fornisca una pluralità di servizi organizzati in sinergia e risponda ancora meglio ai bisogni delle famiglie, proposta che probabilmente è venuta ad uno dei partecipanti anche grazie agli stimoli positivi trasmessi dal centro diurno dove si è svolto il focus group, proposta poi condivisa anche dalla maggioranza dei presenti. La conclusione migliore è forse quella detta da uno dei partecipanti e che ha trovato unanime consenso tra tutti i partecipanti, che in riferimento all'anziana parente, che inizialmente pareva essere riluttante a farsi portare al centro diurno, dice: "non so di preciso cosa facciano durante il giorno, quello che so è che a fine giornata la trovo **sorridente**, e questo è l'importante".

Lorenzo Notari

*NB: come sappiamo i centri diurni a Carpi sono due ma vista la totale sovrapposizione in termini di spazi e servizi, per semplificare abbiamo sempre parlato "del centro diurno" di Carpi.*

# Ci interessa ascoltare la tua opinione!

ASP Terre D'Argine, ente gestore del **CENTRO DIURNO ROBERTO ROSSI**, desidera farle alcune domande al fine di migliorare sempre più il servizio proposto agli ospiti.

Il questionario è completamente **anonimo** e una volta compilato sarà da imbucare entro il 18 novembre nell'apposita box a misura di privacy all'ingresso del Servizio. Per ogni ulteriore dettaglio, chiedi al personale.

## **Da quanto tempo l'anziano che Lei accompagna, frequenta questo Centro Diurno?**

- Meno di 6 mesi
- Da 6 mesi ad un anno
- Da 1 anno a 2 anni
- Più di due anni

## **Per quali ragioni ha deciso di far frequentare al Suo anziano il Centro Diurno?**

(massimo 2 risposte)

- Perché non abbiamo la possibilità di tenerlo a casa
- E' lui che vuole andarci
- Perché così in famiglia siamo più liberi per le nostre attività (lavoro, tempo libero, altro)
- Per tenere occupato l'anziano
- Per garantire un'assistenza continuativa in assenza della badante
- Altro: \_\_\_\_\_

## **L'anziano era d'accordo di iniziare questo percorso presso il Centro Diurno?**

- SI ----->  Da subito    oppure     Si è convinto dopo un po' di tempo
- NO

## **Il Suo anziano Le parla della sua esperienza presso il Centro Diurno?**

- Sì, spesso
- Sì, ma solo in relazione ad eventi particolari (es. feste, attività)
- Qualche volta
- Mai

## **Se sì: di cosa parla principalmente?**

- Delle attività svolte
- Degli altri ospiti
- Del personale
- Del cibo
- Del trasporto
- Altro: \_\_\_\_\_

**Tra gli argomenti di cui Le parla, ci sono criticità? Se sì quale/i**

.....  
.....

**Secondo Lei quali aspetti del servizio fornito dal Centro Diurno sono maggiormente graditi dal Suo anziano ?**

.....  
.....

**Il Servizio di Centro Diurno aiuta il suo Nucleo familiare:**

Molto    Abbastanza    Poco    Per niente

**Ritiene che la “flessibilità oraria e giornaliera” del Servizio vada incontro alle necessità del Suo Nucleo familiare ?**

Molto    Abbastanza    Poco    Per niente

**Il Centro diurno è aperto dal lunedì al sabato: ritiene che l’apertura del Centro Diurno “anche alla Domenica” potrebbe essere di utilità per il Suo nucleo familiare ?**

Molto    Abbastanza    Poco    Per niente

**In caso abbia voluto comunicare qualcosa al personale del Centro Diurno, ha trovato con facilità qualcuno disposto ad ascoltarla ?**

Molto    Abbastanza    Poco    Per niente

**Eventuali problematiche affrontate con il personale sono state risolte in maniera soddisfacente ?**

Molto    Abbastanza    Poco    Per niente

**Quanto ritiene che il cibo proposto al Suo familiare sia adeguato alle sue esigenze ?**

- Molto    Abbastanza    Poco    Per niente

**Secondo Lei , quanto è rilevante la possibilità di poter cenare presso il Centro Diurno per il suo familiare?**

- Molto    Abbastanza    Poco    Per niente

**Pensi alle attività proposte agli anziani all'interno del Centro Diurno: ritiene sufficiente il numero di attività proposte?**

- Molto    Abbastanza    Poco    Per niente

*Abbiamo quasi finito...*



**In relazione al Servizio complessivo offerto ritiene che il costo a giornata sia :**

- Giusto    Alto    Basso    Non so

**Presso gli edifici ospitanti il Centro Diurno sono presenti anche appartamenti con anziani che vi risiedono e sono frequenti gli incontri tra i vari ospiti presenti. Ci dica cosa pensa di questo innovativo servizio:**

.....

.....

.....

**Infine, se vuole, ci dia qualche suggerimento, faccia qualche critica, ci suggerisca qualche idea o ci dica ciò che preferisce:**

.....

.....

.....

.....

*Grazie!*



## Ricerca di customer empathy

### CENTRI DIURNI

La Cappuccina  
Le Radici  
Roberto Rossi

Gennaio 2024



Notari Ricerche, Bologna

## INTRODUZIONE METODOLOGICA

La presente ricerca, di taglio quantitativo, integra e valida una precedente analisi di tipo qualitativo, effettuata attraverso focus group.

Nel lavoro qui presentato sono stati sentiti i parenti di riferimento di tutti gli ospiti dei centri diurni; a tutti loro è stata data la possibilità di ritirare in struttura un questionario cartaceo da compilare a casa in tranquillità e restituire in un'urna in forma rigorosamente anonima.

La risposta in termini di partecipazione è andata molto oltre le attese, visto che in pratica la quasi totalità dei famigliari ha rilasciato il proprio feedback, segno di forte interesse e desiderio di partecipazione.

Nella ricerca di seguito presentata vengono esposti i risultati raccolti nei centri diurni “La Cappuccina” e “Le Radici” di Carpi e “Roberto Rossi” di Noci di Modena gestiti da ASP Terre D’Argine.

Il campione di soggetti intervistati è composto da 55 rispondenti: 20 del centro diurno La Cappuccina, 22 Le Radici e 13 Roberto Rossi.

Il periodo di rilevazione è novembre/dicembre 2023, elaborazione gennaio 2024.

## INTRODUZIONE METODOLOGICA

Abbiamo definito questo lavoro una analisi di CUSTOMER EMPATHY, al posto di “Customer Satisfaction” perché, in questa ricerca, abbiamo a che fare con la dimensione umana, con la misurazione di aspetti che riguardano in primis il rapporto tra persone e non tra persone e oggetti, dove invece potrebbe bastare la misura classica del gradimento dei clienti.

Quindi non parliamo solo di “soddisfazione” ma di “empatia” perché abbiamo a che fare, dicevamo, con persone (i familiari intervistati) in dialogo con altre persone (gli operatori della struttura e noi ricercatori), che hanno obbligazioni in termini di affetti, ruolo, responsabilità e servizio erogato, verso altre persone ancora (gli ospiti delle strutture), il tutto all’interno di una matassa di sentimenti a volte aggrovigliata, nel contesto di una situazione spesso emotivamente impegnativa, dove il bilanciamento di aspetti materiali ed effettivi deve trovare l’equilibrio.

Ecco, quindi, che abbiamo cercato di ricavare elementi non di semplice soddisfazione ma abbiamo provato a scavare più a fondo, alla ricerca di dimensioni più complesse, che abbiamo appunto chiamato: “Ricerca di Customer Empathy”.



