

## Report Focus Group 1 settembre 2023, Centro diurno De Amicis

**Premessa:** a differenza del focus group del 23 luglio 2023 che faceva riferimento ai servizi di un centro diurno rivolti ad anziani relativamente autonomi e con stato di salute psicofisica non gravato da patologie particolarmente impattanti, il focus group riferito al centro diurno De Amicis prende in considerazione esclusivamente il contesto di anziani affetti da forme più o meno gravi di demenza o di Alzheimer, diagnosticate.

### Profili dei partecipanti:

1 – il familiare di riferimento è la figlia, impiegata amministrativa a tempo pieno. La madre usufruisce del servizio, vive con il padre nella stessa casa del fratello e della cognata

2 – il familiare di riferimento è la figlia, farmacista a tempo pieno. La madre soffre di Alzheimer, vive adiacente a lei, che se ne occupa completamente da sola (infatti deve prendere un'ora di 104 tutti i giorni per andare a prenderla al centro)

3 – il familiare di riferimento è la figlia, pedagoga con lavoro a tempo pieno. La madre soffre di demenza vascolare e vive con la sua famiglia, composta da 5 persone

4 – il familiare di riferimento è il figlio, pensionato e volontario alla croce blu 5 giorni su 7. La madre soffre di demenza vascolare, vive adiacente a lui, con il fratello che per lavoro è presente solo la notte

5 – il familiare di riferimento è la moglie, 75 anni, pensionata. Vivono con un figlio, separato, che non c'è mai per lavoro. Vent'anni fa il marito oggi di 83 anni ha avuto un incidente, una caduta che gli ha causato un ematoma cranico. Ha rischiato di rimanere in stato vegetativo, pur essendosi ripreso i medici avevano pronosticato un futuro peggioramento, una demenza vascolare che è in atto dal 2019. Non può mai essere lasciato solo. Frequenta il centro tutte le mattine, nel pomeriggio sta con la moglie. Frequentare mezza giornata è una scelta terapeutica imposta dai medici (la moglie fatica ad accettarlo), si valuterà di allungare l'orario in base a come reagisce.

6 – il familiare di riferimento è il figlio. La mamma di 92 anni vive da sola, ma ci sono altre due sorelle che vivono vicino con cui condividere l'accudimento. Fino a un anno fa la madre era indipendente, poi è subentrata in maniera imprevista la demenza e il decadimento è stato rapido.

7 – il familiare di riferimento è il figlio, 44enne invalido civile. La madre ha 82 anni, soffre di demenza vascolare, vive con lui e con il padre di 92 anni. La madre 4 anni fa ha avuto un'ischemia cerebrale peggiorativa, attualmente non è più autosufficiente e non parla, non riesce a comunicare nemmeno se deve andare in bagno o a farsi capire con un sì o con un no. Il centro diurno è stato consigliato dal medico di base e dalla neurologa, ne ha usufruito due mesi (uno gratuito per sollievo alla famiglia e uno a pagamento) e ora è fuori dal programma, in graduatoria, in attesa che ci sia posto.

8 – il familiare di riferimento è il figlio. La madre di 84 anni soffre di Alzheimer, vive con il padre di 87 in una palazzina familiare dove c'è anche un altro fratello.

9 – due persone, i familiari di riferimento sono la moglie e una delle due figlie, farmacista a tempo pieno. Il padre di 89 anni vive con loro, non può mai essere lasciato solo, perché la malattia

lo porta a pensare di essere nelle sue condizioni migliori e agisce senza alcuna precauzione (ad esempio allontanandosi in macchina di notte o manifestando comportamenti aggressivi)

## Introduzione

Tutti i partecipanti conoscono il nome della struttura in cui sono seguiti i propri anziani e praticamente tutti citano come persona di riferimento Roberta (coordinatrice). Qualcuno fa anche il nome di Claudio Sala (responsabile). Roberta è identificata anche come contatto, vera e propria referente per la struttura. Generalmente tutti i partecipanti sanno che possono mettersi in contatto telefonando o chiedendo appuntamenti di persona un giorno per l'altro (ad esempio con la psicologa, Elena, presente regolarmente al mercoledì o con la geriatra, dott.ssa Turci). Alla domanda su chi sia il proprietario del centro, metà dice del Comune e metà non sa; così come alla domanda su chi sia che lo amministra, metà dice ASP Terre d'Argine perchè è il nome scritto sulle fatture e metà non sa. Nessuno dei partecipanti conosce i nomi dei vertice di ASP Terre d'Argine.

Il percorso di ciascun ospite prevede circa due incontri l'anno per verificare l'andamento della situazione, ma in caso di criticità, segnalazioni importanti o in fase di inserimento possono essere anche di più. Il colloquio iniziale per trasferire il programma è seguito da questi follow up periodici convocati direttamente dagli operatori, ma i parenti possono a loro volta farne richiesta. Tutti i partecipanti più o meno sono consapevoli del servizio. In corso di discussione, viene detto e condiviso il fatto che a seconda della gravità della patologia sono necessari più o meno incontri. Comunque viene sottolineata all'unanimità l'attenzione e la disponibilità degli operatori al dialogo. Tutti concordano sul fatto che ci sia un monitoraggio giornaliero.

## La decisione di rivolgersi al centro diurno

La specificità di questo gruppo è evidente rispetto al focus group del 23 luglio coi parenti di anziani che frequentano il centro diurno in buone condizioni di salute psicofisica. Avendo a che fare con persone gravemente malate, affette da patologie degenerative difficili da gestire, l'approccio con il centro è molto diverso. Nella totalità dei casi è stato suggerito come parte integrante del percorso terapeutico da geriatri e/o neurologi, per cercare di contenere la malattia, se non rallentarla. Le persone presenti quindi la vivono come **una scelta obbligata**, senza particolari sensi di colpa: è l'unica possibilità per aiutare i propri accuditi fragili che non è possibile lasciare soli neanche pochi minuti senza che si mettano in situazioni di estremo pericolo.

Una partecipante (9) dice che la sua famiglia si è affidata completamente ai medici nella gestione della malattia del padre, che consigliando il centro diurno hanno aperto loro un mondo. Quello che notano è che frequentando il centro il paziente non è regredito ulteriormente, ha una routine e delle attività. Un altro partecipante (6) sottolinea l'importanza di *stancarsi* con attività stimolanti per ridurre l'aggressività della madre affetta da demenza. La criticità che tutti evidenziano è che questo tipo di patologie in pratica obbliga a non lasciare mai solo l'assistito che tende a mettersi in situazioni pericolose per sé e per gli altri. A seconda della composizione del nucleo familiare può essere un impegno molto gravoso, fino a diventare completamente ingestibile. Ad esempio la partecipante 2 che gestisce da sola la madre affetta da demenza parla di una vita *incatenata* e dell'esigenza di supporto psicologico per sé stessa per affrontare questo accudimento. Sono

malattie che cambiano in fretta, dove il peggioramento è veloce e i comportamenti diventano ingestibili. Il partecipante 8 racconta che la madre è scappata più volte, a casa dovevano passare almeno 2 o 3 ore al giorno a calmarla, a volte con l'intervento dell'ambulanza. **Quella del centro diurno è una scelta obbligata.**

### **Che alternative ci sono?**

Alla domanda se per i partecipanti è possibile gestire a casa autonomamente gli assistiti, **all'unanimità rispondono di no**: senza il centro diurno per loro la situazione sarebbe "disperata" (questo effettivamente il termine utilizzato). Non è solo per dare sollievo alla famiglia perché la gestione della malattia è psicologicamente sfidante ed è opportuno condividerla, c'è proprio un problema organizzativo oggettivo: l'esigenza di accudimento in presenza 24 ore su 24 non è compatibile con la vita lavorativa e con gli altri impegni familiari delle persone. Alcuni (ad esempio il numero 8) segnalano anche di **non sentirsi in grado** di provvedere a queste cure che quasi sempre richiedono sia competenze mediche che forza fisica (per movimentare, sostenere a volte trattenere l'accudito, sia nel momento di una crisi che nei normali gesti quotidiani qualora non sia autosufficiente). Viene sottolineata anche la difficoltà psicologica di tutta la cerchia di persone attorno al malato che subiscono una forte pressione emotiva e frustrazione ("sclerano", dice il numero 6). Nel caso di coppie anziane dove solo uno dei due è malato, c'è anche una forte preoccupazione per il coniuge sano che fatica ad accettare la malattia del marito/moglie e la gestisce ancora più faticosamente per l'età e per il coinvolgimento emotivo (è il caso del partecipante numero 8, quasi più preoccupato del padre che della madre bisognosa di assistenza; o della partecipante 9 che non trattiene le lacrime parlando del marito peggiorato repentinamente). L'idea generale quindi è sia che "le vite delle famiglie devono continuare", sia che il centro diurno abbia la capacità di rallentare il peggioramento o riattivare le capacità residue attraverso un continuo stimolo, la proposta di attività fisiche e cognitive, la relazione con operatori preparati. È visto come un percorso, non come uno stratagemma delle famiglie per avere tempo libero.

