



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore

# **Ripensare i Servizi per anziani in Emilia- Romagna**

## **L'impatto sociale del Covid-19 sulle Strutture protette**

Francesca Corradini, Maria Luisa Raineri, Giulia Avancini,  
Clara Bertoglio, Giulia Notari, Laura Pinto

Centro di ricerca *Relational Social Work*  
Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano

## FINALITA' DELLA RICERCA:

Descrivere la natura e le dimensioni dell'impatto sociale dell'epidemia (e delle conseguenti misure di protezione) all'interno delle strutture protette

## FINALITA' ESPLORATIVA E DESCRITTIVA

UTILIZZO DI UNA METODOLOGIA QUALITATIVA  
ATTRAVERSO INTERVISTE SEMI STRUTTURATE



## IL CAMPIONAMENTO: CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE

Codice Struttura	Dimensioni territorio	Ente gestore	Numero posti letto	Fascia contagi a giugno 2020
A	capoluogo	pubblico	102	Medio-alta
B	zona rurale	privato	30	Medio-alta
C	capoluogo	pubblico	95	Medio-bassa
D	provincia	privato	28	Bassa
E	provincia	pubblico	99	Medio-alta
F	capoluogo	pubblico	64	Medio-alta
G	zona montana	pubblico	38	Medio-alta



# IL CAMPIONAMENTO: GLI INTERVISTATI

3 PRESIDENTI/DIRETTORI ASP

8 COORDINATORI

14 OPERATORI

8 OSS  
5 RAA  
1 INFERMIERA

13 OSPITI (con 8 interviste)

11 FAMILIARI

6 figlie  
2 figli  
1 marito  
1 nipote  
1 sorella

44  
INTERVISTE  
IN TUTTO

1 focus  
group  
conclusivo



# BREVE SINTESI DELLE TEMATICHE EMERSE

- > Combattere un nemico invisibile
- > Il sostegno nella lotta al virus
- > La cura degli operatori
- > La riorganizzazione delle strutture
- > I rapporti con le famiglie
- > La cura degli ospiti
- > La cura della relazione
- > L'aiuto della tecnologia
- > Prospettive di sviluppo



## COMBATTERE UN NEMICO INVISIBILE

Nel giro di pochissimo ne moriva uno al giorno. Quelli in ospedale idem, sono morti [...] in una settimana ho avuto sette decessi...Anche il personale... ogni giorno ne stavano a casa uno o due con la febbre, quella settimana (COORD\_B)

Ma una ferita ci rimarrà sempre, o per un bel po' di tempo almeno (COORD\_C)

L'impotenza di vedere... di renderti conto tutti i giorni che stavi perdendo persone, e ti senti in colpa, ti senti impotente... stavi qua ore, ore e ore ma dici non è abbastanza (RAA\_B)

Noi siamo i bocconcini prelibati del virus... (OSPITE\_A)

È peggio della guerra, un nemico invisibile (OSPITE\_G)

## IL SOSTEGNO NELLA LOTTA AL VIRUS

Dispositivi non ne avevamo all'inizio, zero... avevamo una scatola o due di scorta, sono finite in due giorni, e quindi... finché sono arrivate, direi verso fine marzo, abbiamo lavorato due settimane abbondanti così, senza protezioni (COORD\_B)

Per alcuni operatori non è stato facile: magari un operatore il giorno prima lavorava in sala gessi, o in oculistica, poi veniva qui, all'interno di un équipe differente... (COORD2\_G)

Siamo una grande azienda... e il personale è stato subito implementato, perché hanno reperito personale da altre parti per portarlo qua. Il fatto che noi siamo una grande struttura aziendale sicuramente ci ha agevolato in tutto questo (COORD\_G)

Nel momento in cui non hai i numeri per sostenere delle squadre separate, la scelta... o non svegliarli, non curarli, non guardarli, non alimentarli, o rischiare con personale che magari veniva da un altro reparto... a volte c'è il peso delle scelte, di decidere cos'è il male minore. Ecco, il male minore per me era il rischio di contagio, non sicuramente il non guardarli, non alimentarli, non lavarli (COORD\_E)