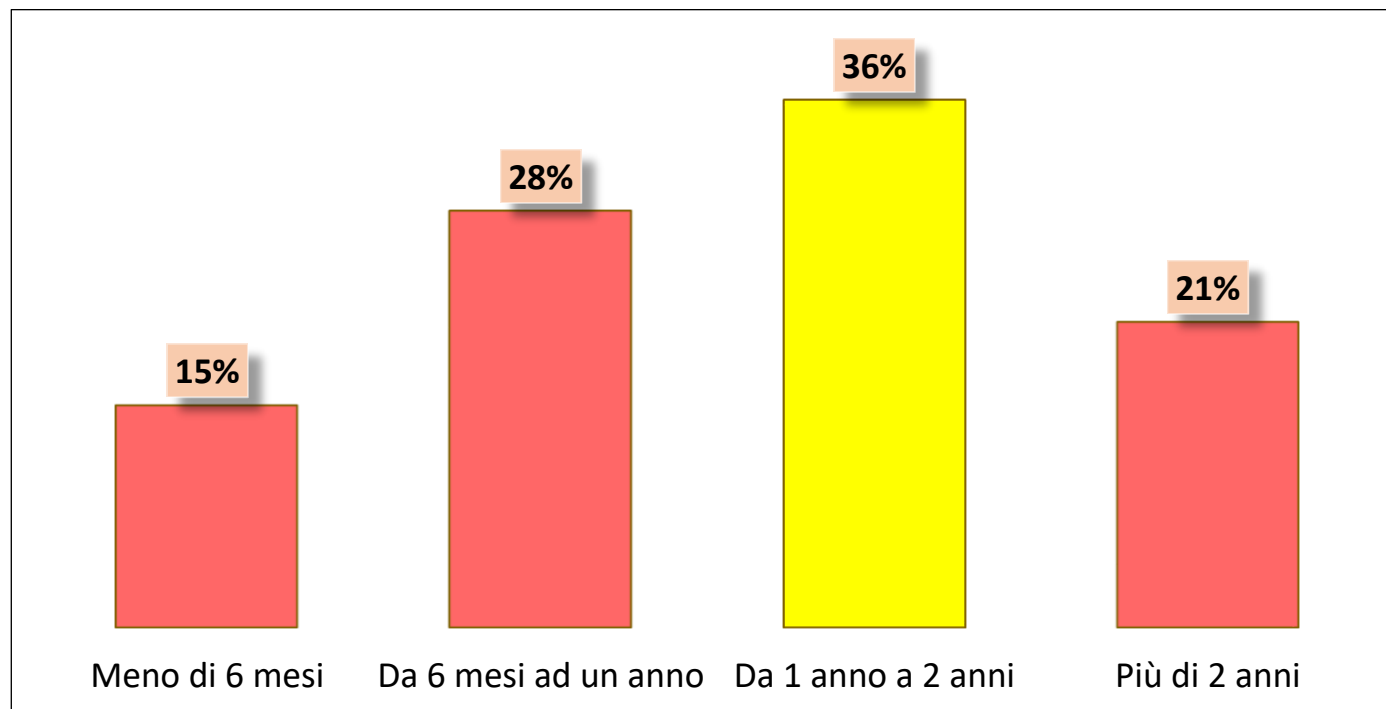
## Da quanto tempo il Suo familiare frequenta questo Centro Diurno?

Meno di 6 mesi: 8 (15%)

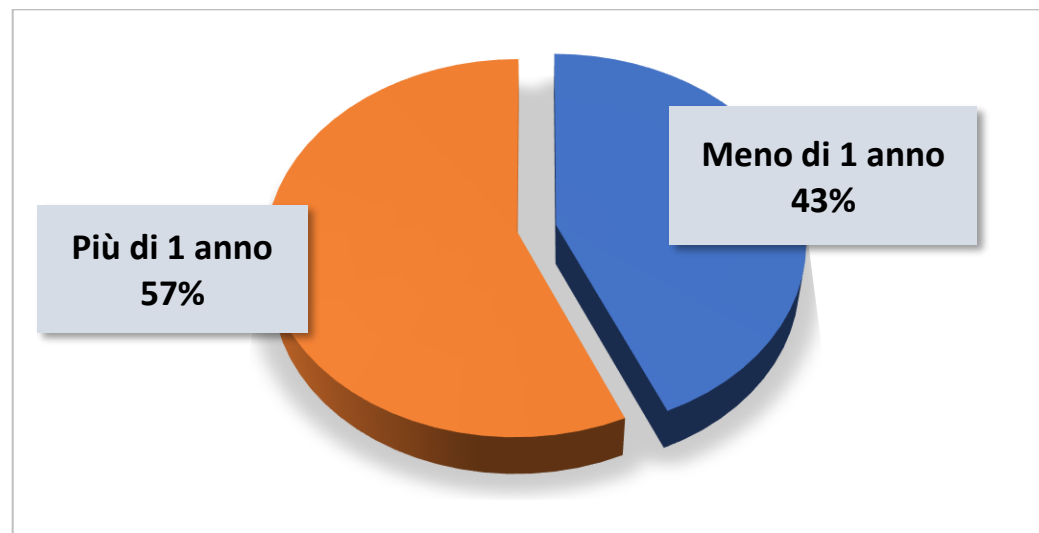
Da 6 mesi ad un anno: 15 (28%)

**Da 1 anno a 2 anni: 19 (36%)**

Più di 2 anni: 11 (21%)



Da quanto tempo il Suo familiare frequenta questo Centro Diurno?



*Note:*

I familiari dei rispondenti sono equamente divisi in base al periodo di permanenza nel centro diurno. Il 57% frequenta il centro diurno da molto tempo e il restante 43% frequenta il centro diurno da poco.

## Per quali ragioni ha deciso di far frequentare al Suo anziano il Centro Diurno?

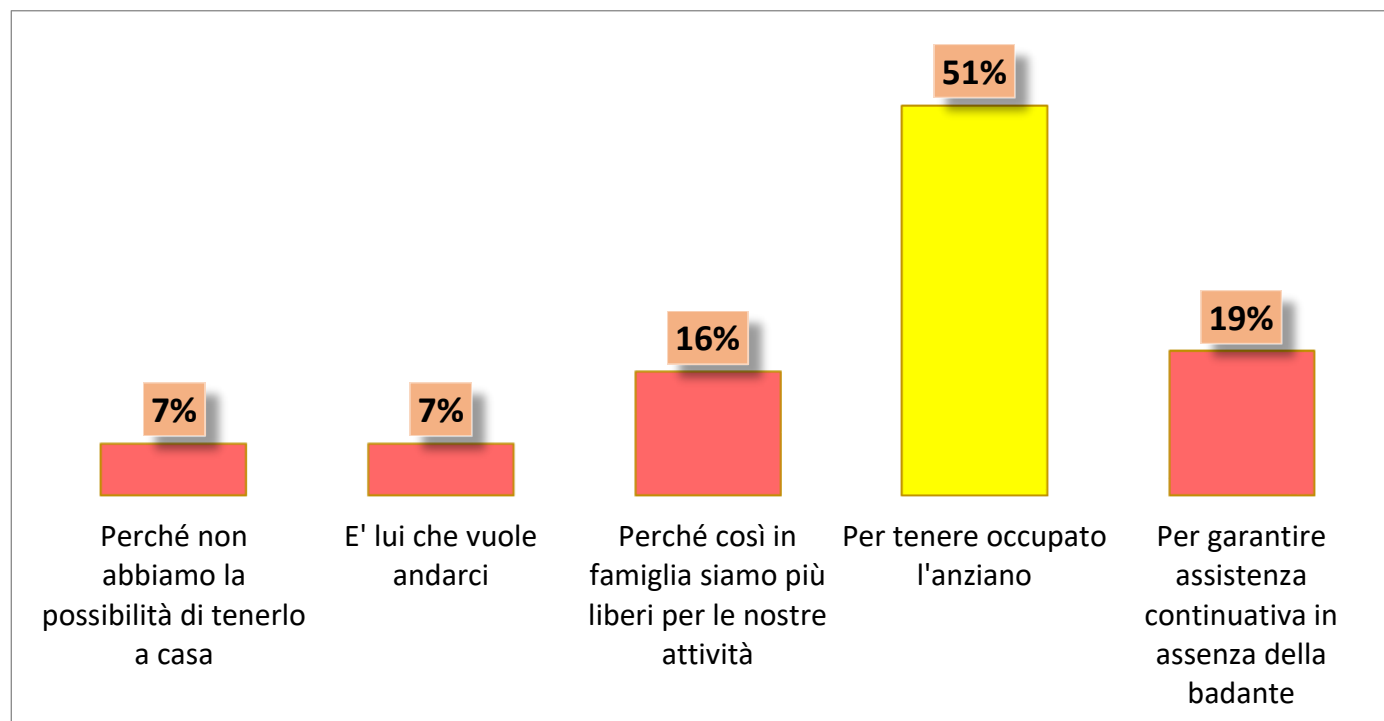
Perché non abbiamo la possibilità di tenerlo a casa: 5 (7%)

