

RISK MANAGEMENT SOCIALE: UN APPROCCIO NON SOLO CLINICO PER GESTIRE L'EMERGENZA COVID-19 NELLE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE

di Mario Ristaldi

L'emergenza CoviD-19 ha messo a dura prova, e continuerà a farlo, l'intera rete dei servizi socio-sanitari, dai contesti ospedalieri a quelli residenziali, passando per i servizi domiciliari ed ambulatoriali.

Le misure di **Risk Management** generalmente intraprese, in linea con le indicazioni ministeriali e regionali, hanno come obiettivo quello di tutelare al meglio la salute degli assistiti e dei cittadini tutti e sono rivolte principalmente al **contenimento dei rischi clinici**.

Interrompere le attività socio-sanitarie differibili, limitare l'accesso alle strutture assistenziali, creare aree dedicate ad utenti "COVID positivi", utilizzare DPI idonei e percorsi specifici, sono tutti approcci validi, ma paradossalmente rischiano di amplificare le *fragilità* già pre-esistenti.

Difatti, seppur poco enfatizzato, lo stress correlato alla pandemia ed alle misure restrittive adottate sta impattando negativamente sul benessere psico-sociale degli assistiti fragili. Dunque, appare fondamentale adottare un ap-

proccio proattivo anche al **Risk Management Sociale** per non generare criticità ulteriori, attualmente incalcolabili ma che saranno tanto gravi quanto più lunghi saranno i tempi di applicazione delle misure di contenimento.

Si pensi ad anziani e disabili residenti in strutture assistenziali ove la "chiusura" delle stesse ha determinato un maggiore isolamento sociale, o anche ragazzi disabili che stanno vivendo un prolungato distanziamento dagli operatori sanitari di riferimento, con conseguente regressione delle abilità acquisite.

Questa bivalente visione del rischio correlato all'emergenza Covid rappresenta il presupposto degli interventi intrapresi dalla **Cooperativa Sociale Nuova Sair**, convenzionata ARIS, che dal 1991 supporta Enti Pubblici, Privati, Religiosi ed Ecclesiastici nella progettazione, gestione ed innovazione dei servizi socio - sanitario - assistenziali presso strutture ospedaliere, residenziali e riabilitative.

Tracciare un percorso indiscutibilmente valido nella gestione

dell'emergenza CoviD-19, attento sia ai rischi clinici che a quelli sociali, appare un esercizio difficile, in quanto trattasi di una situazione senza precedenti.

Ad ogni modo si vogliono evidenziare alcuni buone pratiche che la Cooperativa Nuova Sair ha intrapreso nei propri contesti assistenziali, per le quali, in virtù del positivo riscontro ottenuto, ne è prevista la prosecuzione nel periodo post-emergenziale.

Risk Management Sociale nelle strutture residenziali

Le fragilità degli ospiti, l'elevata contagiosità del Sars-Cov-2, l'adozione di misure preventive poco efficaci, a volte completamente errate, hanno determinato un elevato numero di contagi tra gli assistiti delle strutture residenziali.

Luoghi dedicati alla massima tutela si sono trasformati paradossalmente in focolai del virus.

Qualcosa è andato storto, le ragioni sono molteplici ed ancora da definire. A tal riguardo, il CERGAS Bocconi ha avviato uno studio nel quale individua preliminarmente alcune cause,

tra cui: ridotta presenza dei DPI nelle residenze a causa dell'eccessiva priorità assegnata agli ospedali, blocco dei ricoveri ospedalieri e scarsa comunicazione tra Residenze ed Aziende Sanitarie nelle procedure preventive da adottare.

Fermo restando tali macro-fattori, appare unanimemente riconosciuto che la differenza tra i vari contesti residenziali è stata fatta dalle politiche di Clinical Risk Management già in essere.

Le strutture che da sempre hanno adottato un approccio proattivo ai rischi, e non solo reattivo all'emergenza, hanno riscontrato una minore incidenza e/o assenza di casi.

Queste hanno infatti optato per scelte inizialmente poco apprezzate, sia in termini economici che sociali:

- **chiusura immediata della struttura** all'accesso di familiari e/o fornitori, con conseguenti malumori e resistenze;
- **potenziamento preventivo dei DPI in dotazione** ed attivazione di corsi FAD;
- **blocco immediato ai nuovi ricoveri**, in assenza di condizioni strutturali ed organizzative che potessero garantire isolamento e conseguente sicurezza.

In particolar modo quest'ultimo punto, apparso per molti una scelta poco efficiente, ha consentito di attuare altre 2 misure preventive:

- **contenimento del turn over in ingresso del personale;**
- **disponibilità ed identificazione preventiva di stanze da dedicare ad ospiti sospetti e/o positivi al Sars-Cov-2.**

Tale approccio proattivo al Risk Management Clinico ha caratterizzato tutte le strutture assistenziali gestite direttamente dalla Cooperativa Nuova Sair sul territorio nazionale, che con il medesimo orientamento ha iniziato a monitorare un altro significativo rischio che si stava per sviluppare nelle residenze: quello **Psico-Sociale**.