## LA CURA DEGLI OPERATORI

È stato molto difficile, ma devo dire che il mio personale ha tenuto duro ..., devo proprio dir loro un grazie ... perché ce l'abbiamo fatta solo grazie a loro. Hanno proprio dimostrato che non vengono a lavorare per il 27... ci hanno proprio messo il cuore. (COORD\_E)

Al giorno si lavorava anche 13 ore e mezzo, perché i primi giorni montavo alle 7 e salutavo i colleghi che entravano di notte, 8/8.30, faticosissimo, faticosissimo (RAA\_C)

Noi facciamo tutti i giorni un incontro con la coordinatrice di circa... che va dalla mezz'ora ai tre quarti d'ora a seconda dei problemi che ci sono da affrontare (RAA\_E)

A noi veniva detto: “guarda facciamo così, così, così” e noi facevamo; noi siamo stati dei muletti in quel caso [...] “C'è da fare questo e questo” non si chiedeva nemmeno il perché, perché tanto eri lì in mezzo e lo facevi (OSS\_F)

In quel momento ha vinto la squadra, davvero come squadra noi dovevamo aiutarli, noi dovevamo resistere, tipo guerra, una cosa così (OSS\_E)

# LA RIORGANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE

E' stata dura perché sono stata dei mesi, praticamente, in camera da letto, senza poter uscire (OSPITE\_A)

Si pensava sempre a come potevamo fare per stimolarli e magari portiamo il cabaret di paste, magari portiamo una canzone da ascoltare, una pianta da casa, non so... abbiamo cercato in ogni modo di riempire la loro quotidianità. (COORD\_G)

Quindi, la Struttura è cambiata, perché da una classica Struttura, una CRA, pian piano siamo diventati una Struttura Covid (RAA\_G)

Il mio operato era cambiato nell'approccio, le attività di igiene sono sempre state uguali, però nella parte dell'affetto non potevi fare... non ti potevi avvicinare, abbracciare, in un momento in cui loro avevano proprio bisogno di questa cosa, di un abbraccio, di un bacio. (OSS2\_B)

Guardi io per 6 anni sono andato là tutti i giorni, Natale e Capodanno compresi... adesso sono 6 mesi che non ci vado, purtroppo mi è impedito. (MARITO\_D)

## I RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Prima stavo bene... solo che dopo che è successo non sono stata mica bene, nel senso di non poter vedere i miei. Sono stata più di tre mesi senza vederli, perché non potevano entrare e io dovevo stare nella camera. (ANZIANA2\_A)

Tanti ospiti, con diagnosi di Covid, sono poi guariti, ma si sono proprio lasciati andare, e sono morti... non avevano più il Covid, ma gli effetti collaterali del Covid, relativi proprio a uno stato depressivo... si sono proprio lasciati andare a una morte lenta, non mangiavano più, erano in una apatia totale, non... non avevano nessun moto di reazione, come se avessero abbandonato l'idea di continuare a vivere. (COORDINATRICE\_E)

Sicuramente i familiari hanno sofferto tantissimo [...] noi abbiamo tutt'ora il telefono che scotta perché ogni 10 minuti almeno, ho un parente che chiama e chiede "come sta? posso parlarci?". (OSS\_E)

Abbiamo superato tutti questi mesi che io devo ringraziare la responsabile, io la vedevo tramite il vetro però, il vederla anche tramite il vetro era una cosa fondamentale anche per lei. (FIGLIA\_B)

Fare videochiamate con un paziente demente è mediare la chiamata in una maniera incredibile, cioè devi sostenere sia il familiare che l'ospite, devi cercare dei punti di relazione, devi fargli trovare la voce: è una cosa complicata. (COORDINATRICE\_2G)

## LA CURA DEGLI OSPITI

*Ospite:* Sai, non dicono mica quando è morto uno, è morto un altro... han paura che stiamo male, ecco. (ANZIANA\_B)

*Intervistatore:* Quindi cercavano un po' di proteggervi?