È lui che vuole andarci: 5 (7%)

Perché così in famiglia siamo più liberi per le nostre attività: 12 (16%)

Per tenere occupato l'anziano: 38 (51%)

Per garantire assistenza continuativa in assenza della badante: 14 (19%)



## Per quali ragioni ha deciso di far frequentare al Suo anziano il Centro Diurno?

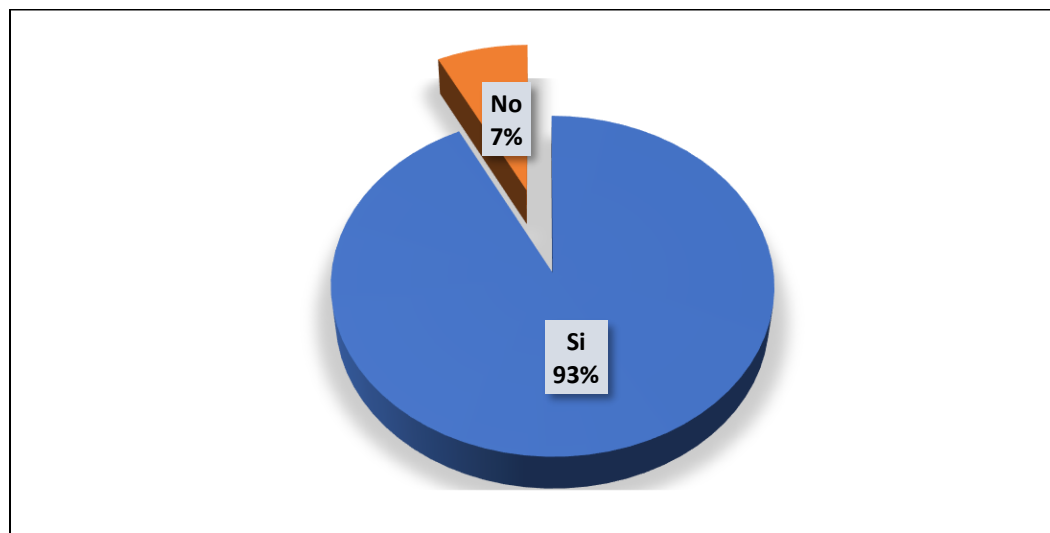
Commenti aperti:

- È una persona che ama stare in compagnia
- Per compagnia e assistenza
- Per farlo stare in compagnia
- Per favorire il mantenimento delle abilità residue e le relazioni con altre persone
- Perché in casa combina guai
- Perché l'anziano possa socializzare
- Perché sono figlia unica e a casa lui è solo quando sono a lavorare
- Quasi tutti questi motivi
- Sollievo della nuora dell'anziano
- Sollievo familiare
- Suggesto dal medico geriatra

## L'anziano era d'accordo di iniziare questo percorso presso il Centro Diurno?

Si: 50 (93%)

No: 4 (7%)

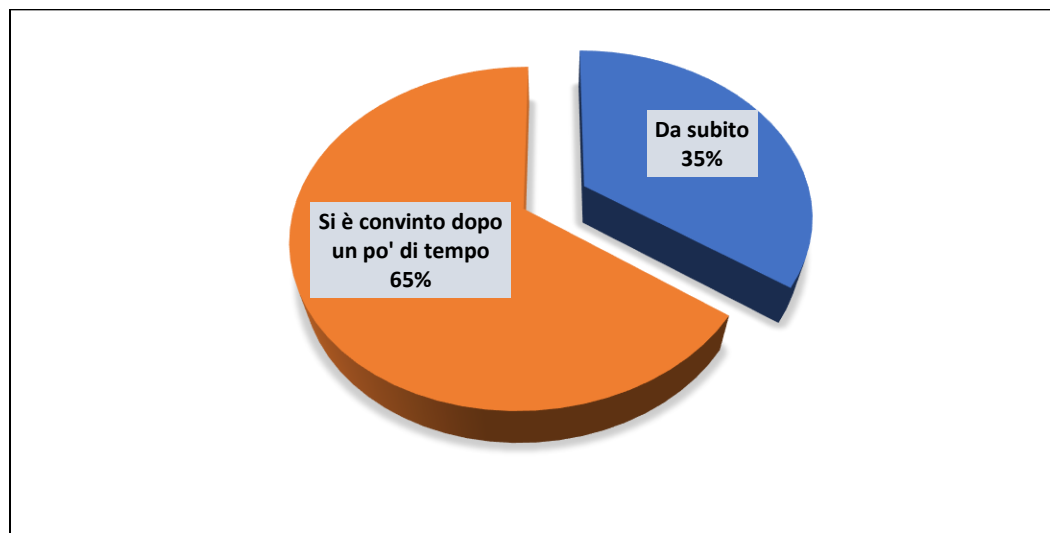


Ai soggetti che hanno risposto si è stato chiesto se l'anziano si è convinto dopo un po' di tempo o se fosse d'accordo da subito.

Da subito: 16 (35%)

Si è convinto dopo un po' di tempo: 30 (65%)

L'anziano era d'accordo di iniziare questo percorso presso il Centro Diurno?



*Note:*

La percentuale di anziani che sin da subito erano convinti di partecipare al centro diurno è più elevata per chi frequenta da poco (45%) rispetto a chi è ospite da molto tempo (27%).

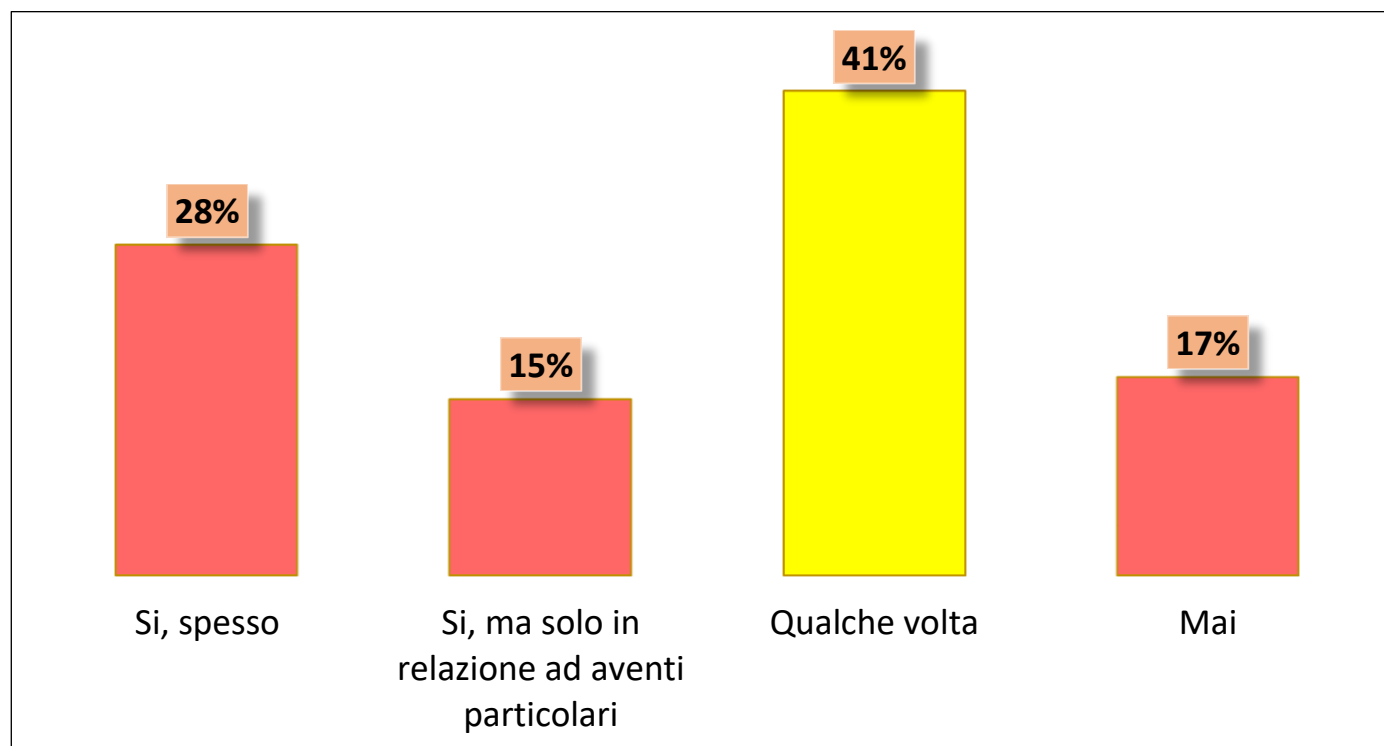
## Il Suo anziano le parla della sua esperienza presso il Centro Diurno?