A questo proposito mentre nel focus group del 23 luglio l'alternativa di una **badante** era tutto sommato plausibile (molti dei partecipanti alternavano questa soluzione ai turni del centro diurno per i loro anziani in buone condizioni psicofisiche), in questo caso viene sottolineato che **non è una soluzione che può funzionare**. In particolare il partecipante 8 sottolinea come le badanti non siano preparate per questo genere di accudimento che si rivela troppo stressante, con troppe responsabilità e troppi rischi. Il numero 7 segnala che la madre ha respinto una badante con aggressività, sebbene fosse una persona referenziata. Viene evidenziato anche **il valore aggiunto dello stare in gruppo** perché circondarsi di persone diverse, meglio se estranee, stimola le reazioni. **Il centro diurno migliora la qualità della vita di queste persone** che a casa sarebbero più isolate e più inerti. Diversi partecipanti lamentano preoccupati la perdita totale sia delle capacità che della voglia di coltivare qualsiasi hobby (il giardinaggio per il 7, la cucina per il 5, leggere per l'8, etc.), a casa starebbero semplicemente a letto o sul divano senza fare nulla. Viene sottolineato inoltre che l'assistenza di una badante o della famiglia a volte viene vissuta dagli assistiti come una privazione della libertà, mentre il centro diurno viene percepito come un "lavoro" o "scuola", un impegno magari non sempre accettato volentieri, ma utile e stimolante.

Parlando di **prospettive per il futuro** per tutti i presenti l'unico scenario possibile è passare dal centro diurno alla casa di residenza a tempo pieno. A fronte di ulteriori peggioramenti non ci sono alternative. Questo passaggio genera maggiori sensi di colpa, che in alcuni casi (2) rallentano già la decisione di fare questo ulteriore passo. Emerge l'esigenza di sostenere le famiglie anche e soprattutto in queste difficili decisioni con del supporto psicologico. C'è la consapevolezza che anche accettando molte rinunce, a una persona malata in condizioni di demenza si può comunque dare poco, perché i momenti di lucidità sono episodici e semmai è nella struttura che il malato in sicurezza può sperimentare qualche forma di libertà.

### **Opinioni sul servizio e suggerimenti**

I partecipanti sottolineano orgogliosamente l'eccellenza della Regione Emilia Romagna in questo settore a livello nazionale, in particolare la realtà di Carpi. Viene sottolineato positivamente che esistono collegamenti efficaci fra gli assistenti sociali, la sanità e le strutture di servizi, per cui una volta intrapreso un percorso c'è un buon coordinamento fra le parti e si ha la sensazione di essere seguiti e avanzare verso una soluzione (il partecipante 4 racconta con soddisfazione che ad ogni step successivo o cambio di medico non ha mai dovuto "ricominciare da capo" nello spiegare la propria situazione: la madre è passata dall'autonomia alla demenza aggressiva all'improvviso e in questo periodo molto difficile si è sentito assistito: "non esiste da nessuna parte un'assistenza geriatrica come in questo progetto"). Quasi tutti dichiarano di **essersi sentiti informati e seguiti**, tranne la partecipante 2 che ha avuto una brutta esperienza con il centro che segue i malati di Alzheimer perché, segnala, "raggiunto un certo livello si esce dal programma e a quel punto *si è fuori*". Gli altri concordano che spesso questo genere di problematiche **passa attraverso dei protocolli rigidi**, dai quali bisognerebbe svincolare un po' di più per interpretare meglio le esigenze e le particolarità di ciascuno. Ad esempio a somministrare i farmaci sono gli operatori del centro che si attengono molto rigorosamente al piano terapeutico di ciascuno, questo da una parte rassicura i parenti, ma dall'altra in caso di necessità non c'è modo di aggiungere anche un semplice integratore che non sia previsto dal piano.

In ogni caso **il centro diurno De Amicis emerge come una realtà virtuosa**, con operatori disponibili e preparati, bravi anche a dare le comunicazioni. Anzi, semmai sarebbe auspicabile, in alcuni casi, **prevedere anche l'apertura domenicale**, un orario più elastico o la possibilità di pernottamento. I partecipanti segnalano (ma senza polemica) che non è possibile vedere gli spazi interni del centro e che ciascuno di loro accompagnando il proprio assistito si è sempre fermato all'esterno. L'interpretazione è che sia una questione di privacy e di rispetto per gli ospiti, ma propongono di prevedere opzioni di visita fuori dall'orario di apertura o in giornate open day dedicate. Più importante sarebbe per tutti avere notizie precise sul pranzo che al momento non vengono divulgate, per regolarsi sul bilanciamento delle cene. Propongono anche di fissare qualche incontro periodico coi famigliari a prescindere da quelli previsti dal piano terapeutico, come si fa a scuola per aggiornarsi reciprocamente sull'andamento della situazione. **L'impressione generale è positiva**, teniamo conto che le caratteristiche degli assistiti **rendono difficile avere da loro dei feedback** attendibili ("Mia madre non ricorda nemmeno cosa mangia, ma è ingrassata, quindi penso si trovi bene", dice la partecipante 2).

## La stanza multisensoriale

Il centro diurno De Amicis da un mese a questa parte dispone di una stanza speciale multisensoriale a disposizione quotidianamente degli ospiti della struttura che ne usufruiscono a turno in sessioni singole. Si tratta di un servizio di contenimento e di rilassamento, dove vengono riprodotti suoni e immagini tarati sulla sensibilità e le esigenze del singolo paziente. I partecipanti al focus group non sapevano molto di questo nuovo servizio d'eccellenza a disposizione della struttura, probabilmente perché di recente inserimento. Alcuni ne hanno appreso l'esistenza solo dai giornali (8), altri sono stati informati dalla psicologa del centro (2), un partecipante (4) dal suo anziano che a quanto pare ne usufruisce quotidianamente. Tutti ricordano di aver firmato al momento dell'iscrizione un disclaimer sulla privacy riferito alla possibilità di fare foto e video agli ospiti del centro (ad esempio in occasione dei compleanni che vengono festeggiati in gruppo ogni fine mese), alcuni ricordano un disclaimer specifico per il servizio multisensoriale che, in quanto sperimentazione, verrà documentato. Ma per il momento è da approfondire.

