

DESIGNED FOR YOUR WORLD

SDA Bocconi
SCHOOL OF MANAGEMENT

Con il supporto di



QUALI SFIDE PER I SERVIZI E I LORO GESTORI? IL PUNTO DI VISTA DI ANZIANI E FAMIGLIE

PRESENTAZIONE DEL 3° RAPPORTO OSSERVATORIO LONG TERM CARE

Le prospettive per il settore socio-sanitario oltre la pandemia

Eleonora Perobelli, CERGAS, SDA Bocconi



Università
Bocconi

CERGAS
Centro di Ricerche sulla Gestione
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

COME GENERARE **PIÙ VALORE NEI SERVIZI**, SE NON SI CONOSCONO LE ESIGENZE DI CHI LI UTILIZZA?



- **PERCEZIONE:** che rappresentazione hanno anziani e famiglie dei servizi di LTC?
- **RICHIESTE DI SERVIZI:** quali sono le aree scoperte rispetto all'attuale rete di offerta?
- **RAPPORTO:** come si relazionano con le diverse componenti della filiera?

L'INDAGINE: QUASI MILLE RISPOSTE DA TUTTA ITALIA



Il questionario

● — Metodologia — ●

● — Struttura — ●

- **Questionario online** inviato tra **Giugno e Settembre 2020** a un campione di famiglie che ha utilizzato portale «Lacasadiriposo.it»

Domande personalizzate per:

- Anziano in RSA
- Anziano in lista di attesa
- Anziano al domicilio
- Anziano deceduto



I rispondenti

● — Il campione — ●

● — Il profilo tipo — ●

- **963** risposte valide
- **49%** *response rate*
- Risposte provenienti **da tutta Italia**, in prevalenza **Centro-Nord**

- **Donna** (70%)
- **50-65** anni (51%)
- **Figlia** dell'anziano (77%)
- **Caregiver** prevalente (73%) di donna over 85 (51%)
- **Occupata** (41%)

1. CHE **RAPPRESENTAZIONE** HANNO ANZIANI E FAMIGLIE DEI SERVIZI DI LTC?

Perché ha scelto l'RSA?



1. Condizione **sanitaria** dell'anziano e necessità di cure
2. Assistenza quotidiana nella **gestione della persona** (cura, igiene, pasti)
3. Assistenza quotidiana nella **gestione della casa**
4. Necessità di **terapie** quali fisioterapia o simili
5. **Distanza** dal nucleo familiare di origine o problemi legati al trasporto
6. **Isolamento dell'anziano** e necessità di monitoraggio

Come ha scelto la struttura?

1. Qualità dell'**assistenza sanitaria**
2. **Sicurezza e protezione** dell'anziano
3. **Flessibilità e personalizzazione** del servizio
4. **Orientamento e ricomposizione** delle informazioni (guida sui soggetti istituzionali da sentire, i servizi esistenti, i luoghi, ...)
5. **Consulenza e progettazione** del piano assistenziale
6. **Rapporto qualità prezzo**

1. CHE RAPPRESENTAZIONE HANNO ANZIANI E FAMIGLIE DEI SERVIZI DI LTC?

Perché ha scelto l'RSA?

Come ha scelto la struttura?

Le famiglie hanno una visione molto clinica delle RSA, cui ricorrono quando la permanenza al domicilio non è più possibile

