

Città

CRONACA@ECO.BG.IT
www.ecodibergamo.it/cronaca/section/

Avis, festa per gli 80 anni Sfilata, premi e un libro

Concluse le celebrazioni per gli 80 anni dell'Avis comunale. Presentato il libro commemorativo
A pagina 15



Le case di riposo raccontate dagli ospiti «Più attenzione al dolore e più personale»

Il questionario. Tribunale del Malato-Cittadinanzattiva passa ai raggi X le Rsa: 12 su 64 hanno aderito al test. Strutture promosse, buone le capacità relazionali degli operatori. Ma insufficiente l'assistenza nella deambulazione

ELISA RIVA

Case di riposo promosse su tutti i fronti, con punte di eccellenza per quanto riguarda il personale e l'assistenza, ma con qualche criticità, in particolare quando si tratta l'alimentazione e la deambulazione. È quanto emerge dal monitoraggio effettuato da Cittadinanzattiva-Tribunale per i Diritti del malato di Bergamo sulle Residenze sanitarie assistenziali (Rsa) orobiche, o meglio su alcune di esse poiché non tutte hanno aderito: «Ci auguriamo che la prossima volta partecipino tutte a questa iniziativa che mira a sottolineare i bisogni degli ospiti, eventuali carenze delle strutture, ma anche le buone pratiche», commenta il coordinatore del Tribunale del malato, Claudio Signori.

Gli obiettivi

A far emergere la necessità di tale sondaggio sono state le segnalazioni raccolte durante le ore di ascolto dell'ufficio che si trova nella sede dell'ex Asl, oggi Ats, di Bergamo (lunedì dalle 9.30 alle 11.30, martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30). Lo scopo «era di fare emergere le eccellenze - si legge nel bilancio dell'attività - ma anche le criticità per dar modo alle direzioni di continuare a porre maggiore impegno per risolverle». Per tale ragione sono state contattate tutte le 64 case di riposo accreditate, ricevendo però risposta solamente da dodici (18,75% delle Rsa bergamasche). In particolare si tratta della casa di riposo di Brembate Sopra, la Ca-

protti Zavaritt di Gorle, la Rsa di Spirano, la Beppina e Filippo Martinoli - Casa della Serenità di Lovere, la Santa Maria Ausiliatrice di Bergamo, la Rsa di Ponte San Pietro, la Giovanni Carlo Rota di Almenno San Salvatore, la Martino Zanchi di Alzano, l'Opera San Camillo Rsa Ovidio Cerruti di Capriate, la Rsa San Francesco di Bergamo, la Rsa San Paolo di Azzano e la Papa Giovanni XXIII di Trescore. Complessivamente rappresentano 1.440 posti letto accreditati su 5.741 totali, pari al 25% degli ospiti residenti nelle strutture indagate nel periodo della rilevazione.

A fronte dei 1.440 posti letto, sono state 550 le schede compilate pari al 38,19%. I quesiti, distribuiti a pazienti o parenti, interessavano cinque aree: alimentazione, deambulazione, assistenza, personale, spazio e ambienti, a cui si aggiunge il giudizio complessivo.

Su ciascun tema, i partecipanti al monitoraggio sono stati invitati a rispondere secondo la loro percezione esprimendo il giudizio «Per niente soddisfatto», «Poco soddisfatto», «Soddisfatto» e «Più che soddisfatto».

Il bilancio

Il risultato che emerge è positivo: «Nove interpellati su dieci si sono detti soddisfatti o più che soddisfatti della Rsa in cui sono ospitati - sottolinea Signori che ringrazia la direzione generale dell'Ats per aver invitato le case di riposo a partecipare al monitoraggio e le Rsa che lo hanno fatto - . Per le altre aree



interessate mediamente otto su dieci hanno risposto positivamente con punte di eccellenza riguardanti il personale e l'assistenza». Ma qualcosa su cui lavorare c'è: «Sono da migliorare l'alimentazione soprattutto per la varietà, la cottura e la temperatura e l'aiuto alla deambulazione dove più alta è la percentuale degli insoddisfatti». E ancora, pareri apparentemente buoni non sono abbastanza per il Tribunale per i Diritti del malato: «Nella sezione assistenza, una voce riguardava l'attenzione posta al dolore, tema per noi molto importante - si legge nel rendiconto -. Otto su dieci hanno dato risposte soddisfacenti, pur

essendo un dato positivo, non è sufficiente: è fondamentale che l'anziano, specie se non autosufficiente e non in grado di esprimersi, non debba soffrire inutilmente, l'attenzione su questo aspetto deve essere ai massimi livelli».

Per tale ragione, consiglia il potenziamento del progetto «Giobbe-Rsa senza dolore» promosso dalla Ats di Bergamo. «Nonostante il grado di soddisfazione è stato sempre piuttosto alto - si legge ancora - nella parte del questionario in cui era possibile esprimere le proprie osservazioni e proposte. E qui che scopriamo che la carenza di personale è una delle più frequenti, soprattutto per l'assi-

stenza agli anziani durante i pasti e nella deambulazione specie durante le festività. Anche il turn over del personale non aiuta a creare riferimenti stabili. È richiesto un maggior coinvolgimento nelle attività di animazione, più fisioterapia e maggior attenzione ai bisogni degli ospiti specialmente per quelli non autosufficienti. Maggior informazione fra medici e familiari riguardo la salute dell'ospite».

Tanta professionalità

Ma se il personale è carente, quello in servizio è considerato ai massimi livelli per le capacità relazionali. Un aspetto molto importante, perché come ter-

mina il bilancio dell'attività del Tribunale per i Diritti del malato (che ogni anno tutela i diritti di 25 mila cittadini contro la malasanità), «gli ospiti che hanno aderito al questionario, sia che conservino tutte le capacità cognitive o che presentino dei moderati deficit amano dialogare, raccontare storie diverse, anche poco razionali tra loro e qui la capacità di ascolto e relazione del personale è fondamentale». E conclude: «Il bisogno di attenzione e di ascolto, la necessità di sentirsi coinvolti e partecipi per non spegnersi in se stessi, sono gli aspetti da mantenere e da potenziare come uno degli obiettivi primari delle direzioni».

Emerse criticità su orari e aiuti durante i pasti

Il monitoraggio di Cittadinanzattiva-Tribunale per i Diritti del malato di Bergamo è stato effettuato in un mese e mezzo, tra febbraio e marzo. I volontari hanno trascorso giornate intere nelle case di riposo partecipanti per somministrare i questionari: una raccolta di trenta domande volte a valutare la qualità

dei servizi. Gli ospiti e i parenti non sono stati invitati a rispondere solamente mettendo una crocetta sugli indicatori «Per niente soddisfatto», «Poco soddisfatto», «Soddisfatto» o «Più che soddisfatto», ma anche a esprimere delle preferenze, ad esempio, sull'orario dei pasti. In questo caso è emerso che la maggior par-

te delle persone gradisce pranzare tra le 12 e le 12.30 e cenare tra le 18 e le 19. Il questionario ha permesso anche di far presente che in alcuni casi la merenda e la cena sono troppo ravvicinate, mentre passa troppo tempo tra il pasto della cena e la colazione. Consapevole che l'alimentazione è un elemento soggettivo, il Tribunale per i Diritti del malato si è detto interessato a sottolineare eventuali «valori sotto la media di soddisfazione» che «verranno analizzati in profondità per verificare se è possibile intervenire» per «invertire la tendenza». Per questa ragione è stato chiesto anche il livello di gradimento della varietà dei pasti e perfino della



temperatura, per arrivare fino alle domande «Riceve aiuto durante i pasti?» (ottenendo una prevalenza di risposte negative) e «Chi l'aiuta durante il pasto?». Aspetti non di poco conto quando si tratta di persone che necessitano della massima assistenza e cura. Altro elemento soggettivo è il rapporto con il personale, ma allo stesso tempo è considerato fondamentale dal Tribunale per i Diritti del malato che ha domandato: «È soddisfatto della cortesia degli operatori oppure «della cortesia e della disponibilità dei medici», ma anche di infermieri, educatori, animatori. A fronte di queste percezioni, che cambiano da persona a persona, il meccani-

simo per giungere ai valori finali era strettamente oggettivo e scientifico. I dati hanno consentito di stilare un elenco non solo delle aree da migliorare e quelle già a un buon livello, ma anche una classifica delle case di riposo. Classifica che non è stata svelata al pubblico, «ma - come puntualizza Claudio Signori, coordinatore del Tribunale per i Diritti del malato - verrà comunicata agli interessati. O meglio, ogni Rsa conoscerà la propria posizione rispetto alle varie aree tematiche, non quelle delle altre, cosicché ciascuna sappia quali settori sono valutati positivamente e su quali intervenire per alzare i livelli».

ELI. RI.