## Un confronto fra pubblico e privato

C'è solo un partecipante (4) che ha esperienza diretta anche di un centro diurno privato, sempre di Carpi. Facendo un confronto, non riscontra differenze dal punto di vista del paziente, mentre per quanto riguarda i parenti, a quanto pare, **la gestione del centro privato risulta meno trasparente.** È difficile avere informazioni su come si comportano gli anziani, su com'è strutturato il centro, anche su quanti ospiti siano effettivamente presenti nella struttura. Non sono chiare anche le modalità di inserimento, a volte per tenersi lontano da rischi (anche di immagine) non vengono accettati i casi più complessi... **Il servizio pubblico garantisce più trasparenza.** Dal punto di vista economico non c'è una differenza sostanziale, il centro privato costa un po' di più ma compensa offrendo alcuni servizi non previsti nel pubblico (non inclusi, spesso a pagamento, ma che rendono la gestione del malato più comoda, vedi la mensa, il podologo, l'apertura notturna, domenicale o nei giorni festivi, etc). Il trasporto ad esempio è già nella retta, ma viene gestito in modo troppo superficiale, per persone con questo tipo di patologie, anche solo aspettare 20 minuti il pulmino in ritardo è qualcosa di ingestibile.

## Sul concetto di anzianità

Alla richiesta di associare delle immagini al concetto di Terza età (identificata come l'età dei propri anziani assistiti), praticamente **tutte le associazioni mentali emerse sono negative**: si parla di *problema*, di *fragilità*, di *preoccupazione*. La partecipante 2 ribadisce che non le viene in mente "nessuna immagine di gioia". C'è chi fa notare (3) che questa interpretazione dipende dalle esperienze dirette del gruppo e che, vissuta in salute, la Terza età può essere anche un'opportunità: l'opportunità di dedicare tempo alle cose che piacciono, di fare i nonni... ma purtroppo non è questo il caso degli anziani di cui si occupano. Il partecipante 4 approfondisce il concetto di *preoccupazione* facendone una questione generazionale, dice: "(...) i nostri figli non riusciranno mai a fare per noi quello che facciamo per i nostri genitori, non per cattiva volontà, ma perché quando sarò io ad avere una demenza mio figlio avrà 50 anni e sarà nel pieno della sua attività lavorativa e non potrà starmi tanto dietro". Da questo deriva una *sfiducia* nel futuro che

addirittura fa dire ad alcuni (ad esempio al partecipante 6) che sarebbe preferibile “avere un pulsante da premere per farla finita quando sono stanco” e che “(...) a mia figlia l’ho già detto di mandarmi al ricovero, ma spero di andarmene prima”.

Parlando invece del concetto di patologia, le associazioni mentali ricorrenti condivise sono le idee di *ingiustizia*, di *smarrimento*, di *impotenza*, di *disperazione* e di nuovo di *fragilità*. “Ci si sente persi”, dice il partecipante 3. “Forse ce lo meritiamo”, dice il 6!

## Conclusioni

Nell’esprimere un parere positivo sui servizi del centro diurno, i partecipanti al focus group ci tengono a sottolineare che **si tratta di un’emergenza**: il numero di persone che ne avrebbe bisogno è molto più alto dei posti disponibili e in tanti rimangono fuori. È il caso della madre del partecipante 7, completamente non autosufficiente, ma in graduatoria in attesa che si liberi un posto. C’è anche un tema di sostenibilità economica, molti pur avendone bisogno non possono permetterselo. L’invecchiamento della popolazione è un fatto oggettivo e questo bisogno in futuro non può che aumentare. Non è un’attività che si può *digitalizzare*, la qualità del personale, delle relazioni e delle strutture fisiche è fondamentale. Sarebbe utile addirittura un rapporto 1:1 con gli operatori, per questo i centri dedicati a queste malattie devono essere rafforzati, perché soluzioni diverse prevedono praticamente solo la sedazione.

Quello che emerge in maniera evidente è che gestire patologie gravi è **usurante per le famiglie**: oltre a prendersi cura dei pazienti con demenza o Alzheimer, dunque, sembra quanto mai importante prendersi cura dell’equilibrio psicologico delle persone che gli stanno intorno, supportandoli nelle decisioni da prendere, nei contraccolpi emotivi (senso di impotenza, non accettazione, etc.) e nelle responsabilità che la malattia porta con sé. Il partecipante 4 ad esempio ha apprezzato semplicemente l’esperienza del focus group perché - dice - “confrontarsi con altre persone nella stessa situazione fa già sentire un po’ più leggeri”. Oltre a mantenere (semmai potenziare) il servizio rivolto agli anziani, dunque, una proposta parallela che emerge da questo focus group può essere attivare (o per lo meno incoraggiare/facilitare) la creazione di gruppi di mutuo aiuto, di supporto psicologico, di confronto fra i parenti, che si trovano ad affrontare una sfida che li coglie spesso alla sprovvista, quasi sempre impreparati.

Lorenzo Notari e Silvia Salomoni

## Ci interessa ascoltare la tua opinione!

ASP Terre D'Argine, ente gestore del **CENTRO DIURNO DE AMICIS**, 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 12 dicembre 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
- perché l'ha consigliato il Medico geriatra
- 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
- perché non riusciamo a seguirlo adeguatamente
- Altro: \_\_\_\_\_

### **Quali aspetti del servizio fornito dal Centro Diurno sono maggiormente graditi da Lei e dagli altri familiari stretti dell'anziano ?**

.....

.....

**Se avesse la bacchetta magica, quali servizi di assistenza introdurrebbe per seguire al meglio il Suo anziano affetto da demenza?**

.....

.....

.....

**Se non ci fosse il centro diurno, quali alternative avreste Lei e la Sua Famiglia, per accudire l'anziano affetto da demenza?**

.....

.....

.....

**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  Non ho mai avuto questa necessità

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

Molto  Abbastanza  Poco  Per niente

**Crede che le competenze professionali del personale che trova presso il Centro Diurno siano adeguate a rispondere ai bisogni del suo familiare ?**

Molto  Abbastanza  Poco  Per niente  Non so

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

Molto  Abbastanza  Poco  Per niente  Non so quali attività si svolgano

Abbiamo quasi finito...



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

Giusto     Alto     Basso     Non so

**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

CENTRO DIURNO

De Amicis  
Nucleo  
specializzato  
demenza

06 aprile 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 del centro diurno De Amicis, specializzato nell'accoglienza di persone affette da demenza. A tutti i famigliari caregiver 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.

Il centro diurno De Amicis è gestito da ASP Terre D'Argine (Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi, Soliera) che ha voluto fortemente promuovere e realizzare questa importante azione di ascolto.

Il campione di soggetti intervistati è composto da 19 rispondenti su un totale di 20 ospiti. La metodologia ha previsto la compilazione in autonomia di un questionario cartaceo, con indicazioni e assistenza fornite dal personale in caso di bisogno. Si sottolinea la forte attenzione garantita ai rispondenti in merito all'anonimato, in modo che le risposte siano il più possibile sincere e non condizionate, con massima oggettività dei dati raccolti.

Il periodo di rilevazione è 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 famigliari 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”.