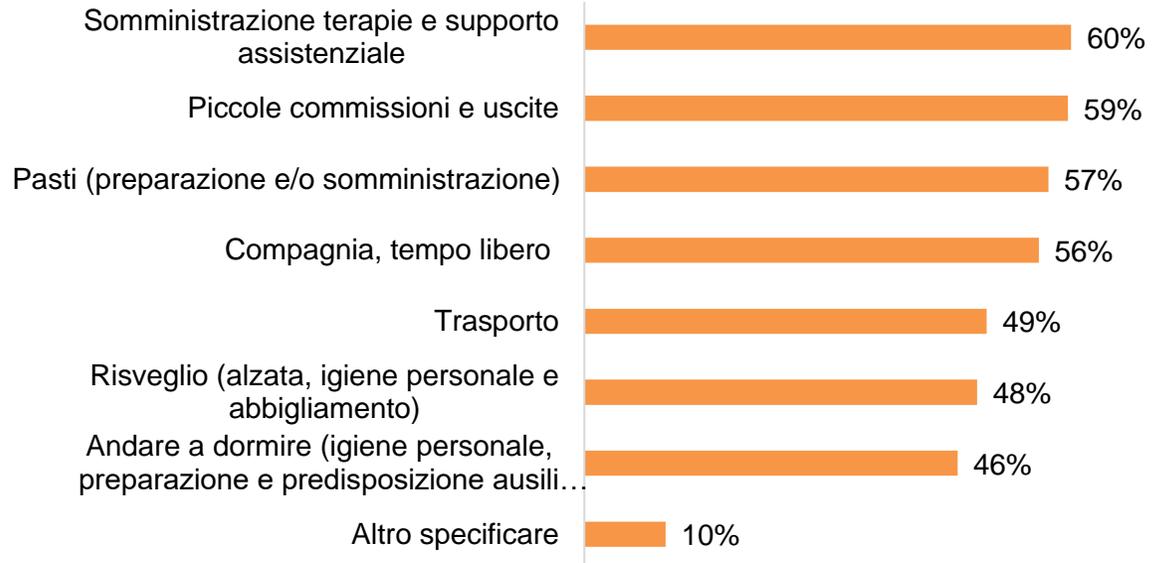
1. Condizioni di vita in "casa" (spazio, luminosità, privacy) di cure
2. Assistenza quotidiana nella gestione della persona (cura, igiene, pasto)
3. Assistenza quotidiana nella gestione della casa
4. Necessità di cure mediche in famiglia
5. Distanza dal nucleo familiare di origine o problemi legati al trasporto
6. Isolamento dell'anziano e necessità di monitoraggio

1. Qualità dell'assistenza sanitaria
2. Sicurezza e protezione dell'anziano
3. Affidabilità e personalizzazione del servizio
4. Orientamento e ricomposizione delle relazioni (con i soggetti istituzionali da sentire, i servizi esistenti, i luoghi, ...)
5. Consulenza e progettazione del piano assistenziale
6. Rapporto qualità prezzo

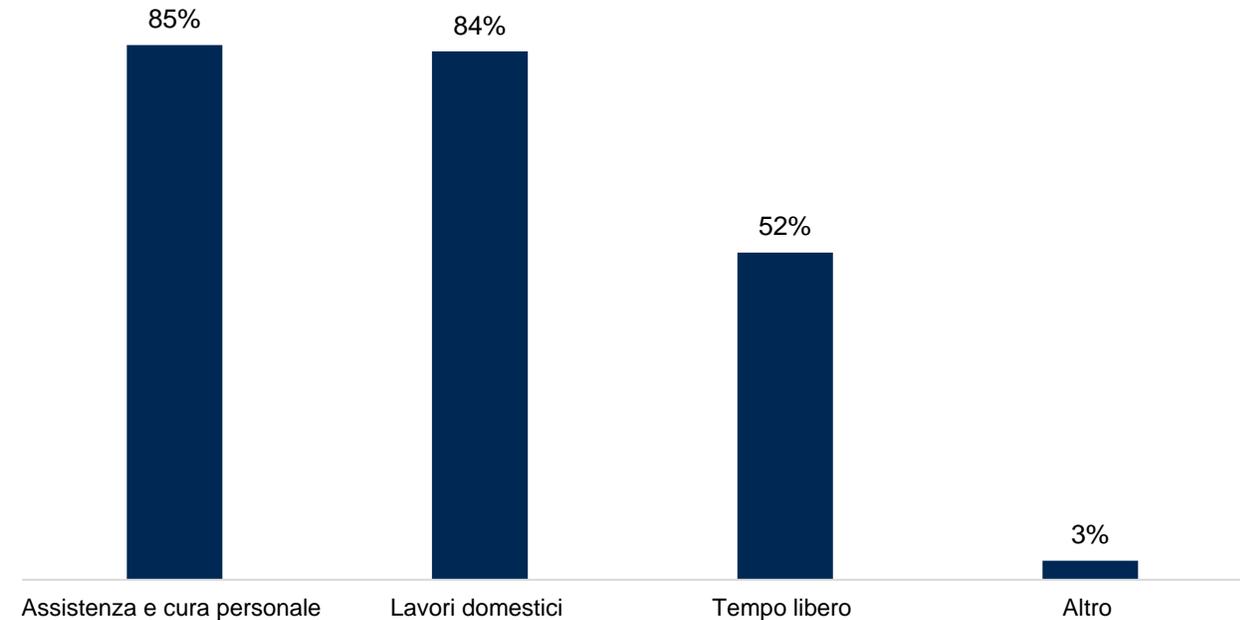


2. QUALI SONO LE **AREE SCOPERTE** RISPETTO ALL'ATTUALE RETE DI OFFERTA?

In quanto principale caregiver, in quali attività supporta l'anziano?



