

Analisi di fabbisogno
nell'ambito del progetto Interreg
"Gewalt im Alter – Violenza nella terza età"

Comunicato stampa

Hermann Atz

2014

Committente	Istituto incaricato
Un progetto del Ausbildungszentrum West für Gesundheitsberufe in cooperazione con l' ufficio Anziani e distretti sociali della Provincia autonoma di Bolzano e dell' ufficio Formazione del personale sanitario della Provincia autonoma di Bolzano – Alto Adige	
	<p>Piazza Domenicani 35 I-39100 BOLZANO Tel. +39-0471-970115 Fax +39-0471-978245 info@apollis.it www.apollis.it</p>

Indagine in breve

Oltre alle donne ed ai bambini anche le persone anziane rappresentano un gruppo ad alto rischio di violenza sia in ambito domestico che in quello istituzionale. Il progetto Interreg "Gewalt im Alter – Violenza nella terza età" intende far luce su questo tema spesso trascurato, in parte anche perché considerato tabù; qua vengono riportati i risultati della prima parte del progetto, cioè la cosiddetta *Rilevazione dei bisogni*. Al centro del disegno di ricerca si trova la domanda centrale: Quali sono i fattori di rischio e le cause scatenanti che sfociano in manifestazioni di violenza su anziani e anche da parte di questi stessi che si trovano in situazioni di cura?

Questo problema è stato studiato tramite interviste a tre diversi gruppi di operatori nel settore, vale a dire

1. Assistenti professionali,
2. Familiari che assistono,
3. Medici di medicina generale.

Le rilevazioni sono state condotte durante il 2013 tramite la somministrazione di questionari standardizzati da autocompilare per ciascun gruppo target. I questionari sono stati sviluppati da **apollis** sulla base delle informazioni raccolte tramite colloqui preliminari con esperti, in stretta collaborazione con il gruppo di lavoro istituito dal committente.

L'universo della prima rilevazione si compone di **assistenti professionali** che lavorano in servizi ambulatoriali e in strutture pubbliche o convenzionate per la cura e l'assistenza di anziani nella regione del Tirolo e in Alto Adige, e nello specifico:

1. servizi ambulatoriali per anziani/e (assistenza domiciliare, assistenza infermieristica domiciliare)
2. struttura residenziale o semiresidenziale per anziani/e (casa di riposo, centro degenza)

Complessivamente hanno partecipato all'indagine 643 assistenti professionali. Più di un terzo di questi lavora nell'ambito dell'assistenza (infermieristica) domiciliare, mentre il resto è impiegato presso strutture residenziali; per quasi il 90% si tratta di donne.

La seconda indagine si rivolgeva ai **familiari di anziani non autosufficienti**, in Tirolo e in Alto Adige, che sono in contatto con i servizi am-

bulatoriali (assistenza domiciliare, assistenza infermieristica domiciliare). Complessivamente al sondaggio sono stati coinvolti 278 familiari, due terzi dei quali donne.

I medici di medicina generale del Tirolo e dell'Alto Adige hanno composto infine il terzo gruppo di intervistati. Questi sono stati contattati e invitati a compilare un questionario online. In totale sono stati 113 i medici che ne hanno preso parte, di cui due terzi uomini.

Risultati

Non vi è alcun dubbio che le presupposti personali – in particolare le qualifiche professionali e l'esperienza – così come le condizioni di lavoro specifiche possono avere un impatto importante sul come affrontare situazioni conflittuali e problematiche.

Una buona metà degli assistenti professionali ha alle spalle più di 10 anni di esperienza professionale mentre i familiari che assistono, di solito, non possiedono alcuna formazione specifica.

Tra gli assistenti professionali inoltre la metà lavora a tempo parziale; il loro lavoro comprende comunque regolari fine settimana (70%), turni (56%) e lavoro di notte (32%). L'impegno nell'assistenza e nella cura di persone anziane a casa è generalmente elevato, in quasi la metà dei casi si tratta di un'assistenza 24 ore su 24 o almeno di tutto il giorno, solo in un terzo dei casi l'impegno è di un massimo di quattro ore al giorno.

Gli assistenti professionali sono generalmente molto soddisfatti del proprio lavoro, tuttavia affermano di essere sottoposti ad un notevole carico fisico e mentale. La maggior parte riesce a gestire bene tali condizioni ma per quasi il 20 per cento è stato constatato un rischio elevato di burnout .

Molto più problematica invece appare la situazione dalla parte dei familiari che assistono, che risulta "estremamente gravosa" per un 16 per cento e "molto gravosa" per un ulteriore 28%. Tra i fattori che risultano particolarmente stressanti vengono citati soprattutto la pressione psicologica e la restrizione degli spazi di libertà personale.

Al fine di ridurre tale carico un terzo dei familiari auspica un maggiore sostegno da parte degli altri membri della famiglia o da parte del servizio assistenziale, e quasi un quarto invece l'assunzione di una badante privata o di un posto in una struttura residenziale.