Le strutture residenziali italiane (RSA, Case di Riposo, ecc.) sono le più anziane d'Europa, ove i **bisogni sanitari** degli assistiti si integrano fortemente ai **bisogni sociali**. L'inizio delle restrizioni (chiusura ai familiari, sospensione attività esterne, ecc.) ed il distress correlato ha però determinato un significativo incremento di quest'ultimi (bisogni sociali). Pertanto, Nuova Sair ha avviato, contestualmente alle misure cliniche, interventi di **Risk Management Sociale**, identificando le principali sequele correlate al distanziamento sociale ed adottando un approccio assistenziale ancor più olistico e attento ai bisogni della persona.

Una delle residenze che ha ottenuto maggiore riconoscimento per gli interventi adottati è **La Casa del Divino Amore per Anziani di Roma**, situata presso il

Santuario del Divino Amore, ove sono stati implementati e/o sono in fase di implementazione molteplici interventi progettuali a sostegno della socializzazione e/o interazione con l'esterno. Tra questi sono di particolare interesse:

- **Progetto "Lontani ma vicini"**. Rappresenta il primo progetto di sostegno attuato, con il quale si è garantito sin da subito la possibilità di incontri telematici tra Ospiti della struttura e familiari. Con l'ausilio di appositi *Tablet e di un software dedicato*, gli Ospiti possono video-chiamare quotidianamente i propri familiari. Tale soluzione è stata inoltre particolarmente significativa per festeggiare un importante traguardo: **i 100 anni di Nicola**.
- **Progetto "Da Casa a Casa"**. Con il fine di dare continuità ai momenti di socializzazione tra gli Ospiti delle varie Residenze gestite da Nuova, nella struttura sono stata posta un TV con connessione audio-video, mediante la quali gli Ospiti della Casa, con l'assistenza degli operatori, possono entrare in contatto con gli "amici" delle altre strutture residenziali limitrofe ed extra-regione.
- **Progetto "Il mondo da seduti"**. Mediante visori VR e percorsi audio-visivi specifici, gli Ospiti della struttura possono immergersi in una realtà vir-

tuale, dove osservare musei, città e paesaggi di proprio interesse, riducendo così quel senso di costrizione fisica e limitazione degli spostamenti, da loro vissuta come una insopportabile imposizione.

Tali misure hanno consentito di ridurre notevolmente quello stato di tensione/agitazione maturato tra gli Ospiti durante i primi giorni di isolamento, che presso tale residenza risalgono alla fine di febbraio.

Al contempo, sono stati adottati alcuni piccoli accorgimenti per supportare una socializzazione serena e sicura tra gli ospiti:

- continuità delle **attività di animazione**, seppur con una maggiore distribuzione degli interventi nell'arco della settimana e con un minore numero di Ospiti simultaneamente presenti;
- incremento delle attività all'aperto nei giardini;
- distribuzione di tisane e adozione di terapie complementari per supportare il rilassamento psico-fisico.

Infine, altrettanto sostegno è stato fornito alla rete familiare, che in questo periodo emergenziale ha percepito ancor di più quel "senso di colpa" che si genera nel tenere distanti i propri cari. Nello specifico sono stati attivati e/o sono in attivazione i seguenti servizi:

- **Counselling psicologico**, in forma audio-visiva;
- **numero telefonico dedicato** alle informazioni;
- **programma informativo telematico**, mediante il quale ogni familiare è aggiornato costantemente sul proprio smartphone su quel che succede nella struttura ed in particolar modo al proprio caro (p.e. Nicola ha fatto colazione alle 8.00).

Come sottolineato dalla **Coordinatrice della Casa Anziani, la Dott.ssa Paola Valvano** "... tale periodo emergenziale ci ha messo a dura prova ma ha rappresentato anche un importante stimolo per tutti noi. La necessità di rispondere ai bisogni sociali emergenti ci ha portato a cercare e identificare soluzioni con le quali sentirci ancor più vicini ad Ospiti e familiari, che costituiranno parte degli interventi di sostegno psico-sociale anche nella fase post-emergenziale".

Risk Management Sociale nelle strutture semiresidenziali ed ambulatoriali

In conformità alle indicazioni ministeriali e regionali, la quasi totalità delle attività ambulatoriali e semiresidenziali sono state sospese, in maniera tale da contenere tutti i possibili rischi clinici connessi.

Tale restrizione ha però generato due esigenze fortemente correla-

te. La prima è inerente alla necessità di assicurare continuità delle cure, che per la loro natura spesso riabilitativa non possono subire interruzioni. La seconda è quella di prevenire forme di "disorientamento" e di "isolamento" di assistiti e familiari, in un periodo già tanto difficile come quello che stiamo vivendo.

Per fornire risposta a tali bisogni emergenti, numerose strutture si sono organizzate per garantire continuità agli interventi in corso. Tra queste vi è il **Presidio di Riabilitazione Via Dionisio di Roma** che la Cooperativa Nuova Sair gestisce con accreditamento regionale, il quale assiste oltre 400 adulti e minori, con disabilità psico-motorie e disturbi dello spettro autistico, in forma semi-residenziale, ambulatoriale e domiciliare.

"Tale periodo emergenziale rappresenta una sfida ma anche un'opportunità" ha affermato il **Direttore Sanitario della Struttura Dott. Armando Cancelli**, il quale prosegue "... gli operatori stanno adottando modelli d'intervento fino ad oggi solo sperimentali, si rivolti agli utenti ma che presuppongono anche maggiore partecipazione del nucleo familiare".

L'approccio adottato dal Presidio di Riabilitazione di Via Dionisio intende assicurare il contenimento dei rischi clinici attraverso un **distanziamento di tipo fisico e non di tipo sociale**, con

lo scopo di preservare il mantenimento delle abilità acquisite dagli assistiti e/o perseguire a distanza il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi.

Dopo una preliminare fase informativa dei familiari e di valutazione dei percorsi riabilitativi attivabili a distanza, gli interventi sono stati avviati in forma telematica, mediante piattaforme quali ZOOM, SKYPE o altre soluzioni prettamente dedicate alla Tele-medicina, conformi alle indicazioni dell'ISS (Rapporto ISS Covid-19 n.12/2020).

Per favorire l'efficacia degli interventi, nella scelta della piattaforma telematica si è valutata la sua idoneità all'intervento riabilitativo da attuare, nonché la padronanza dello strumento da parte della rete familiare.

Ad oggi, in forma telematica, è garantito l'intero processo di presa in carico degli assistiti, sia nei servizi ambulatoriali che semiresidenziali:

- **colloqui audiovisivi per la presa in carico** di nuovi utenti e/o il rinnovo dei progetti riabilitativi;
- **interventi terapeutici** di tipo motorio (mediante esercizi attivi), logopedico, occupazionale, cognitivo, neuripsicomotorio, ecc.;
- **riunioni** dell'equipe multi professionale, nonché **incontri di rete** con il personale scolastico, l'Azienda Sanitaria Locale e gli altri attori coinvolti;

- sostegno audio-visivo agli utenti in lista d'attesa.

Per gli assistiti con maggiore fragilità e/o nei casi in cui è stato riscontrato un peggioramento della condizione clinica sono stati adottati:

- **interventi domiciliari**, secondo specifici protocolli di sicurezza;
- **tele-assistenza** nella gestione della terapia farmacologica e dei disturbi del comportamento;
- **tele-supporto** per la gestione degli ausili.

L'assistenza a distanza ha inoltre consentito di potenziare maggiormente gli **interventi terapeutici mediati dai genitori**, rendendoli sempre più attivi nel processo di cura, nonché ha permesso di conoscere meglio le caratteristiche del contesto di vita degli assistiti, in maniera tale da personalizzare ulteriormente i progetti riabilitativi. A tal proposito sono stati costruiti, in forma personalizzata per ciascun assistito e familiare, strumenti informativi di vario genere: opuscoli, video formativi, ecc.

Dopo un periodo iniziale di diffidenza e difficoltà "informatiche", ad oggi sono garantiti i servizi in forma telematica (o domiciliare) alla totalità degli assistiti afferenti al Presidio che hanno fornito il consenso agli stessi. I benefici che stanno emergendo non sono solo di tipo terapeuti-

co, ma soprattutto psico-emotivo. È un peccato non poter trasmettere in questo testo le emozioni che hanno manifestato i ragazzi durante i primi collegamenti, nè il miglioramento degli stati umorali al termine degli interventi!

Altrettanti bisognosi di attenzioni però sono apparsi i familiari. Questi stanno vivendo il ruolo di *caregiver* in forma molto più intensiva, generando fenomeni d'ansia, stress e burn out che rischiano di comprometterne sia il benessere quotidiano che gli interventi riabilitativi attuati sulle persone assistite.

Pertanto, mediante le psicologhe del Presidio sono stati attivati interventi di:

- **counseling audio-visivo** ai nuclei familiari, sia di tipo sociopsicologico che terapeutico;
- **percorsi di parent training** appositamente strutturati;
- **sportello d'ascolto telematico**, ove accogliere e gestire in prima istanza eventuali richieste di supporto.

Tali percorsi assistenziali hanno mostrato immediatamente i propri risultati, in termini di partecipazione e benessere dei familiari, in quanto la maggiore conoscenza del contesto domestico che si veniva ad osservare ha consentito di strutturare interventi su misura.