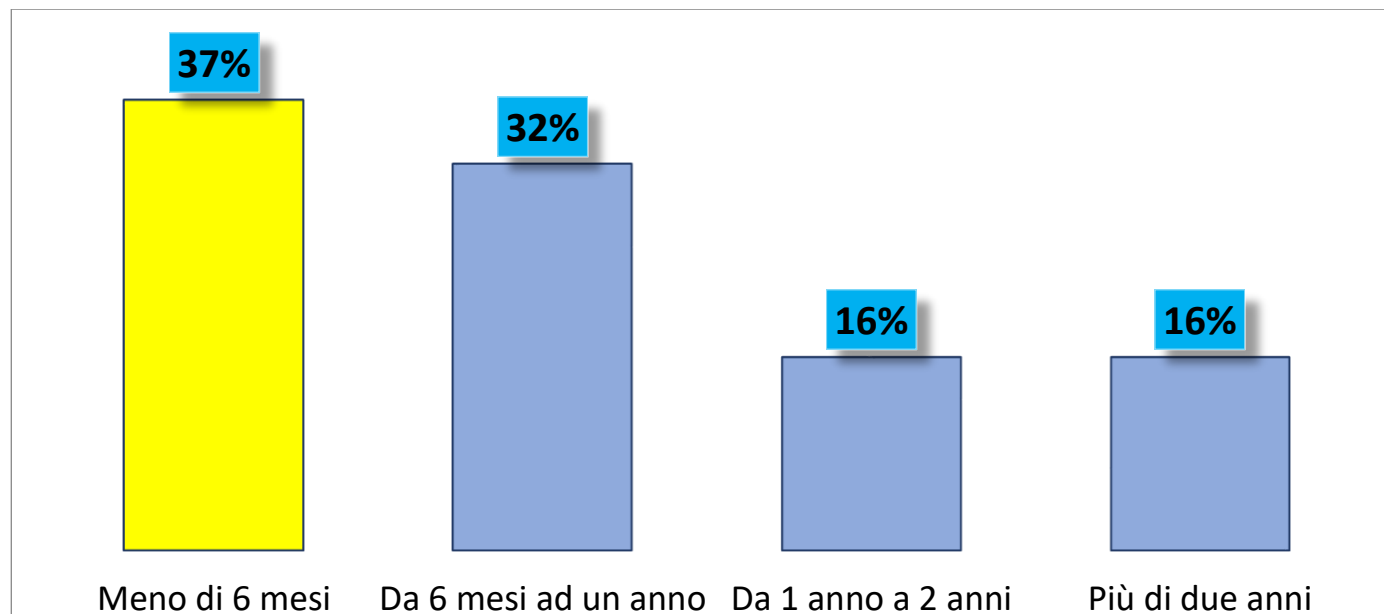
Da quanto tempo la persona che Lei accompagna,  
frequenta questo Centro Diurno?

Meno di 6 mesi: 7 (37%)

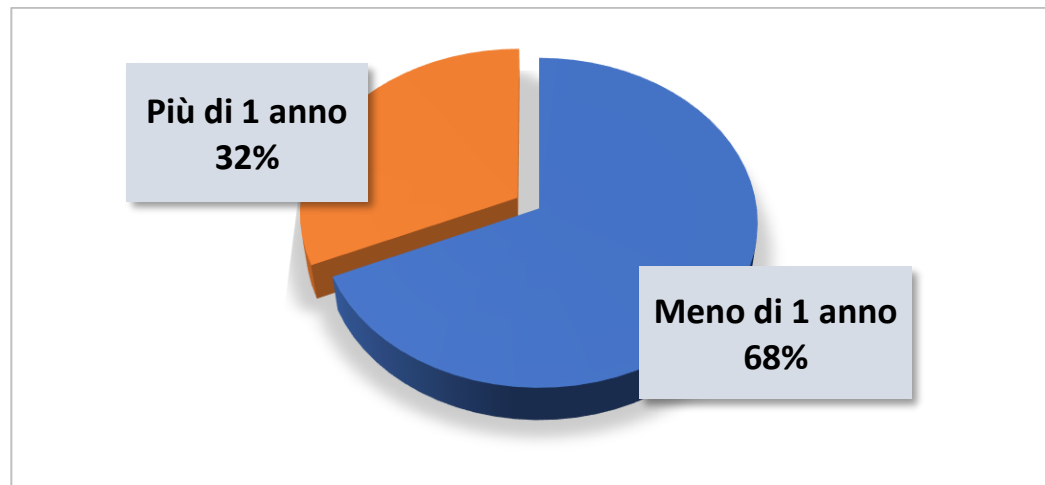
Da 6 mesi ad un anno: 6 (32%)

Da 1 anno a 2 anni: 3 (16%)

Più di due anni: 3 (16%)



Da quanto tempo la persona che Lei accompagna,  
frequenta questo Centro Diurno?



*Note:*

La percentuale degli ospiti "recenti" è maggiore rispetto alle persone che frequentano da molto tempo in quanto il servizio accoglie gli utenti affetti da demenza con disturbi comportamentali, temporaneamente solo fino a quando tali disturbi permangono. Di media, in strutture analoghe, la permanenza è di massimo due anni, come previsto dalle linee guida regionali.

## Per quali ragioni ha deciso di far frequentare al Suo familiare il Centro Diurno De Amicis?

Perché l'ha consigliato il medico geriatra: 13 (41%)

Per tenere occupato l'anziano: 11 (34%)

Perché così in famiglia siamo più liberi per le nostre attività: 3 (9%)

Perché non riusciamo a seguirlo adeguatamente: 3 (9%)

Per garantire assistenza continuativa in assenza della badante: 2 (6%)

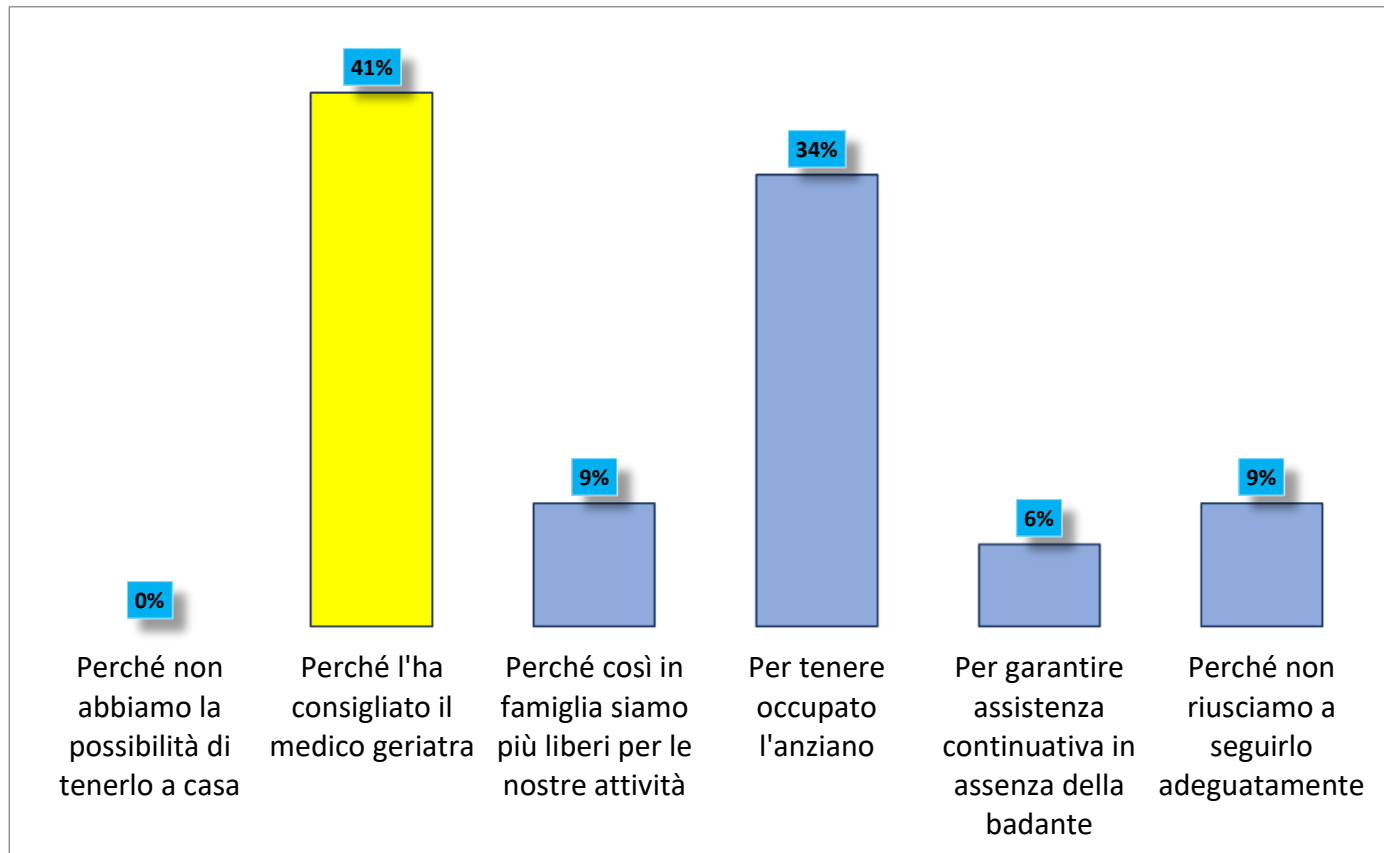
Perché non abbiamo la possibilità di tenerlo a casa : 0

NB: la somma totale è maggiore di 19 perché i rispondenti hanno dato più di una risposta.

Commento aperto: "Per garantire un contesto e assistenza qualificata"



Per quali ragioni ha deciso di far frequentare al Suo familiare il Centro Diurno De Amicis?



## Quali aspetti del servizio fornito dal Centro Diurno sono maggiormente graditi da Lei e dagli altri famigliari stretti della persona ospite?

Le seguenti risposte sono trascrizioni fedeli dei commenti raccolti

- Attività svolte, personale specializzato, attenzione per il paziente
- Competenza del personale, disponibilità, flessibilità orari, cura dell'anziano
- Disponibilità a dare informazioni e spiegare le situazioni che si presentano
- L'assistenza adeguata alla problematica dell'assistito
- La cortesia la disponibilità del personale!
- La gentilezza del personale
- La grande attenzione e la competenza degli operatori
- Orario e disponibilità personale. Adeguate informazioni
- Sì la gentilezza adoperata. Siete meravigliosi grazie
- Stare in compagnia con diverse persone, provare a partecipare alle attività, avere personale specializzato che si occupa delle persone.
- Tutti
- Un aspetto fondamentale è la cura direi amorevole che traspare da ogni operatore.
- L'interesse assoluto per il benessere dell'anziano. Servizi rivolti ai familiari potrebbero essere più incisivi.
- Vicinanza, empatia, capacità di ascolto, cura della persona

## Se avesse la bacchetta magica, quali servizi di assistenza introdurrebbe per seguire al meglio il Suo familiare affetto da demenza?

- Che si staccasse da me
- Forse servirebbe un controllo o meglio consiglio medico su quali potrebbero essere le cose che contribuirebbero a tenere controllata la malattia. Non sempre un medico di base è adeguato. (esempio alcuni valori esame del sangue).
- Forse un ambiente più nuovo. Non saprei all'interno del centro non so come funziona non ho avuto il piacere di vedere come si svolge la giornata.
- Iniziative personalizzate e finalizzata ad accrescere l'entusiasmo e la serenità della persona. Esempio: gite, visite agriturismi, in interazione con i bambini delle scuole ...
- Non saprei
- Penso ad una assistenza mirata a domicilio occasionale per consentire ai familiari di poter avere, ad esempio, la possibilità di andare via un fine settimana, uscire di sera, poter quindi "staccare" dall'accudimento e dagli impegni del lavoro
- Qualche ora di sollievo in cui qualche volontario possa venire ad esempio per fare qualche passeggiata con l'anziano, tempo permettendo. Oppure per ora o due ore di compagnia in casa.
- Se fosse possibile anche la cena, il bagno. La cura della persona con l'inserimento di convenzioni sia a livello medico che estetico.
- Se fosse possibile prolungare il periodo oltre i due anni canonici ferma restando l'autosufficienza del paziente
- Servizio doccia igiene presso struttura. Qualche attività motoria in più, magari ginnastica dolce seguiti da personale esterno.
- Una bella piscina. Gita ai laghi e mare. Ed avere una locazione fantastica
- Vorrei accettare la malattia, più assistenza e familiari. Riuscire a interessare il malato a qualcosa.
- Vorrei vedere come si comporta in compagnia se partecipa

Se non ci fosse il Centro Diurno, quali alternative avreste, Lei e la Sua famiglia,  
per accudire la persona affetta da demenza?

- Assistenza a casa (es badante)
- Assisterla personalmente sempre
- Dovremmo avere una persona a casa mia verrebbe a mancare la professionalità ed aumenterebbero le problematiche nella gestione, sarebbe un disastro.
- Ho una struttura protetta o a casa con “eventualmente” un'altra persona
- L'unica alternativa sarebbe affidarla alle cure di una badante, che forse, anzi probabilmente, non avrebbe una preparazione adeguata per persone così particolari e fragili. 2) avendone le possibilità economiche una struttura privata.
- Metterlo in struttura ventiquattr'ore su 24. non siamo pronti, invece al centro diurno siamo più rilassati.
- Mi facevo aiutare da persone esterne
- Nessuna
- Nessuna. Parenti
- Non la badante. Non so
- Supporto di una badante, in attesa del perfezionamento graduatoria per inserimento paziente in una struttura protetta pubblica.
- Un'assistente a casa
- Una badante
- Una badante 24h
- Vorrei accettare la malattia, più assistenza e familiari. Riuscire a interessare il malato a qualcosa.

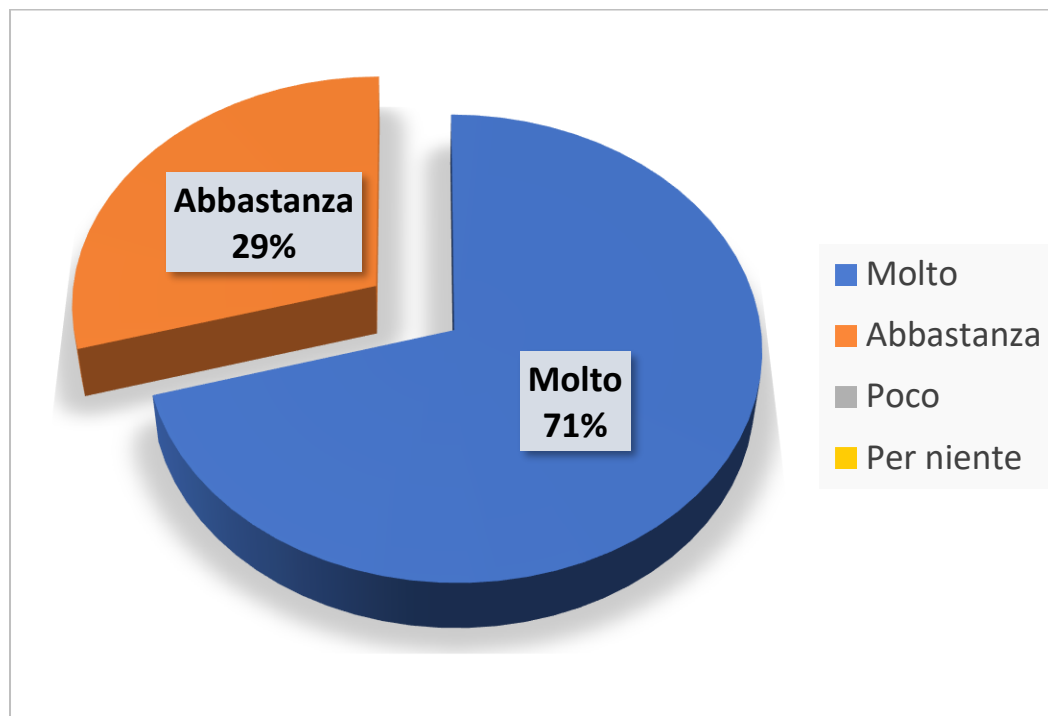
## Il servizio di Centro Diurno aiuta il Suo nucleo familiare:

**Molto: 12 (71%)**

Abbastanza: 5 (29%)