Si, spesso: 15 (28%)

Si, ma solo in relazione ad aventi particolari: 8 (15%)

Qualche volta: 22 (41%)

Mai: 9 (17%)



## Di cosa, del servizio di Centro Diurno, le parla principalmente il Suo anziano?

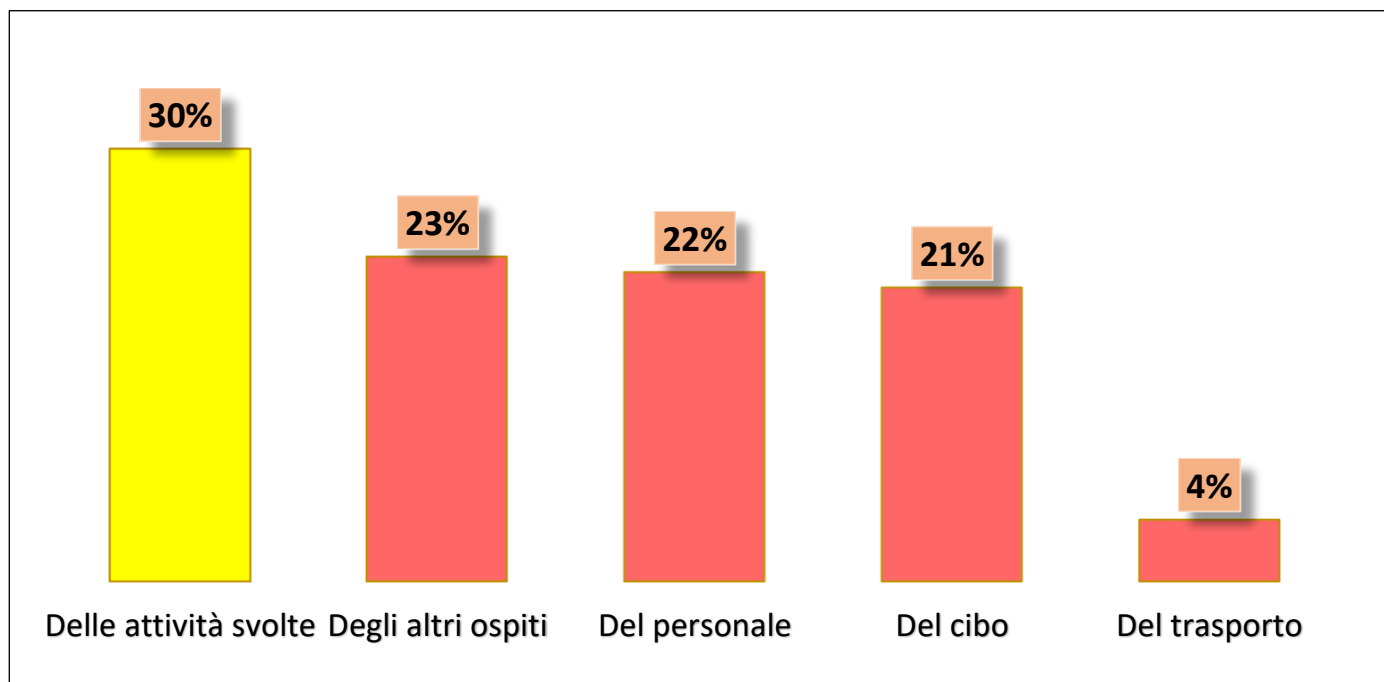
Delle attività svolte: 28 (30%)

Degli altri ospiti: 21 (23%)

Del personale: 20 (22%)

Del cibo: 19 (21%)

Del trasporto: 4 (4%)





## Di cosa, del servizio di Centro Diurno, le parla principalmente il Suo anziano?

### Commenti aperti:

- A casa non parla di niente
- Del cibo che non si mangia bene
- Deve essere spronato
- Mi parla di tutto
- Non ricorda
- Non ricorda nulla

NB: la somma totale è maggiore di 55 perché i rispondenti hanno dato più di una risposta.

## Tra gli argomenti di cui le parla, ci sono criticità? Se sì quale/i

L'argomento ritenuto più critico dai rispondenti è il **cibo**. In particolare, sono emerse criticità per quanto riguarda la dieta, la frutta, la pasta e la carne ed è stata sottolineata una scarsa varietà delle pietanze.

Argomenti critici:

Cibo (12 rispondenti):

- Cibo in generale: 6 rispondenti
- Varietà pietanze: 2 rispondenti
- Dieta: 1 rispondente
- Frutta: 1 rispondente
- Pasta: 1 rispondente
- Carne: 1 rispondente

Altri argomenti critici:

- Partecipazione: 1 rispondente
- Assistenza in bagno: 1 rispondente
- Personale: 1 rispondente
- Ascolto: 1 rispondente (che dichiara di non ottenere risposte, perché il personale risponde solo se trova il tempo e non è socievole)
- "Persone cattive": 1 rispondente (si noti che l'anziano non ricorda nulla e che non era d'accordo con la partecipazione al centro diurno)

NB: tra gli argomenti critici, sono emersi anche alcuni aspetti positivi: accoglienza (1 rispondente), ambiente (1 rispondente) e personale (1 rispondente)

## Secondo lei quali aspetti del servizio fornito dal Centro Diurno sono maggiormente graditi dal Suo anziano?

Gli aspetti maggiormente graditi sono:

### **Attività (26 rispondenti)**

- Attività in generale: 15 rispondenti
- Balli: 2 rispondenti
- Giochi: 2 rispondenti
- Attività musicali: 1 rispondente
- Carte: 1 rispondente
- Disegnare: 1 rispondente
- Dipingere: 1 rispondente
- Lavoretti festivi: 1 rispondente
- Lavoretti: 1 rispondente
- Scrivere: 1 rispondente

### **Compagnia (25 rispondenti)**

- Compagnia in generale: 12 rispondenti
- Interazione: 5 rispondenti
- Ambiente: 4 rispondenti
- Accoglienza: 2 rispondenti
- Benessere: 1 rispondente
- Conversazione con gli ospiti: 1 rispondente

## Secondo lei quali aspetti del servizio fornito dal Centro Diurno sono maggiormente graditi dal Suo anziano?

### **Personale (12 rispondenti)**

- Personale in generale: 7 rispondenti
- Gentilezza del personale: 4 rispondenti
- Disponibilità: 1 rispondente

### **Cura della persona (7 rispondenti)**

- Assistenza: 3 rispondenti
- Attenzione verso la persona: 1 rispondente
- Ginnastica: 1 rispondente
- Parrucchiera: 1 rispondente
- Manicure: 1 rispondente

### **Altre attività particolari (4 rispondenti)**

- Feste: 2 rispondenti
- Eventi con ospiti esterni: 1 rispondente
- Uscite: 1 rispondente

### **Cibo (3 rispondenti)**

- Cibo in generale: 1 rispondente
- Colazione: 1 rispondente
- Merende con i dolci: 1 rispondente

Secondo lei quali aspetti del servizio fornito dal Centro Diurno sono maggiormente graditi dal Suo anziano?