Un elemento rilevante nel carico di lavoro sia per gli assistenti professionali così come per i familiari è la resistenza che le persone anziane non autosufficienti talvolta possono mostrare in comportamenti che non sono facili da affrontare da parte di chi assiste. Tra questi comportamenti troviamo più frequentemente insulti, minacce verbali, attacchi fisici o anche mancanza di cooperazione. Gli assistenti professionali in questi casi ne sono, rispetto ai familiari o addirittura ai medici, più spesso coinvolti.

Qual è invece il comportamento degli assistenti professionali e dei familiari nei confronti degli assistiti? Poiché nessuno ammette facilmente di avere comportamenti aggressivi, la domanda è stata posta in maniera indiretta e cioè se un comportamento simile era stato osservato in altre persone. I risultati confermano l'ipotesi che la violenza fisica sia un'eccezione assoluta e che invece l'aggressività verbale o l'omissione deliberata di cura, tuttavia, non sono infrequenti. In primo luogo si segnala il disinteresse verso le richieste degli assistiti, e quindi in ordine di frequenza "insultare, offendere, sgridare", "deridere o rendere ridicolo" e "lasciare aspettare volutamente oppure non reagire quando lui/lei hanno bisogno di qualcosa."

Nonostante la difficoltà metodologica, in quanto nessuno ammette volentieri un proprio comportamento scorretto, è stato comunque chiesto se è capitato di aver avuto personalmente un comportamento aggressivo. Gli assistenti professionali sembrano coloro che solo molto raramente perdono il controllo. Una persona su cinque ammette che ciò è accaduto una massimo due volte nell'arco dell'anno scorso. Decisamente con maggiore frequenza ciò accade invece ai familiari, di cui più di un quarto ammette di essere diventato aggressivo nei confronti dell'assistito una massimo due volte all'anno (16%) o anche più spesso (13%).

Se venisse osservato un comportamento problematico o se addirittura accadesse a loro stessi, allora è importante che chi assiste trovi un supporto per far fronte a questa situazione. Quasi due terzi (64%) degli assistenti professionali rispondono affermativamente alla domanda se, secondo loro, troverebbero sostegno sufficiente nel caso in cui fossero testimoni di un comportamento violento nei confronti di una persona assistita oppure nel caso in cui avessero un sospetto fondato in questo senso. Un 7 per cento invece dà una risposta negativa mentre il resto non riesce a dare una risposta. Analogo è il risultato che emerge tra i familiari degli assistiti: la metà di questi non è riuscita a rispondere alla domanda sull'eventuale sostegno in casi simili; la maggio-

ranza di coloro che hanno risposto l'ha fatto affermativamente mentre un 9 per cento ha detto di non credere di riuscire a trovare un supporto sufficiente. Parlando di una propria eventuale aggressività le risposte di entrambi i gruppi di intervistati in relazione al supporto auspicabile non sono poi così diverse.

Si è trattato, quindi, di cogliere le cause che portano ad azioni aggressive da parte di chi assiste. In un sondaggio ciò purtroppo non può essere compiuto in maniera del tutto oggettiva ma sicuramente si ha la percezione soprattutto di quei fattori che gli stessi interessati vedono come determinanti o scatenanti in relazione a comportamenti violenti. Pertanto, i principali fattori di rischio per gli assistenti professionali identificati da loro stessi ma anche dai medici (ai parenti questa domanda non è stata posta), si riconducono principalmente al sovraccarico fisico e mentale, alla pressione di tempi/mancanza di personale e ad un eventuale errore nella scelta della propria professione. Notevole importanza viene attribuita inoltre ad una serie di altri fattori, quali problemi personali degli assistenti (individuali, familiari, professionali, ...), la mancanza di supporto, attacchi fisici da parte dell'assistito/a o nella mancanza di rispetto/aggressività da parte dell'assistente.

Riguardo ai familiari che assistono, tutti i gruppi di intervistati concordano sul fatto che l'elevato sovraccarico fisico e mentale è un elemento problematico che può portare all'aggressività. In generale, tuttavia, colpisce come il giudizio dei familiari su se stessi diverga nettamente da quello che viene da parte di terzi. I familiari giudicano quasi tutte le possibili cause come meno pesanti rispetto a quanto facciano gli assistenti professionali ed i medici. Questa divergenza diventa particolarmente evidente quando si tratta ad esempio di deficit conoscitivi o formativi, di storie familiari problematiche, di situazioni di vita e di alloggio gravosi o di isolamento sociale.

In generale emerge che il lavoro di cura e di assistenza rappresenta per tutti i soggetti coinvolti una sfida importante. Ci sono numerosi elementi aggravanti e rischi che in parte possono essere contrastati da misure organizzative ma che talvolta sono anche parte integrante delle stesse persone e della loro biografia (scelta sbagliata della professione, storie familiari problematiche, ecc.) Perciò è davvero importante una sensibilizzazione a tutti i livelli e in casi di manifestazioni di violenza (aggressioni o comportamenti) l'offerta di un adeguato sostegno è ancora più importante. In molti casi tale supporto è disponibile già oggi ma per un numero troppo elevato di intervistati non è chiaro a chi rivolgersi e in parte ne dubitano completamente.