Poco: 0

Per niente: 0



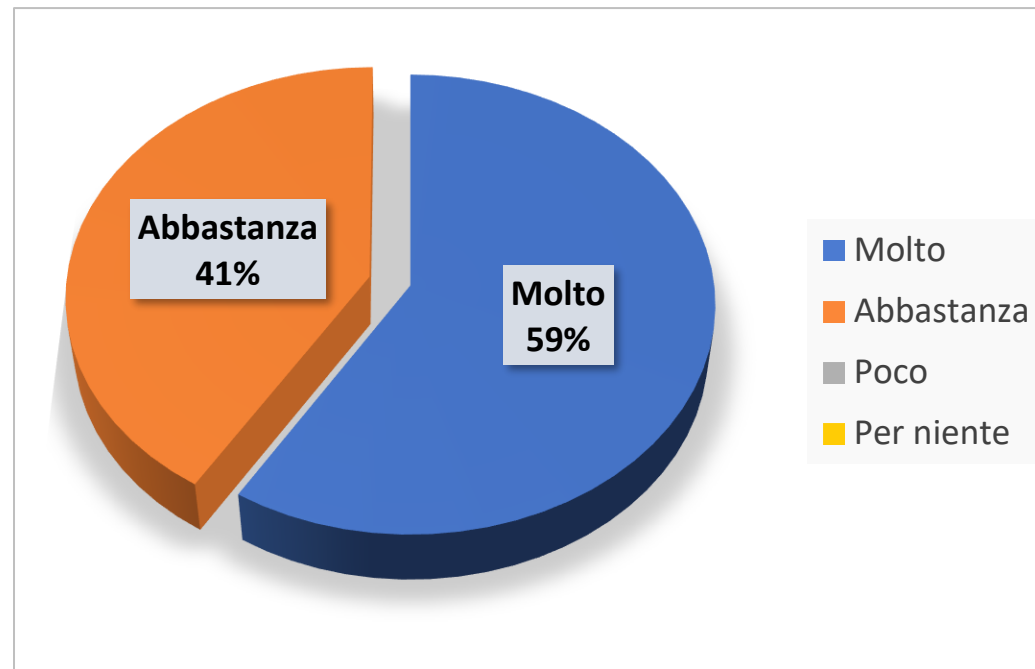
Ritiene che la 'flessibilità oraria e giornaliera' del servizio vada incontro alle necessità del Suo nucleo familiare?

**Molto: 10 (59%)**

Abbastanza: 7 (41%)

Poco: 0

Per niente: 0



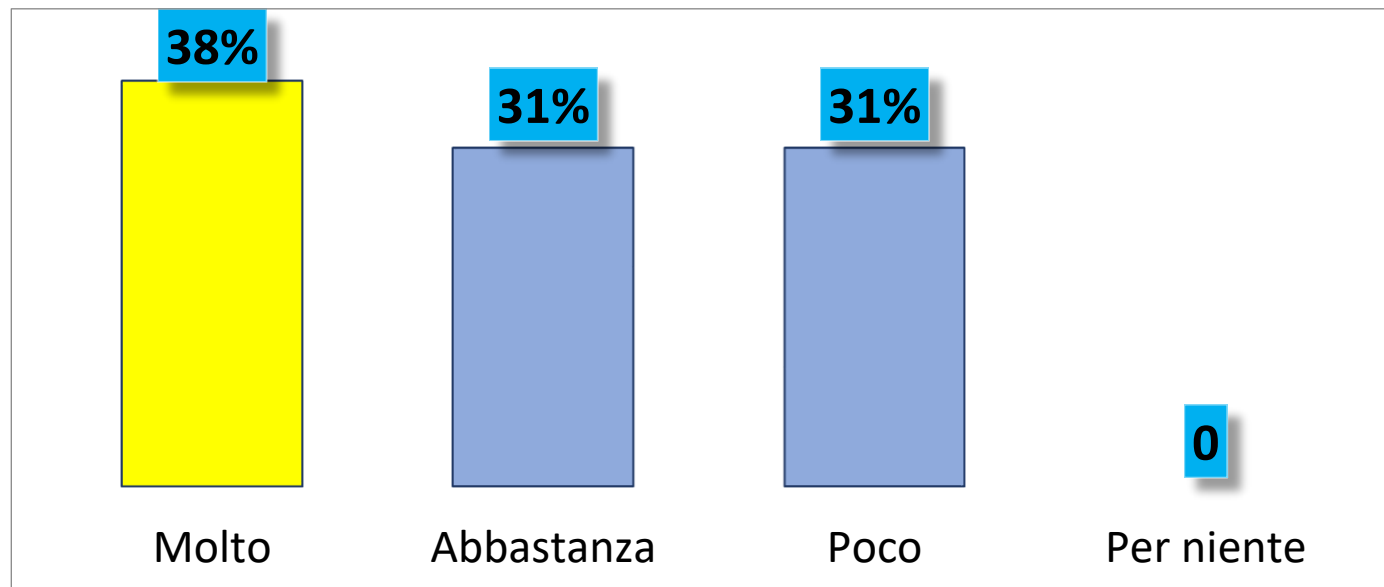
Il Centro diurno è aperto dal lunedì al sabato: ritiene che l'apertura del Centro Diurno "anche alla Domenica" potrebbe essere di utilità per il Suo nucleo familiare?

Molto: 6 (38%)

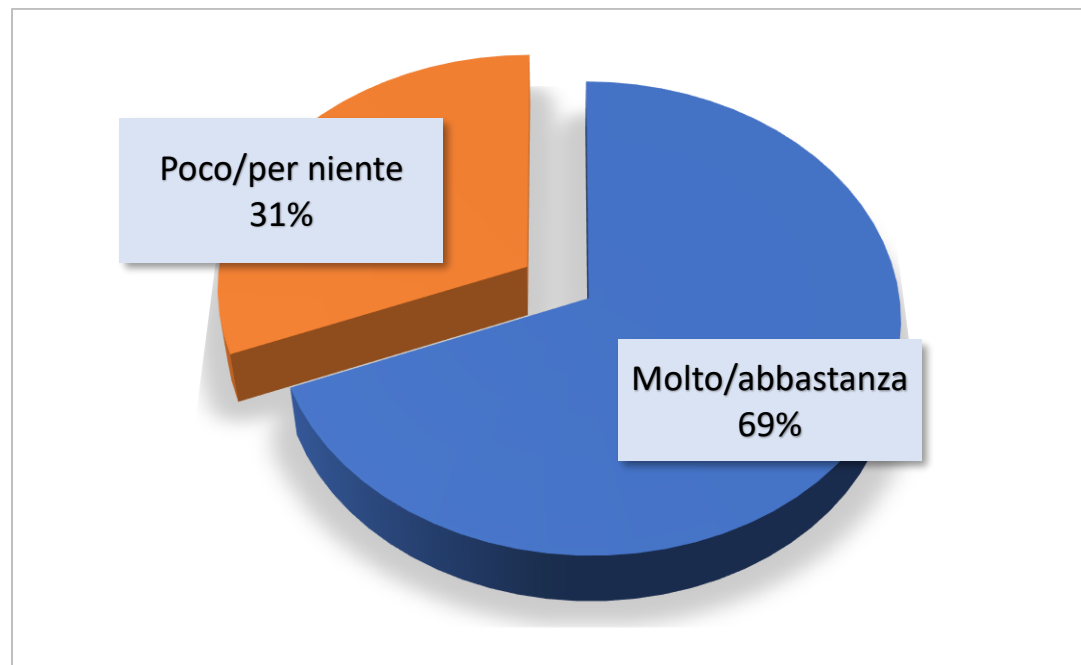
Abbastanza: 5 (31%)

Poco: 5 (31%)

Per niente: 0



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?





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?

*Note:*

Circa il 70% dei rispondenti dichiara che l'apertura domenicale potrebbe essere utile.

*Note:*

Mentre tra i rispondenti che frequentano il CD da oltre un anno la totalità dichiara che l'apertura domenicale sarebbe utile, questa esigenza è meno sentita tra i rispondenti che frequentano il centro da meno tempo.