**Altro**

- Giudizio generale positivo: 2 rispondenti
- Orari: 1 rispondente

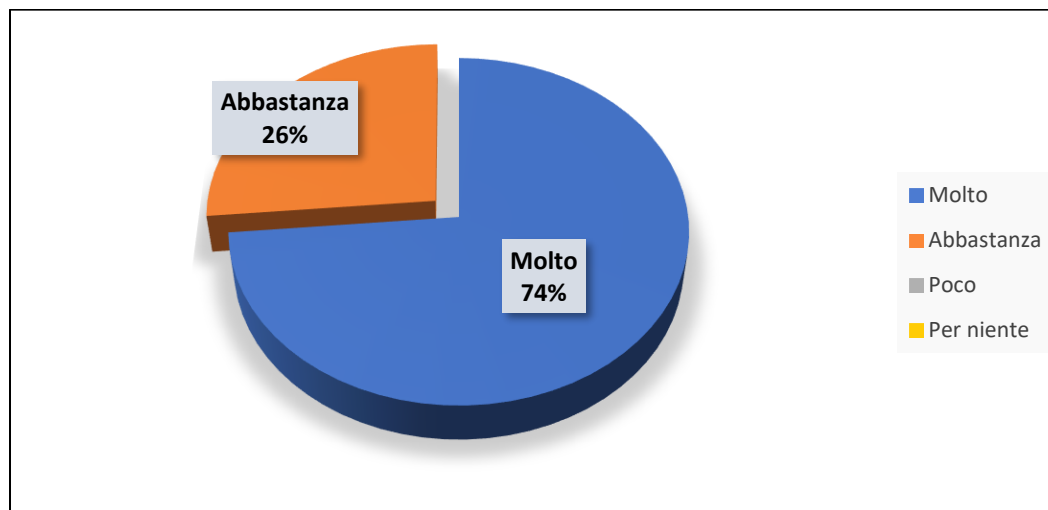
## Il servizio di Centro Diurno aiuta il Suo nucleo familiare:

**Molto: 39 (74%)**

Abbastanza: 14 (26%)

Poco: 0

Per niente: 0



### *Note:*

Si noti che tutti i rispondenti ritengono il centro diurno utile. Nessun rispondente ha risposto poco/per niente utile.

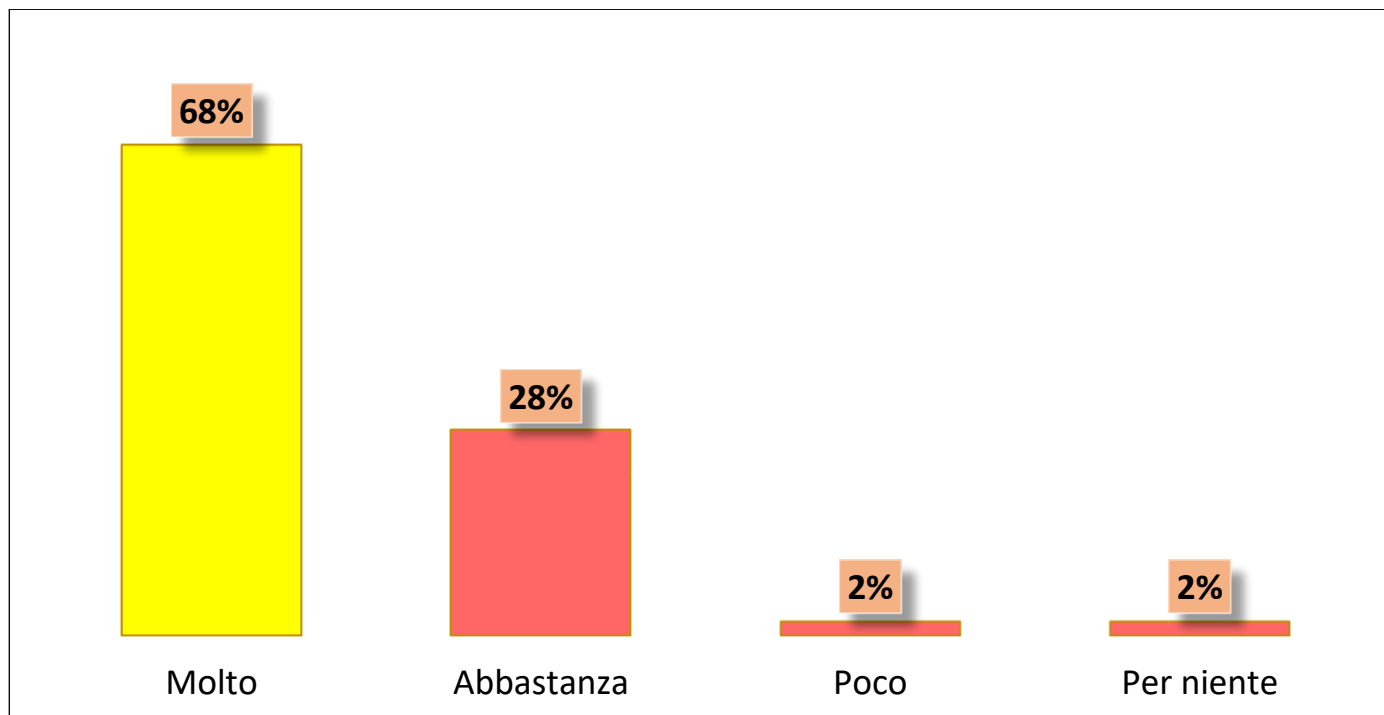
Ritiene che la possibilità di usufruire del Centro Diurno con modalità ad orari flessibili vada incontro alle necessità del Suo nucleo familiare?

**Molto: 36 (68%)**

Abbastanza: 15 (28%)

Poco: 1 (2%)

Per niente: 1 (2%)



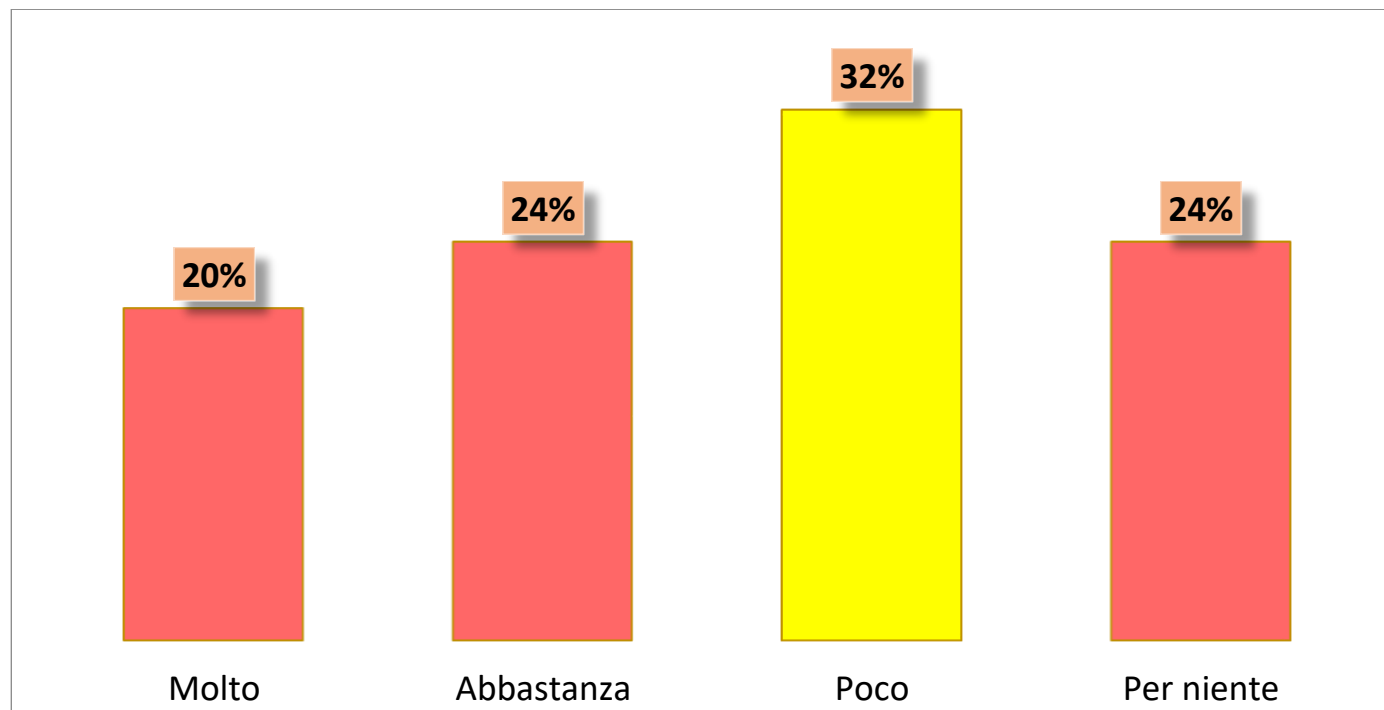
Il centro diurno è aperto dal lunedì al sabato: ritiene che l'apertura del Centro Diurno "anche alla domenica" potrebbe essere di utilità per il Suo nucleo familiare?

Molto: 10 (20%)

Abbastanza: 12 (24%)

Poco: 16 (32%)

Per niente: 12 (24%)





Il centro diurno è aperto dal lunedì al sabato: ritiene che l'apertura del Centro Diurno "anche alla domenica" potrebbe essere di utilità per il Suo nucleo familiare?

Altri commenti:

- No
- Per il momento poco

NB: la somma totale è minore di 55 perché 2 rispondenti hanno dato una risposta aperta

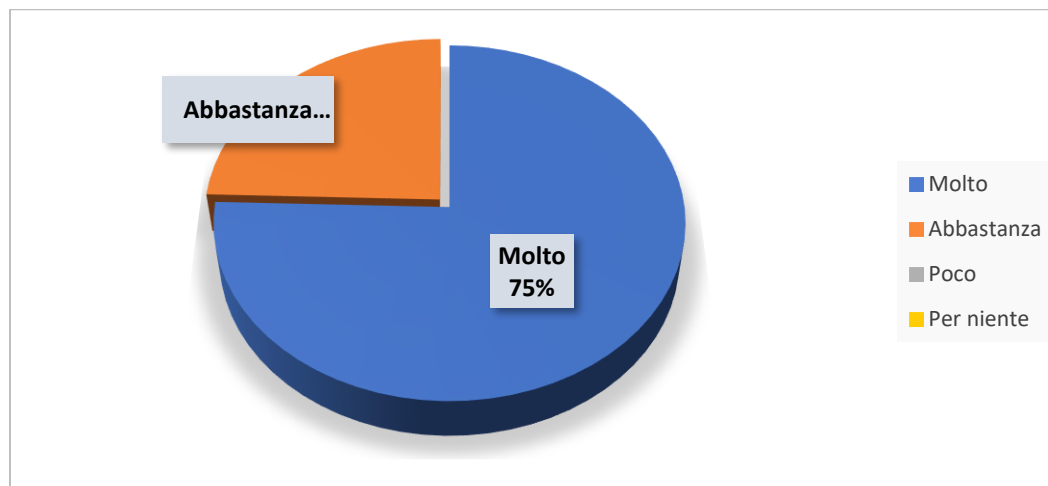
In caso abbia voluto comunicare qualcosa al personale del Centro Diurno, ha trovato con facilità qualcuno disposto ad ascoltarla?

Molto: 40 (75%)

Abbastanza: 13 (25%)

Poco: 0

Per niente: 0



*Note:*

Si noti che il 100% dei rispondenti ha trovato con facilità personale disposto ad ascoltare.

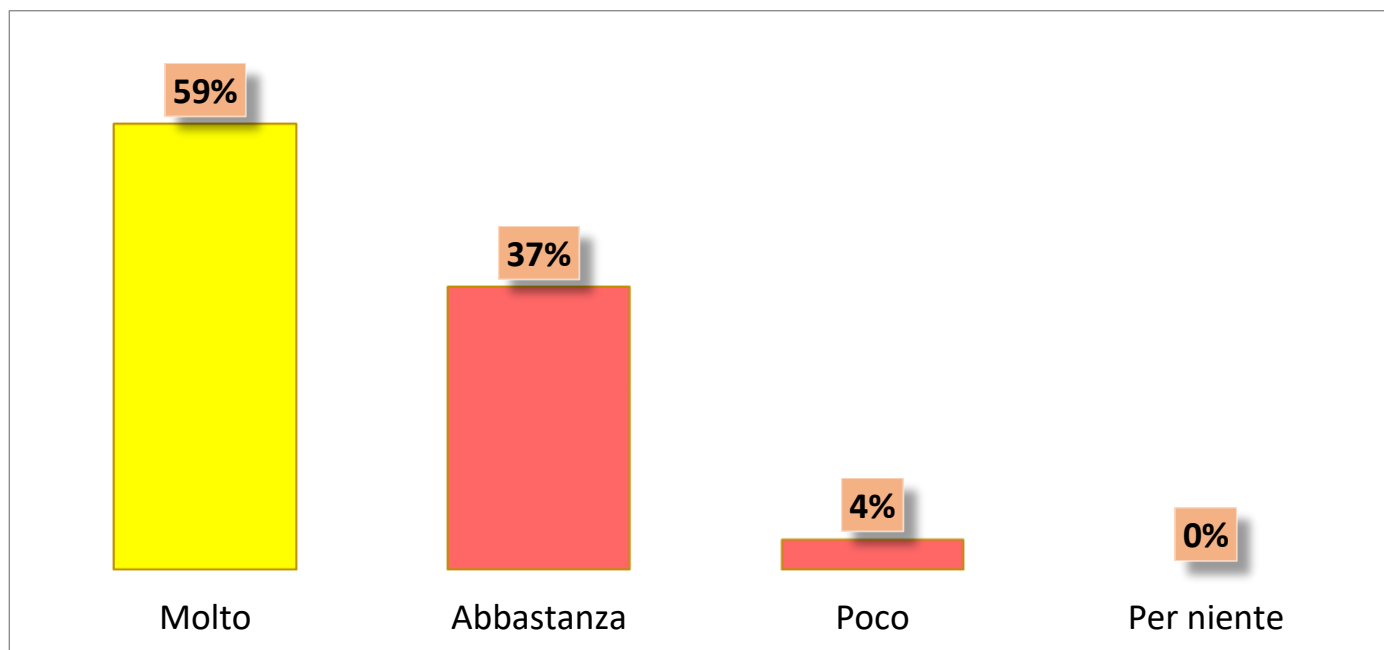
Eventuali problematiche affrontate con il personale sono state risolte in maniera soddisfacente?

Molto: 30 (59%)

Abbastanza: 19 (37%)

Poco: 2 (4%)

Per niente: 0



## Eventuali problematiche affrontate con il personale sono state risolte in maniera soddisfacente?

Altri commenti:

- Mai avuto problemi
- Non ci sono state problematiche

NB: il conteggio totale è 53 + 3 risposte aperte. Abbiamo quindi 56 risposte perché un rispondente ha dato due risposte