Quali attività svolge la badante?

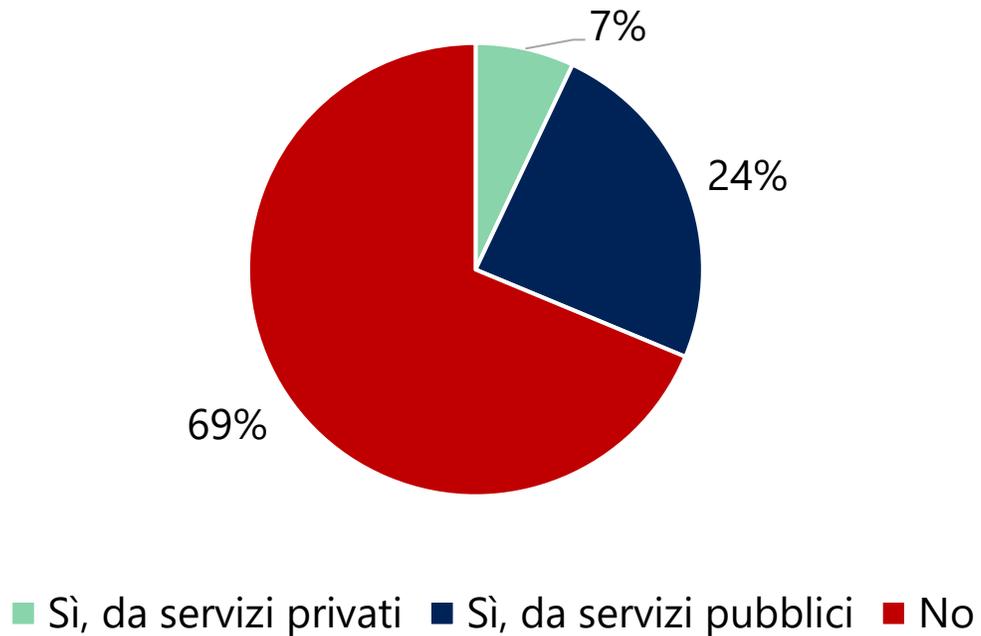


2. QUALI SONO LE **AREE SCOPERTE** RISPETTO ALL'ATTUALE RETE DI OFFERTA?

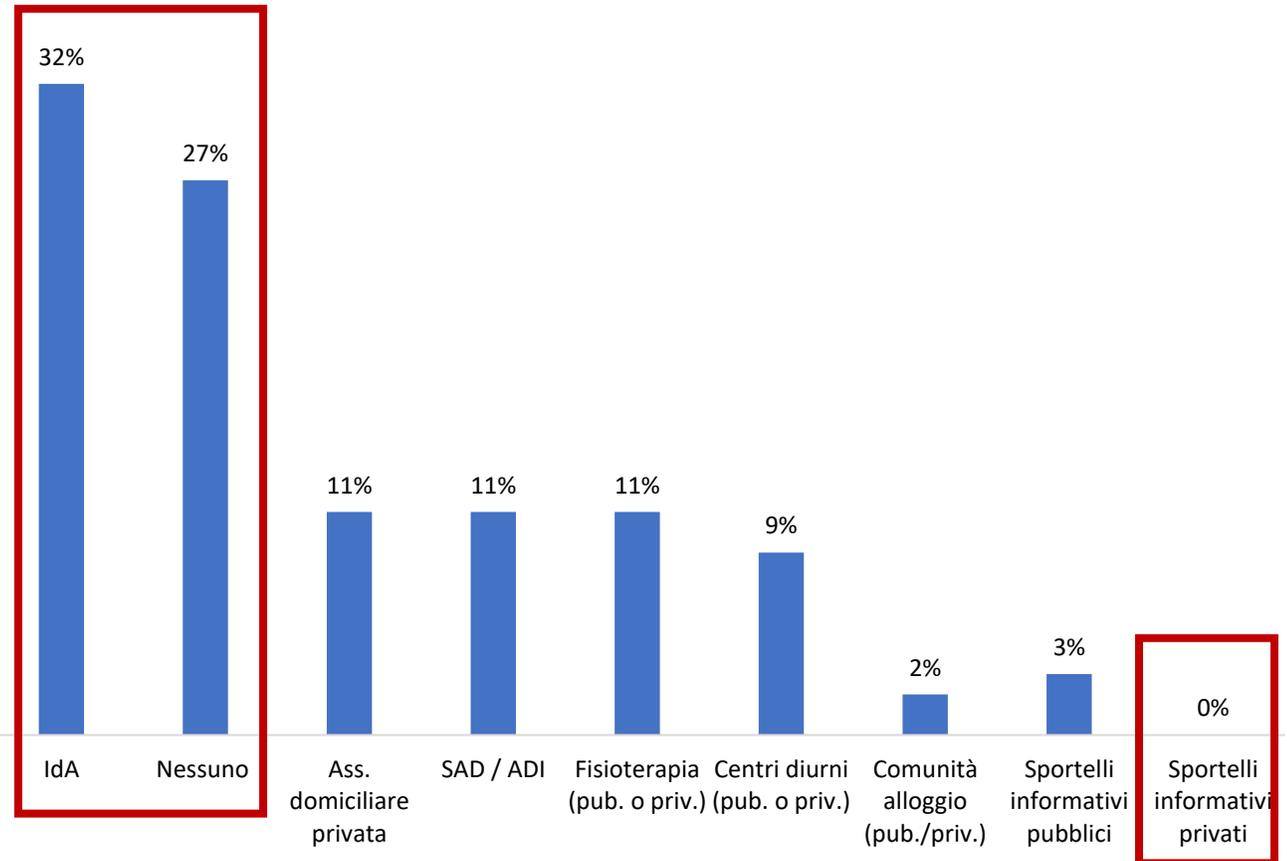


3. COME SI **RELAZIONANO** CON LE DIVERSE COMPONENTI DELLA FILIERA?

Ha ricevuto servizi di orientamento?



È stato beneficiario di misure pubbliche o private?



3. COME SI **RELAZIONANO** CON LE DIVERSE COMPONENTI DELLA FILIERA?

Ha ricevuto servizi di assistenza?



È stato beneficiario di misure pubbliche o private?



Non si relazionano. Esigenza di counseling e orientamento per identificare la risposta più coerente con la situazione dell'anziano

L'ASSISTENZA È GESTITA **FUORI** DAL PERIMETRO PUBBLICO, DI SERVIZI E REGOLAZIONE

Le domande



Che **rappresentazione** hanno anziani e famiglie dei servizi di LTC?



Le implicazioni

Le famiglie hanno una visione «**clinica**» delle RSA, cui ricorrono quando la permanenza al domicilio **non è più possibile**



Quali sono le **aree scoperte** rispetto all'attuale rete di offerta?



La gestione della quotidianità. Famiglie vere care manager e badanti pilastro dell'assistenza: grandi assenti le alternative (pubbliche o private) esistenti

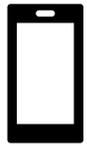


Come si relazionano con le diverse componenti della filiera?



Non si relazionano. Esigenza di **counseling e orientamento** per identificare la risposta più coerente con la situazione dell'anziano.

IMPATTO COVID-19: CONFERMATI I MESSAGGI PRINCIPALI, CON ALCUNI SPUNTI AGGIUNTIVI



Largo ricorso alle nuove tecnologie per rimanere in contatto con gli anziani, utilizzate dal 44% degli intervistati durante l° lockdown



Il **61%** degli **intervistati non ha cambiato opinione sulla RSA**, nonostante la campagna mediatica «negativa» del periodo Covid



Il **25%** di chi era in lista di attesa ne è uscito: *smart-working*, paura di non poter vedere l'anziano, ...

1. Le modalità di lettura dei bisogni delle famiglie

2. La rapidità di risposta e adattamento ai bisogni delle famiglie

3. La gestione del rapporto e la comunicazione con le famiglie

4. L'offerta complessiva dei servizi e adattamento delle strategie aziendali