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

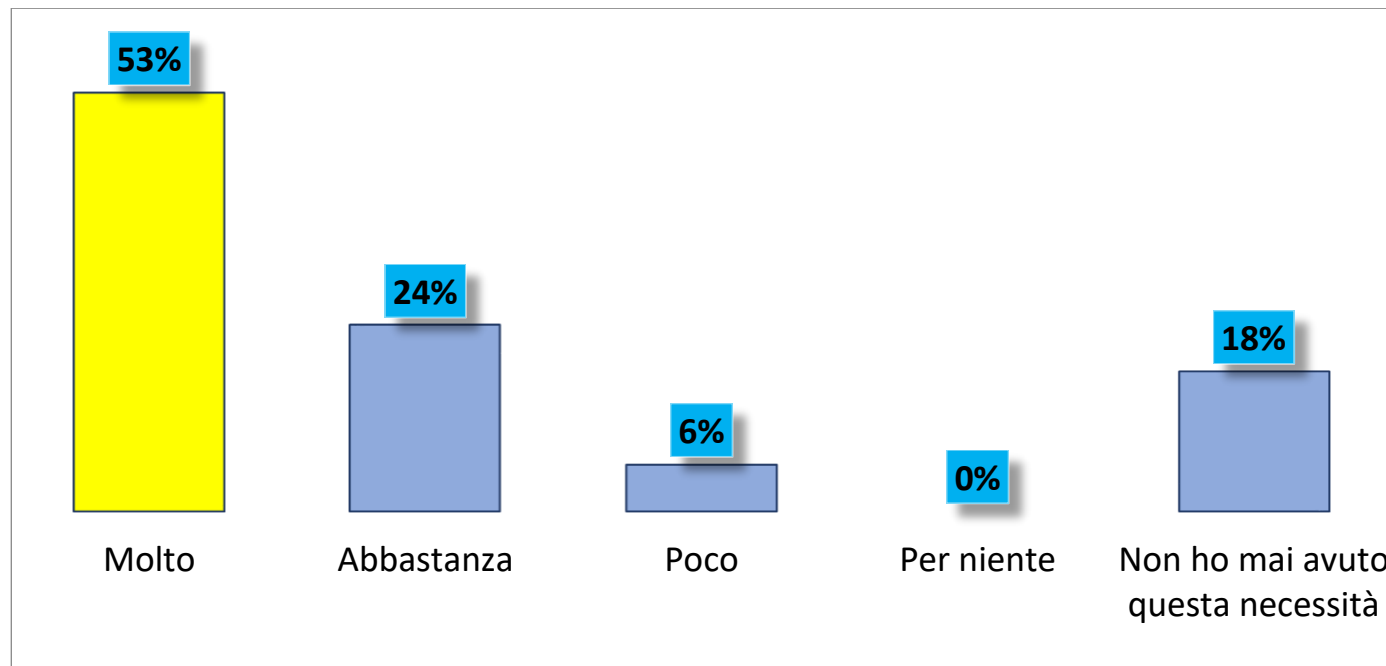
Molto: 9 (53%)

Abbastanza: 4 (24%)

Poco: 1 (6%)

Per niente: 0

Non ho mai avuto questa necessità: 3 (18%)



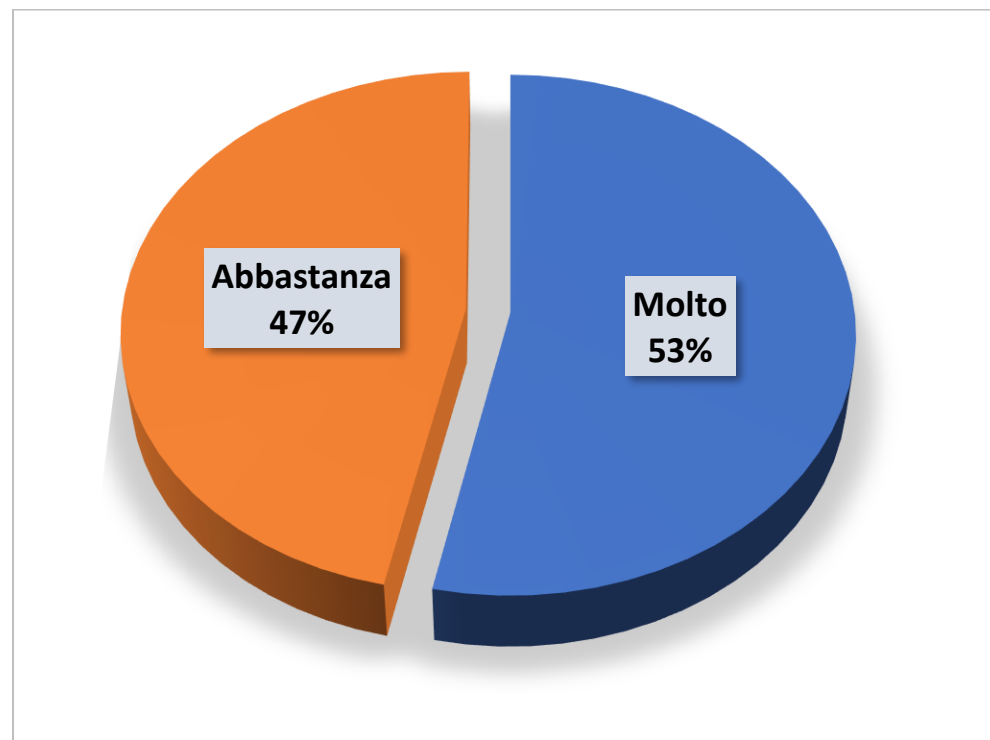
Eventuali problematiche discusse con il personale sono state risolte in maniera soddisfacente?

**Molto: 8 (53%)**

Abbastanza: 7 (47%)

Poco: 0

Per niente: 0



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

Commenti aperti:

- Per il momento non ci sono state problematiche
- Non abbiamo avuto problematiche

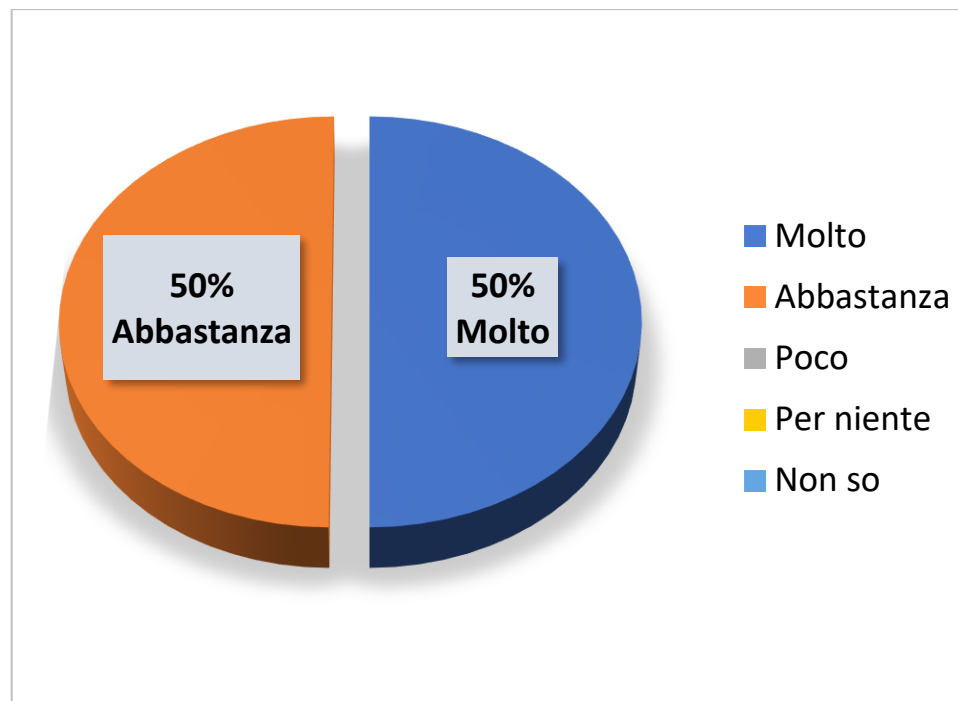
NB: la somma totale è minore di 19 perché 2 rispondenti hanno dato una risposta aperta.

*Note:*

Il 100% dei familiari degli anziani che frequentano il centro diurno dichiara che le problematiche con il personale sono state risolte in maniera soddisfacente.

Crede che le competenze professionali del personale che trova presso il Centro Diurno siano adeguate a rispondere ai bisogni del Suo familiare?

Molto: 8 (50%)  
Abbastanza: 8 (50%)  
Poco: 0  
Per niente: 0  
Non so: 0



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

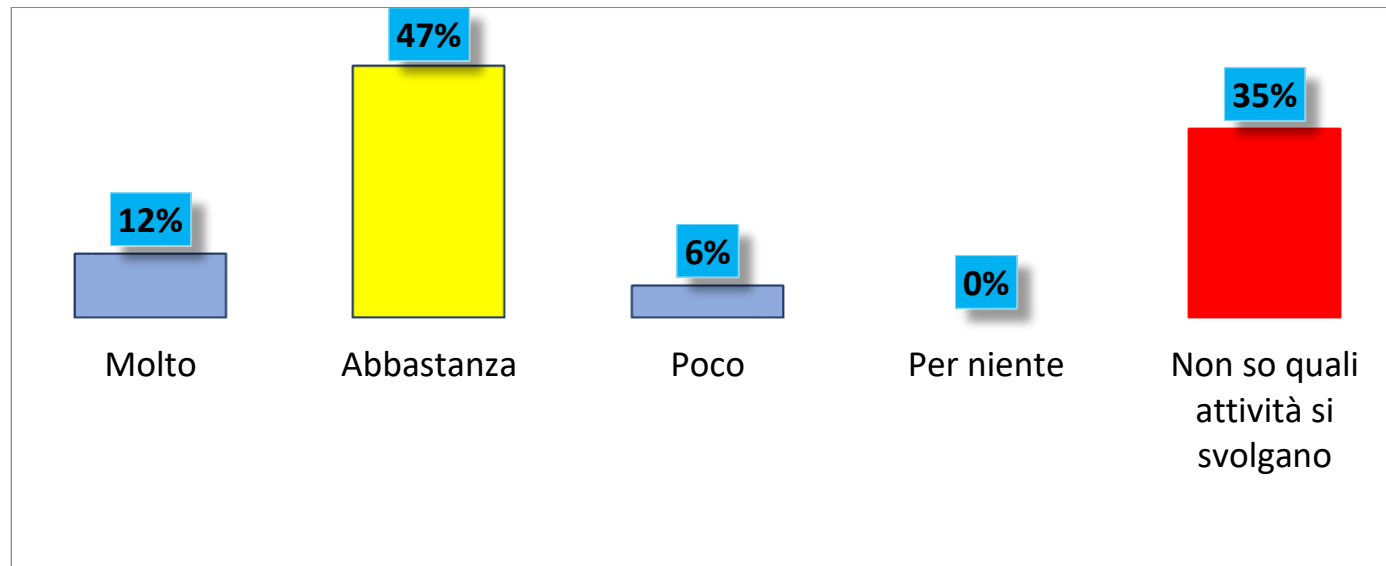
Molto: 2 (12%)

Abbastanza: 8 (47%)

Poco: 1 (6%)

Per niente: 0

Non so quali attività si svolgano: 6 (35%)



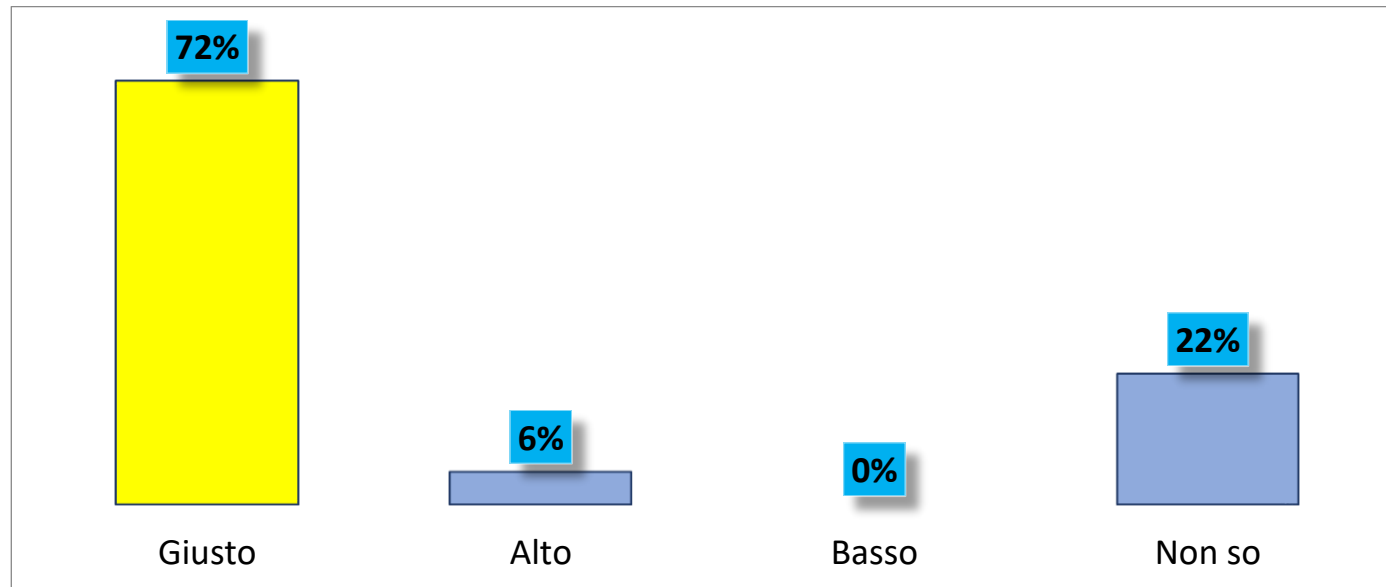
In relazione al servizio complessivo offerto ritiene che il costo a giornata sia:

Giusto: 13 (72%)

Alto: 1 (6%)

Basso: 0 (0%)

Non so: 4 (22%)



Un rispondente scrive "non so" perché, specifica, sta facendo una prova gratuita.

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

- Avere cura di un anziano con demenza ti stravolge la vita, vita che ogni giorno deve essere adeguata a continui avanzamenti della malattia. Non so cosa potrebbe essere migliorato nello specifico. Forse dovremmo avere più notizie o informazioni sui cambiamenti dell'anziano, l'aggravarsi della malattia, per essere più pronti e reagire con meno angosce. Voglio ripetere un grande elogio agli operatori che accolgono anche noi familiari con grande affetto solidarietà.
- Avrei solo la curiosità di vedere gli spazi interni quando non ci sono gli ospiti naturalmente. Credo sia un servizio di eccellenza e che sia il miglior contesto possibile per l'anziana/a e per i famigliari
- Come primo approccio ad un centro diurno non saprei dire. Il paziente si trova bene ed io con lui. Forse un pranzo natale e Pasqua per conoscere gli altri pazienti e i loro familiari, con cui si potrebbe interagire. Grazie a voi!
- Le persone non si lamentano per il momento io delle critiche non ne ho, lo vedo sereno, è abbastanza tranquillo.
- Non lo so siete meravigliosi vi voglio bene grazie
- Per noi familiari è un percorso difficile e duro. Per noi il centro è stata la nostra salvezza, spero che continui ad esserlo in futuro. Forse sarebbe bello se non viene già fatto, far fare ginnastica ai nostri anziani.
- Programma attività settimanale vario, spesso le giornate seppur con tante cose da fare ma sono ripetitive. Esempio: visione film e non semplice TV, lettura di un libro narrato. Passeggiata esterna o altro.
- Sarebbe utile allungare la permanenza serale sino a dopo cena, per poter usufruire al bisogno.
- Sono rimasto molto soddisfatto sia io che mio padre del servizio!
- Un arredamento migliore e moderno utile agli utenti e anche al personale operatore
- Vorrei che ai famigliari fosse data la possibilità di entrare al centro per dare un'occhiata qualche volta per vedere come funzionano le cose, le attività o altro



*Grazie per l'attenzione*