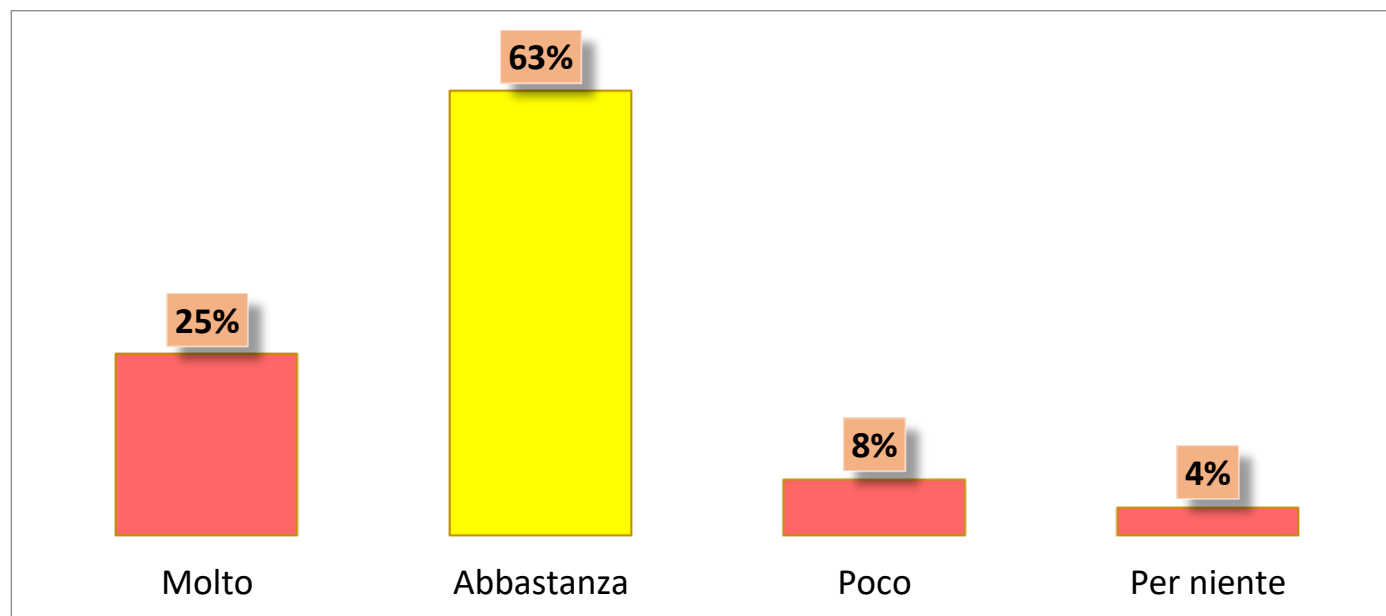
## Quanto ritiene che il cibo proposto al Suo familiare sia adeguato alle sue esigenze?

Molto: 13 (25%)

**Abbastanza: 32 (63%)**

Poco: 4 (8%)

Per niente: 2 (4%)



## Quanto ritiene che il cibo proposto al Suo familiare sia adeguato alle sue esigenze?

Commento aperto:

- “Il mio familiare si lamenta del cibo”

Lo 0% degli anziani che frequentano il centro diurno da poco considera il cibo poco/per niente adeguato.

Il 20,7% di chi frequenta il centro diurno da molto tempo ritiene invece il cibo poco/per niente adeguato.

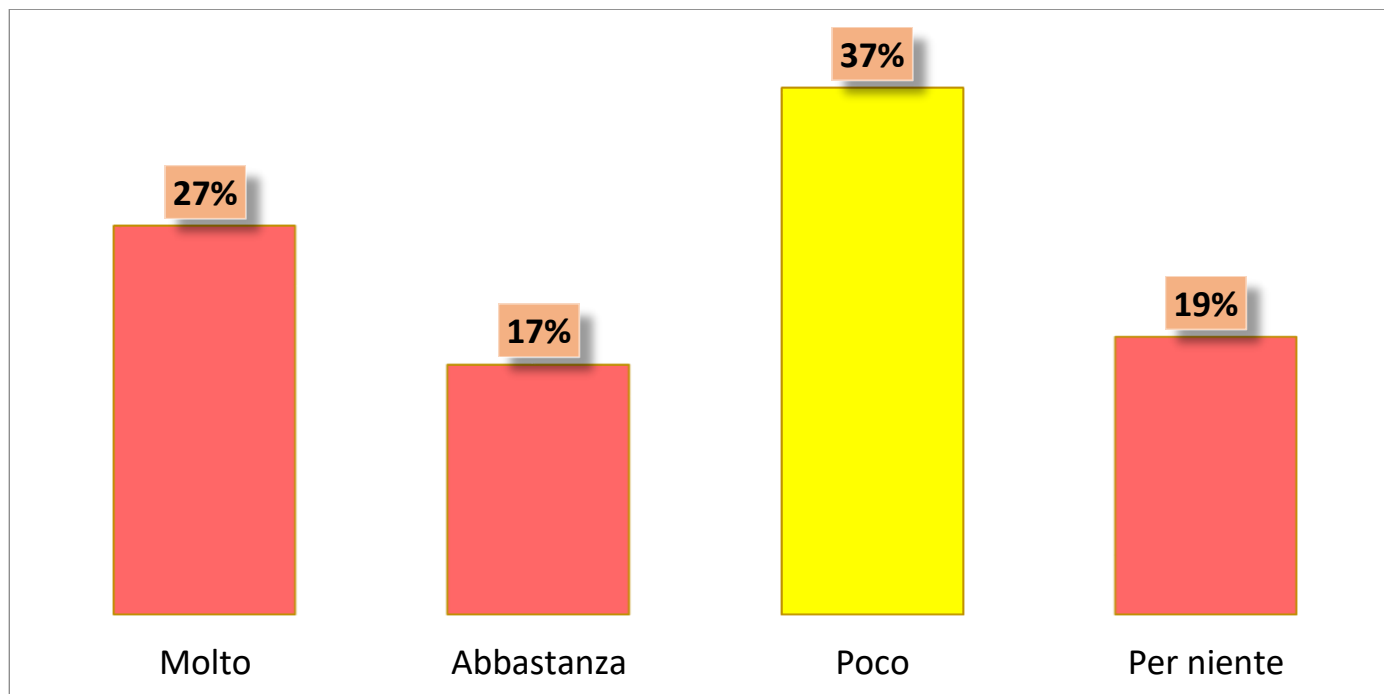
### *Note:*

I familiari degli anziani che frequentano il centro diurno da molto tempo sono più sensibili alla tematica cibo rispetto a chi frequenta da poco, infatti il 20,7% ritiene che il cibo sia poco/per niente adeguato.

NB: la somma totale è minore di 55 perché 1 rispondente ha dato una risposta aperta

Secondo Lei, quanto è rilevante la possibilità di poter cenare presso il Centro Diurno per il Suo familiare?

Molto: 14 (27%)  
Abbastanza: 9 (17%)  
Poco: 19 (37%)  
Per niente: 10 (19%)



## Secondo Lei, quanto è rilevante la possibilità di poter cenare presso il Centro Diurno per il Suo familiare?

La percentuale degli anziani che considera poco/per niente rilevante la possibilità di cenare presso il centro è maggiore per chi frequenta da molto tempo (59%). Per gli anziani che frequentano da poco il centro tale percentuale è pari al 55%.

### *Note:*

La percentuale di chi considera rilevante cenare presso il centro è pari al 44%.  
Quasi la metà dei rispondenti considera rilevante la cena presso il centro.



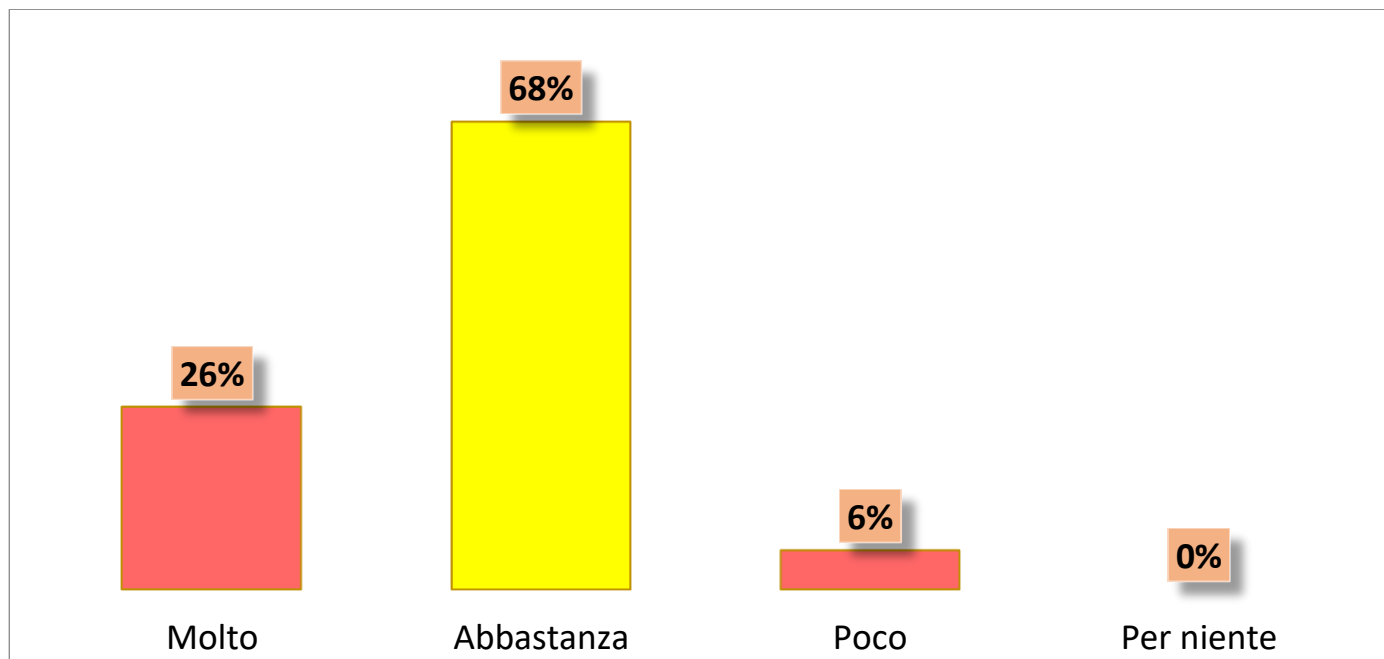
Pensi alle attività proposte agli anziani all'interno del Centro Diurno: ritiene sufficiente il numero di attività proposte?

Molto: 14 (26%)

Abbastanza: 36 (68%)

Poco: 3 (6%)

Per niente: 0



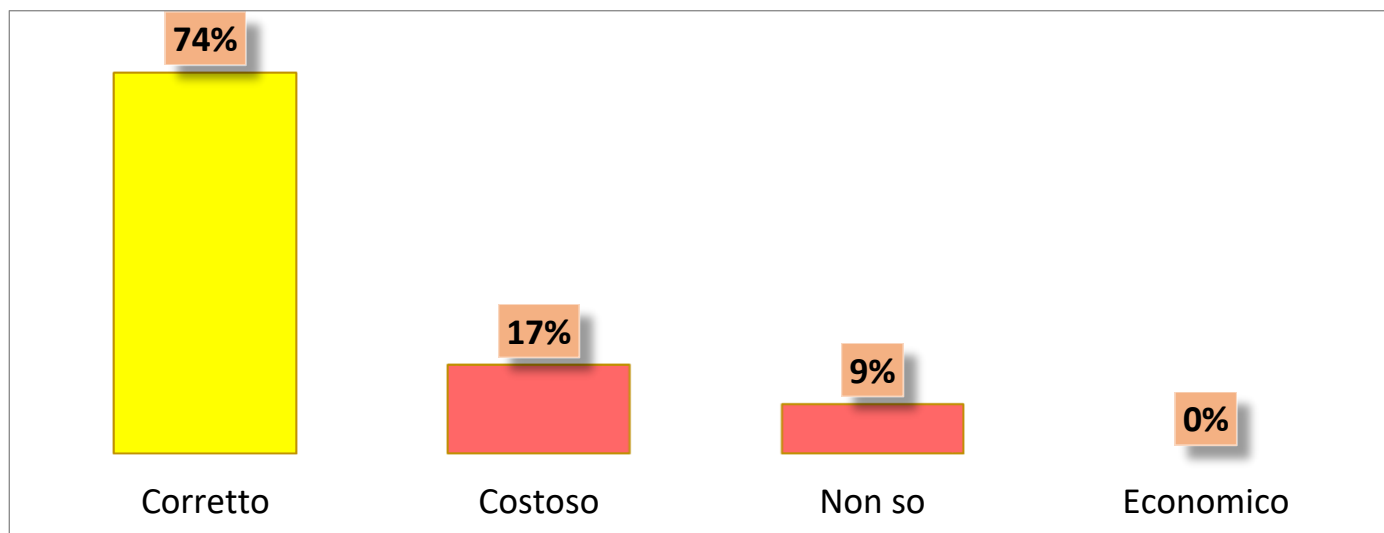
In relazione al servizio complessivo offerto ritiene che il costo a giornata sia:

Corretto: 39 (74%)

Costoso: 9 (17%)

Non so: 5 (9%)

Economico: 0



Presso gli edifici ospitanti il Centro Diurno sono presenti anche appartamenti con anziani che vi risiedono e sono frequenti gli incontri tra vari ospiti. Ci dica cosa pensa di questo innovativo servizio:

### **Caratteristiche positive:**

#### **Giudizio generale (26 rispondenti)**

Esempi di commenti generali:

- “Mi sembra una buona cosa, per gli uni e anche per gli altri”
- “Molto positivo”
- “L’incontro fra centro diurno e residenti penso sia molto positivo”

#### **Interazione (22 rispondenti)**

- Interazione in generale: 10 rispondenti
- Compagnia: 8 rispondenti
- Stimoli: 1 rispondente
- Aiuto psicologico: 1 rispondente
- Aiuto per l'età avanzata: 1 rispondente
- Possibilità di non stare da solo, in un ambiente già conosciuto: 1 rispondente

Esempi di commenti riferiti all'interazione:

- “Penso sia una cosa positiva sia per gli ospiti fissi sia per quelli diurni che si possa interagire, sicuramente si creano stimoli maggiori e si mantengono le persone più attive”
- “La socializzazione è sempre una condizione positiva secondo noi, in questo caso lo consideriamo un valore aggiunto, visto che si parla di anziani”
- “Sicuramente parlare con altre persone serve al benessere di tutti”

**Utilità (12 rispondenti)**

- Utilità in generale: 9 rispondenti
- Importanza: 2 rispondenti
- Opportunità: 1 rispondente

Esempi di commenti riferiti all'utilità:

- “Servizio utile per le persone che altrimenti vivrebbero da sole”
- “Ci sembra un servizio bello e utile per affrontare la solitudine e tutto quello che comporta l'età avanzata”
- “Lo ritengo utile”

Presso gli edifici ospitanti il Centro Diurno sono presenti anche appartamenti con anziani che vi risiedono e sono frequenti gli incontri tra vari ospiti. Ci dica cosa pensa di questo innovativo servizio:

**Altre caratteristiche positive:**

- Libertà di fare: 1 rispondente
- Movimento: 1 rispondente
- Sensazione di sicurezza: 1 rispondente
- Visite di esterni (scuola materna): 1 rispondente

**Suggerimenti:**

- Personale medico durante la notte: 2 rispondenti

**Altro:**

- “Se avessi la possibilità vorrei fare entrare il mio anziano nel centro residenziale”
- Scarsa applicabilità al caso specifico (perché solo per autosufficienti)

Infine, se vuole, può esprimere suggerimenti/critiche o suggerire qualche idea:

**Aspetti positivi:**

- Giudizio generale: 4 rispondenti
- Feste: 2 rispondenti
- Personale: 2 rispondenti
- Armonia: 1 rispondente

**Aspetti negativi:**

- Cibo: 2 rispondenti
- Dieta: 1 rispondente
- "Per quello che mi dice il mio familiare manca personale e il cibo è molto scarso": 1 risp.
- Movimento: 1 rispondente
- Possibilità di lasciare l'anziano qualche giorno in più in caso di necessità: 1 rispondente
- Ingresso e uscita dell'anziano quando piove: 1 rispondente
- Costo assenza: 1 rispondente
- Bagno: 1 rispondente

**Altro**

- Vorrebbe un servizio di 24h come una casa-famiglia, per brevi periodi in caso di necessità. Il vantaggio, dice, è che l'anziano e i famigliari conoscono già l'ambiente e le persone
- Si rammarica perché un altro familiare non possa a sua volta entrare in quanto a fine graduatoria

Infine, se vuole, può esprimere suggerimenti/critiche o suggerire qualche idea:

### **Suggerimenti**

- Ginnastica: 2 rispondenti
- Uscite più frequenti: 2 rispondenti
- Fisioterapista a pagamento
- Passeggiate all'aperto
- Animali
- Canto
- Presenza di un prete o di una suora
- Attività per ipovedenti
- Passaggio ciclico di medici (fare ad esempio vaccinazioni antinfluenzali)
- Presenza di un medico geriatra
- Apertura domenicale (anche solo part-time)
- Comunicazione
- Associazioni di volontariato per attività sul territorio (uscite, camminate ...)
- Offrire attività sempre nuove per stimolare gli ospiti

*Grazie per l'attenzione*