*Ospite:* Sì, proprio. (ANZIANA\_B)

Quante volte ho detto: "no... ma mandiamolo via, mandiamolo [in ospedale]", non ce lo mandavano, poi magari lo mandavano via all'ultimo e moriva in ospedale [...] il nodo era che, se c'era troppa attesa, restava solo, non c'era nessuno vicino, e non serviva a niente. (OSS\_E)

...il pensiero di dire "tornerà a camminare, o lo abbiamo segregato in carrozzina fino alla fine dei suoi giorni?", "tornerà a mangiare da solo, oppure avrà perso anche questa autonomia?" Però il rischio era: contagia altre persone, vanifica tutti gli sforzi che stiamo facendo per isolare il contagio... (RAA\_C)

...si sono spenti, gente che conosciamo da anni... e perciò lo vedi che il loro sguardo è spento anche se senza lamentela, senza pianto, senza... oddio... disperazione, ma comunque si vedeva, e si vede tutt'ora (RAA\_A)

## LA CURA DELLA RELAZIONE OSPITI-OPERATORI

Sono stati gli ospiti e lo stesso personale con cui io lavoro tutti i giorni a darmi la forza di continuare... negli ospiti che affrontavano tutto questo c'è... sono loro la nostra forza e sono loro il motivo per cui io ero qua tutti i giorni. (COORDINATRICE\_A)

*Operatrice:* Cosa ti ha aiutato in questo periodo, quando stavi male?

*Ospite:* Voi mi avete aiutato, il morale di queste ragazze, che lavorano qua, non faccio i nomi, però...(ANZIANA2\_G)

Gli anziani forse sono stati quelli che davvero mi hanno motivata di più, proprio assolutamente [...] senza buonismi no, senza falsi buonismi, è proprio così perché ci sono troppo affezionata, sono anni, sono rapporti che si costruiscono per cui è così. (OSS\_E)

Ci sono troppi incoscienti in giro, troppo... senza mascherine, troppo, troppo, dai non si può. [...] Si vabbè, però dai... lo vedo... vedo... dai, non è possibile. (ANZIANO1\_G)

Io mi sono dovuta isolare dalla mia famiglia, ho avuto la possibilità di farlo, perché i miei figli sono andati a vivere giù nell'appartamento sotto coi miei suoceri e mio marito, perché insomma quando qua la cosa si è fatta davvero grande, ho preferito fare questa scelta e perciò, è stata dura, dura, due figli... li vedevo, li salutavo poi andavo su... dura... (RAA\_A)

## L'AIUTO DELLA TECNOLOGIA

Si, facciamo delle videochiamate, ma non è mai come andare a casa mia. (ANZIANA2\_G)

A volte, invece di fare chiamate, si preferiva inviare dei video o delle foto, in modo che il familiare, facendosi aiutare, riusciva a guardarle in un secondo tempo (COORDINATRICE\_2G).

Certo io vedevo la mamma, ci parlavo, era vicino... o la fisioterapista, o l'infermiera o la caposala, c'era una persona con lei, giusto per sapere "mamma come stai?" e queste cose qui, non erano videochiamate che duravano chissà quanto, perché giustamente non... non sono sola lì dentro (FIGLIA2\_G)

Le videochiamate sono un'ottima cosa, magari il familiare è lontano...non l'avevamo mai fatta prima, sembra una sciocchezza perché... Eppure, prima nessuno ci aveva pensato alle videochiamate (COORDINATRICE\_B)

## Prospettive di sviluppo

Nella camera in cui sono adesso ci sto da più di due anni e mezzo, però quando è successo quel lavoro lì [l'epidemia], nel corridoio tutti avevano preso la malattia, io ero l'unica che non l'aveva presa. Allora il medico è venuto e mi ha detto: "Mi dispiace, ma devo farla traslocare".

Oh, mi è dispiaciuto tanto... comunque m'han portata giù al primo piano, con tutta la mia roba, quello che avevo...

Però gli ho detto: "Guardi, io, quand'è finita questa cosa, voglio tornare nella mia camera". E questo è successo.

[...] Io lì ho tutto, ho i miei quadri, ho tutta la mia robettina, sono affezionata... ci sono tutte le piante, c'è il balconcino dove si può entrare, guardare, un po' ammirare... e io sono affezionata... Perché io, dico la verità... io morirò lì, perché a casa non ho più nessuno. (ANZIANA2\_A)

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

[francesca.corradini@unicatt.it](mailto:francesca.corradini@unicatt.it)

[marialuisa.raineri@unicatt.it](mailto:marialuisa.raineri@unicatt.it)



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore