

# PROconcept

La guida per gli istituti di cura e i centri per anziani



**EDIZIONE  
SPECIALE**

*5 prospettive per  
l'assistenza*

## INDICAZIONI PER IL FUTURO

Idee intelligenti per l'assistenza di domani.  
E le possibili prospettive future.



# Come dare forma all'assistenza di domani?

EDIZIONE  
SPECIALE

5 prospettive  
per l'assistenza

Il mondo è in modalità “crisi”. Si parla sempre più spesso dei “tempi che cambiano”: un altro modo per dire che dobbiamo essere pronti ad accettare future evoluzioni. Quest’epoca ci insegna inoltre che è rischioso mettere i problemi noti sotto il tappeto. E ciò si applica anche all’organizzazione e alle condizioni di lavoro nel settore dell’assistenza. In questo numero abbiamo parlato con persone che vogliono fare la differenza, che hanno idee, modelli e soluzioni concrete per il settore, a beneficio sia dei caregiver che delle persone di cui si prendono cura. Si tratta di tempo, qualità e attenzione, ma anche di responsabilità personale, argomenti che sono sempre all’ordine del giorno anche per noi di Miele. Naturalmente questi aspetti sono rilevanti anche per le lavanderie. Per questo motivo abbiamo visitato una struttura nei Paesi Bassi che stabilisce nuovi standard anche nelle condizioni di lavoro di collaboratrici e collaboratori, garantendo la loro soddisfazione. A mio avviso, è questo l’indicatore più importante: sentirsi bene al termine del lavoro. Come si può fare? Lasciatevi ispirare da questo numero.

*BERNHARD PURKRABEK*

Bernhard Purkrabek  
Responsabile vendite HCS Svizzera  
Business Unit Professional

## IMPRESSUM

Miele SA Limmatstrasse 4, 8957 Spreitenbach, tel. 056 417 27 51, e-mail: [professional@miele.ch](mailto:professional@miele.ch), [www.miele.ch/professional](http://www.miele.ch/professional) | Direzione di progetto (V. i. S. d. P.): Bianca Bergmann, Jennifer Cavner | Produzione: TERRITORY GmbH, Carl-Bertelsmann-Strasse 33, 33311 Gütersloh, tel. 05241 23480-50, [www.territory.de](http://www.territory.de) | Coordinamento: Susan Noll | Realizzazione: redazione: Sascha Otto (dir.), Stephan Kuhn | Grafica: Christina Maria Klein, Claudia Kuhn, Petra Nienstedt | Stampa: Bösmann Medien und Druck GmbH & Co. KG, Ohmstrasse 7, D-32758 Detmold | Crediti fotografici: AdobeStock: Miquel (p. 1), Prostock-studio (p. 3, 16, 17), Kzenon (p. 4, 5), Ned Snowman (p. 19), sidop (p. 19); Caritas Köln (p. 17); Cliniserve (p. 3, 8, 9); freepik (p. 6, 7, 14, 15, 17); Media4Care (p. 19); Miele (p. 2, 9, 20); moio (p. 3, 19); privat (p. 14); Ralf Bauer, Köln (p. 5, 18); Thorsten Scherz/TERRITORY (p. 3, 10-13) | Frequenza di pubblicazione: una volta l’anno (autunno)



**16**  
ALTRE  
STRADE



**08** SOLUZIONI INTELLIGENTI



**10** ORGANIZZARE IL LAVORO



**19**  
SALVAVITA DIGITALE

# Indice

## CHI SI PRENDE CURA DI NOI OGGI?

**I CAREGIVER** 04  
*Maggiore attrattività per la professione di assistenza.*

## PROSPETTIVE PER L'ASSISTENZA

**UN CLIC FACILITA I CAREGIVER** 08  
*Un'app innovativa semplifica il lavoro del personale di cliniche e centri per anziani.*

**DOVE IL LAVORO GENERA SODDISFAZIONE** 10  
*Uno sguardo a una lavanderia modello.*

**ABBASSARE I COSTI PROMUOVENDO L'ATTIVITÀ NELLE PERSONE ANZIANE** 14  
*Gli esperti invitano a uscire da una logica puramente conservativa.*

**BUURTZORG: UN MODELLO DI ASSISTENZA PER IL FUTURO?** 15  
*"Assistenza di prossimità" nei Paesi Bassi.*

**"OCCORRE PERCORRERE NUOVE STRADE"** 16  
*Nuove idee per l'assunzione del personale.*

## COSA HA IN SERBO IN FUTURO

**"ABBIAMO UN'OCCASIONE CONCRETA"** 18  
*Un ricercatore affronta le prospettive dell'assistenza.*

**GLI ANZIANI IN UN MONDO DIGITALE** 19  
*In questo modo la tecnica può aiutare le persone anziane.*

## STATUS QUO

# I caregiver: pazienti con stanchezza cronica

*Molto stress e pochi riconoscimenti: chi vorrebbe fare un lavoro così faticoso? Per rendere più attraente la professione di caregiver, è necessario ripensarla.*

**A**iutare, sostenere e accompagnare le persone in età avanzata è un compito importante, un'attività ricca di significato, o "sensibile", come si dice oggi. Certo, le professioni di assistenza sono faticose, ma sono essenziali. Tutti invecchiamo prima o poi e ciò rende questa professione a prova di crisi. E per molti in realtà è davvero appagante. Tuttavia, i dati ci raccontano una storia diversa: sempre meno persone vogliono fare questo lavoro. Molti caregiver si licenziano perché non vogliono sottostare alle condizioni lavorative attuali o perché non ce la fanno più, da un punto di vista fisico o mentale. Per avere un'idea: in un paese industrializzato come la Germania, i dati di lavoro che si occupano di assistenza agli anziani trovano un sostituto in media 183 giorni dopo un licenziamento. È evidente. Anche l'Organizzazione Mondiale

della Sanità sta lanciando l'allarme. Nel suo rapporto del 2020, l'OMS ha denunciato la mancanza di circa 5,9 milioni di caregiver professionali in tutto il mondo. Per evitare tale carenza di personale, ogni Paese dovrebbe aumentare la formazione degli assistenti dell'8 % all'anno. Ma come si può ottenere questo risultato?

### Più tempo e qualità per l'assistenza

Secondo l'International Council of Nurses (ICN), i problemi del settore assistenziale sono molto simili in tutto il mondo: in primo luogo, i professionisti devono svolgere troppe attività non legate all'assistenza; in secondo luogo, il grande potenziale dei caregiver è sottovalutato. Infine, queste figure sono pagate meno rispetto a professioni di pari responsabilità. Le carte sono quindi sul tavolo, da molto tempo.

#### CIFRE E FATTI



# 27,9

MILIONI

di persone lavorano attualmente nell'assistenza. 19,3 milioni di loro hanno ricevuto anche una formazione professionale. Già oggi, milioni di ingressi da altre aziende sostengono il settore.



# Il 90

PERCENTO

di tutti i caregiver sono donne. L'unica eccezione è rappresentata dal settore ospedaliero in Giappone, dove il 35 % dei professionisti è costituito da giovani uomini. La differenza è che nell'assistenza le mansioni sono quasi esclusivamente a tempo pieno.



# 50

ANNI

è l'età media dei caregiver in Germania, Svezia e Canada. L'immagine della professione può essere migliore in Svezia, ma questo non sembra risolvere il problema del reclutamento.



# Il 100

PERCENTO

dei caregiver in Svezia e nel Regno Unito ha completato la propria formazione presso un'università. In questi Paesi, l'assistenza è considerata una professione accademica.



”

*Come si può affrontare precocemente la necessità di assistenza, forse addirittura prevenirla?*

Prof. Dr. Michael Isfort  
Ricercatore in  
infermieristica

Se si chiede ai caregiver quali sono i problemi e le esigenze della loro quotidianità, risulta chiaro: manca il tempo, c'è troppa burocrazia. Dalla preparazione di un'iniezione di insulina all'assistenza durante il pranzo, tutto avviene in fretta. Di conseguenza, l'attenzione all'aspetto sociale è troppo ridotta, così come tutte le misure preventive che mantengono lo stato di salute delle persone anziane. Occorre ricordare che chi si occupa di assistenza geriatrica fornisce un servizio olistico e orientato ai bisogni, ossia individuale. Nella vita di tutti i giorni, è proprio questo aspetto che viene meno. Sono quindi necessarie soluzioni che creino tempo per l'assistenza: dalla digitalizzazione della documentazione sanitaria a

nuovi modelli di orario di lavoro più flessibili e all'utilizzo mirato dei volontari. Tutto ciò che fa guadagnare tempo aiuta.

### **Maggiore riconoscimento per l'assistenza**

E il potenziale dei caregiver? In alcuni Paesi, il personale ha maggiori responsabilità, ad esempio. Mentre in Germania i medici delegano e gli infermieri eseguono, in Paesi come la Svizzera, i Paesi Bassi e la Svezia vige il principio della responsabilità personale. I caregiver hanno un maggiore margine decisionale e possono sviluppare soluzioni proprie per curare la persona assistita. In questo modo ottengono un maggiore riconoscimento e la possibilità di organizzarsi in modo au-

tonomo. Ciò rende il lavoro più prezioso e interessante. A ciò può contribuire anche l'accademizzazione del settore professionale, che tra l'altro garantisce una maggiore qualificazione dei caregiver. Questo passaggio, unito a una remunerazione equa, crea maggiore valore. Torniamo quindi al punto di partenza: i lavori di assistenza devono avere un significato. E dovrebbe essere nell'interesse di tutti noi cambiare già da oggi il mondo (dell'assistenza) di domani. Dopotutto, anche noi stiamo invecchiando. I nati nel 2020 avranno un'aspettativa di vita media di 81 anni. Chi non vorrebbe essere ben assistito nell'ultima fase della propria vita? E rimanere in salute il più a lungo possibile? //



### Rapporto tra personale e carico di lavoro:

Negli Stati Uniti ci sono in media 5,3 pazienti per ogni caregiver, in Svizzera 7,7, in Belgio 10,7 e in Germania 13.

**Il 73 %**



### dei caregiver in Germania

dichiara di soffrire regolarmente di stress lavorativo. In Giappone sono il 53 %, in Svezia il 40 %.

**1**  
ORGANIZZAZIONE

# FATTORE ASSISTENZA

Una panoramica.

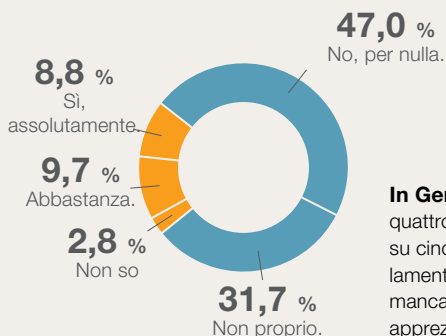
*Le condizioni di lavoro nell'assistenza devono cambiare in modo che più persone intraprendano questa professione. Cosa possono imparare i Paesi l'uno dall'altro in un confronto internazionale? E quali sono i problemi centrali?*



**5**  
VALORIZZAZIONE



### Ritiene che il suo lavoro di caregiver sia sufficientemente riconosciuto?



**In Germania,** quattro caregiver su cinque lamentano la mancanza di apprezzamento da parte dell'opinione pubblica.



### Modello Paesi Bassi?

Il 56 % degli olandesi descrive il proprio posto di lavoro nell'assistenza come eccellente. Solo il 10 % circa dei caregiver si sente emotivamente esaurito dal lavoro.

(Studio TU Berlino, 2019)

**Oltre l'80 % dei caregiver del mondo lavora in Paesi in cui vive circa la metà della popolazione mondiale.**

” *I tassi di mortalità sono più alti laddove il numero di infermieri e caregiver è insufficiente.*”

Howard Catton, direttore esecutivo dell'Associazione internazionale degli infermieri e dei caregiver

2  
QUALITÀ



3  
TEMPO



### **Straordinari**

Il 52 % dei tedeschi, il 28 % dei giapponesi e il 13 % degli svedesi svolgono straordinari retribuiti almeno una volta alla settimana.

**Il Giappone è considerato una vetrina tecnologica. Ma anche qui l'assistenza robotica è poco sviluppata. In particolare, mancano l'accettazione e la conoscenza nell'applicazione della tecnologia. E se i robot creassero più tempo per l'assistenza? La questione è aperta.**



### **Tempo per attività e turno**

Secondo uno studio internazionale, il 15 % del tempo dei caregiver per ogni turno è dedicato alla cura diretta dei pazienti. Il 19 % del tempo è dedicato alla documentazione.

**Un sondaggio del 2021**  
ha mostrato un diffuso consenso tra i caregiver sull'affermazione: "Sono disposto ad apprendere nuove tecniche". Si sentono pronti per la digitalizzazione.

4  
RESPONSABILITÀ PERSONALE



**Il 78 %**

dei partecipanti a un sondaggio su 2'800 caregiver dichiara di non essere in grado di applicare a sufficienza le proprie competenze specifiche nel lavoro quotidiano.

” *Molti caregiver non vogliono alleggerire il lavoro ai medici, ma svolgere la propria mansione in modo professionale. Un presupposto importante è una maggiore responsabilità personale.*”

Christine Vogler (2019), vicepresidente del Deutscher Pflegerat (DPR)

# 1

## ORGANIZZAZIONE

Digitalizzazione  
della quotidianità  
assistenziale

I fondatori di  
Cliniserve: Julian  
Nast-Kolb (al  
centro) con i soci  
Jaakko Nurkka (a  
sinistra) e Quirin  
Körner (a destra).



# Un clic facilita i caregiver

*Julian Nast-Kolb e i partner della start-up Cliniserve, con sede a Monaco di Baviera, stanno sviluppando sistemi di gestione dei compiti e delle assenze che digitalizzano e automatizzano i processi di cura. I caregiver guadagnano tempo e possono tornare a occuparsi degli assistiti.*

**Signor Nast-Kolb, in che modo Cliniserve contrasta la carenza di personale di assistenza?**

*I nostri caregiver dedicano solo il 10-15 % del loro orario di lavoro all'assistenza vera e propria. Perdono tempo prezioso a causa di operazioni ripetute, comunicazioni inutili e compiti che sarebbe meglio lasciare al personale di servizio. Le attività possono essere delegate o automatizzate, consentendo ai*

*caregiver di concentrarsi sul lavoro con le persone assistite. Noi offriamo il software adatto a questo scopo.*

**Come funzionano in pratica i vostri prodotti "Cliniserve Care" e "Cliniserve Team"?**

*Con "Cliniserve Care", un sistema di comunicazione delle attività quotidiane in reparto, i compiti possono essere assegnati in modo completamente automatico e digitale al per-*

*sonale appropriato in base al settore e alla qualifica. La persona viene informata tramite un assistente digitale, può reagire immediatamente e dare un feedback all'assistito. Vengono eliminati le doppie operazioni e le telefonate inutili tra il personale.*

*"Cliniserve Team" è un sistema digitale di gestione delle assenze. Le carenze di personale a breve termine e i colli di bottiglia possono essere affrontati in modo più sem-*



plice e rapido, in quanto tutti gli operatori disponibili con le qualifiche appropriate vengono visualizzati immediatamente e possono essere raggiunti con un solo clic. Le lunghe catene di comunicazione appartengono al passato.

### Qual è il potenziale di “Cliniserve Care” e “Cliniserve Team”?

“Cliniserve Care” consente di risparmiare 25 minuti per operatore per ogni turno di otto ore: minuti immediatamente disponibili per i pazienti. L'anno scorso, presso l'ospedale universitario dello Schleswig-Holstein, sono stati risparmiati circa 1'000 chilometri di spostamenti. La gestione di un pool di collaboratori richiede ora solo la metà del tempo per il coordinamento del personale o per colmare le lacune nel servizio.



## Vogliamo diventare il sistema di gestione dell'assistenza leader in Europa.”

Julian Nast-Kolb, cofondatore della start-up Cliniserve

Tutti i soggetti coinvolti sono alla ricerca di soluzioni per alleggerire l'onere dell'assistenza con le scarse risorse a disposizione. Molte idee richiedono tempo e denaro. I sistemi devono essere implementati nell'IT esistente, i costi e gli sforzi sono insormontabili. Con Cliniserve, dal primo test alla decisione e all'introduzione, passano solo quattro ore. Come hardware sono sufficienti semplici smartphone.

### Quante strutture sanitarie utilizzano oggi le app Cliniserve in Germania?

Attualmente 20 strutture, la maggior parte ospedali universitari, utilizzano i nostri prodotti per applicazioni molto diverse. Ad esempio, ora è possibile gestire come, quando e da chi il paziente viene portato in sala operatoria. Qui i processi sono stati da tempo automatizzati e la maggior parte degli



Grazie a una collaborazione tra Cliniserve e Miele, i robot si occupano ora di piccole commissioni negli ospedali.

apparecchi è digitalizzata. Ma a cosa serve tutto questo al personale chirurgico se manca la persona da curare?

### Qual è il vostro obiettivo?

Vogliamo diventare il sistema di assistenza leader in Europa. Siamo già presenti in Austria con Cliniserve. In autunno è previsto il lancio in Lussemburgo e in Francia. I preparativi sono attualmente in corso. Occorre solo dotare il sistema di un'altra lingua, e ciò vale anche per eventuali altri Paesi.

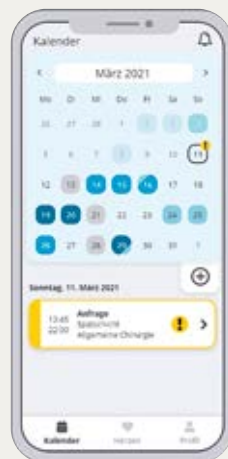
### Avete già raggiunto l'obiettivo con la vostra applicazione mobile in termini di alleggerimento dei caregiver?

Non abbiamo ancora esaurito la nostra capacità di immaginare nuove soluzioni e stiamo espandendo i prodotti in modo che possano essere utilizzati per un numero sempre maggiore di applicazioni. L'anno scorso, ad esempio, ci ha contattato l'azienda Miele. Insieme siamo riusciti a integrare i robot nella vita ospedaliera quotidiana. Ora si occupano di piccole commissioni, ad esempio di portare i campioni di sangue al laboratorio. //



## CON CLINISERVE, I CAREGIVER POSSONO TORNARE A PRENDERSI CURA DEGLI ASSISTITI

### “Team Cliniserve”



L'app di pianificazione del personale raggiunge tutti i collaboratori più importanti con un solo clic.

- trova rapidamente un sostituto
- evita le catene telefoniche

### “Cliniserve Care”



Le persone da assistere comunicano i loro desideri. Il personale può reagire direttamente.

- evita spostamenti doppi
- taglia i tempi di attesa



LUOGO DI LAVORO: LAVANDERIA

# Dove il lavoro **genera** **soddisfazione**

*La struttura di assistenza Elim, nei Paesi Bassi, dimostra come misure intelligenti possano aumentare l'efficienza di una lavanderia. Un elemento importante? Il lavoro di squadra.*



L'umore del personale della lavanderia è buono. Sembra banale, ma si nota subito. Anja, Teuny e Sabine stanno stirando la biancheria. Hanno sistemato le assi da stiro in modo da formare un triangolo. Così possono parlare facilmente tra loro. È proprio questo scambio a creare una piacevole atmosfera di lavoro nella lavanderia della struttura per anziani Elim di Barneveld, nei Paesi Bassi. Una delle tre donne, Teuny, lo con-

ferma: "Dopo la ristrutturazione e la modernizzazione, il lavoro è ancora più piacevole. L'atmosfera e la suddivisione spaziale favoriscono il coordinamento reciproco. C'è molto spazio e quindi libertà di movimento. È molto piacevole lavorare qui". Chiunque abbia mai lavorato in una lavanderia sa che aspetti come uno spazio sufficiente e buone condizioni di illuminazione sono particolarmente importanti. Anche Henry Vos, direttore tecnico

## 2

## QUALITÀ

Reportage in  
lavanderia

della struttura e responsabile, tra l'altro, della lavanderia, può dirsi soddisfatto. Gli era stato affidato il compito di valutare se fosse opportuno ammodernare la lavanderia esistente, che aveva circa 17 anni, o se fosse meglio esternalizzare il servizio di lavanderia a un fornitore esterno. L'obiettivo della sua analisi: processi più efficienti, posti di lavoro di qualità superiore e, naturalmente, la migliore qualità possibile nel trattamento della biancheria.

### Più persone da assistere, meno operatori

Henry Vos è il tipo di responsabile tecnico che probabilmente conosce ogni singola vite dell'intero edificio. Tutti lo salutano. Non c'è da stupirsi, visto che ogni giorno percorre molti chilometri all'interno della struttura. La lavanderia è un progetto che gli sta molto a cuore; lo si percepisce quando parla delle misure di modernizzazione. Lavora per il gruppo di assistenza Sirjon, che gestisce 20 strutture nei Paesi Bassi. La casa di cura Elim di Barneveld è una di queste. La promessa dei gestori: assistenza di alta qualità, offerte individuali e un'atmosfera familiare. E la richiesta di posti nelle strutture è elevata. In generale, gli sviluppi della società nel suo complesso hanno dato il via all'analisi della lavanderia. Afferma Henry Vos: "Da un lato, il numero di persone bisognose di assistenza è in forte aumento. Dall'altro, sta diventando sempre più difficile trovare e mantenere gli operatori. Il mio compito è anche pianificare l'impie-

go del personale nel modo più efficiente possibile". Il responsabile tecnico, come molti altri nel settore, sente la pressione del proprio ruolo. Il ricorso a una riduzione dei posti di lavoro e all'esternalizzazione è sempre un'opzione. Ma Henry Vos non ne era molto entusiasta fin dall'inizio. "Nel trattamento della biancheria, l'attenzione è sempre rivolta alla qualità, ma anche all'individualità. Sarei stato riluttante a far trattare esternamente gli indumenti, gli asciugamani e le lenzuola dei nostri residenti". Henry Vos si è rivolto all'azienda olandese Intrakoop, una sorta di agenzia di consulenza per istituti di cura che fornisce assistenza – dall'energia alle risorse umane – per i processi di trasformazione e dispone di un'ampia rete di partner professionisti. Uno di questi partner di rete è Miele. L'azienda ha

immediatamente accettato di analizzare la lavanderia e di indicare nuove modalità e opportunità. "Questa collaborazione è stata un colpo di fortuna", dice oggi Henry Vos. "Miele ci ha consigliato di ingrandire e modernizzare i locali. Il calcolo congiunto ha dimostrato che per Sirjon una lavanderia interna è ancora più conveniente rispetto al ricorso a una lavanderia esterna".

### I collaboratori hanno voce in capitolo

Nella prima fase, Henry Vos e il team di consulenti di Miele hanno creato un disegno tecnico. Grazie a ingegnosi accorgimenti strutturali, lo spazio precedente è stato ampliato da 75 m<sup>2</sup> a 110 m<sup>2</sup>. Grazie allo spazio guadagnato è stato possibile attrezzarlo molto meglio e in modo più

Il lavoro di squadra paga: Teuny, Anja e Sabine (da sinistra a destra) sono soddisfatte delle condizioni di lavoro.



Tutto è stato progettato per garantire l'ergonomia e i migliori flussi di lavoro possibili. Tutti i piani di lavoro sono regolabili in altezza. Questo aiuta, ad esempio, a smistare e piegare la biancheria.

”  
*La lavanderia è tarata al meglio per i nostri movimenti”.*

Teuny,  
collaboratrice della lavanderia



**Henry Vos è il responsabile tecnico dell'istituto di cura Elim ed è stato determinante per la modernizzazione della lavanderia. Voleva offrire ai suoi collaboratori le migliori condizioni di lavoro possibili.**

## “Un investimento nel futuro che va a vantaggio degli anziani e dei collaboratori”.

### **Qual è il cambiamento più importante dopo la modernizzazione della lavanderia?**

*Lo noto soprattutto nei nostri collaboratori. Comunicano tra loro molto più spesso, l'atmosfera nel team è buona. Ma anche i processi più importanti per noi ora sono perfettamente tarati. In poche parole: i cambiamenti generano soddisfazione. Così deve essere.*

### **Com'è stata la collaborazione con Miele?**

*Miele è stato un partner e un consulente importante durante il processo. L'impulso decisivo – la svolta, per così dire – per un ampliamento dello spazio è arrivato da Miele. È stato emozionante per me vedere come i consulenti abbiano cercato individualmente una soluzione. Sirjon e il mio team hanno tratto grande beneficio dall'esperienza e dalla competenza di Miele.*

### **Perché avete scelto le macchine Miele? Siete soddisfatti?**

*Tecnicamente parlando, le macchine sono il cuore della nostra lavanderia. Durante la consulenza abbiamo osservato da vicino gli apparecchi Miele. Alla fine, possiamo affermare che il mio team e io abbiamo standard elevati per quanto riguarda la qualità della biancheria trattata. Se si considera una scala qualitativa, 7 su 10 non sarebbe uno standard soddisfacente per noi. Dovevamo raggiungere almeno 9 su 10. Ed è per questo che abbiamo scelto le macchine Miele. Non ce ne siamo pentiti: le lavatrici, gli essiccatoi e i componenti elettronici sono affidabili, intuitivi e persino molto divertenti da usare.*

efficiente. Anche il personale ha potuto dire la sua. Vos sottolinea: “Sono responsabile delle condizioni di lavoro e volevo cogliere l'opportunità di sfruttare al meglio lo spazio. Naturalmente anche i miei collaboratori, tra cui due persone con disabilità, hanno avuto molte idee. A posteriori, non poteva capirci niente di meglio”.

Se vi siete chiesti come facciano le operatrici della lavanderia a conversare animatamente mentre le lavatrici e gli essiccatoi sono in funzione, è grazie a una caratteristica centrale della lavanderia modernizzata ideata da Henry Vos: la cosiddetta “cassa acustica”. Si tratta di un involucro per gli apparecchi Miele che garantisce la riduzione del rumore. Un vero e proprio passo avanti sulla strada della prevenzione sanitaria, perché il rumore costante crea stress. Non è così nella casa di cura Elim. Tutte le macchine sono progettate ergonomicamente in modo che i collaboratori non debbano eseguire quasi nessun movimento di flessione o sollevamento. Inoltre, i tavoli della lavanderia sono tutti regolabili in altezza, in modo che la biancheria piegata possa essere trasferita dall'asse da stiro al tavolo di stoccaggio con un unico movimento fluido.

**Le macchine non solo sono silenziose, ma hanno anche un'altezza ottimale per il carico e lo scarico.**



”

*Chiunque qui può  
osservarci lavorare.”*

Sabine,  
collaboratrice della lavanderia



Nel corso della modernizzazione, oltre alle macchine Miele (foto grande e a destra), sono stati acquistati anche scaffali mobili per la lavanderia (sopra). La biancheria può così essere assegnata, smistata e distribuita rapidamente.



### La lavanderia come parte di un tutto

Henry Vos e i progettisti hanno avuto un'altra idea: oltre alle grandi finestre, le lampade a LED per la luce diurna forniscono un'illuminazione uniforme e un'atmosfera accogliente. Vos ha un'aria orgogliosa quando dice: "Abbiamo tirato fuori il meglio di noi stessi e oggi offriamo un servizio la cui qualità e logistica sono ai massimi livelli. In due giorni lavorativi, forniamo a residenti e collaboratori la biancheria pulita". Il responsabile tecnico può dirsi soddisfatto. I suoi collaboratori lo sono e si vede. E c'è un altro aspetto che rende Elim una lavanderia davvero speciale: lo spazio è al piano terra, non ci sono gradini, quindi è privo di barriere architettoniche. Di tanto in tanto, un

ospite si affaccia dalla porta e saluta il trio di operatici accanto alle lavatrici e agli essiccatoi. Gli anziani hanno anche la possibilità di aiutare a piegare il bucato in una postazione aggiuntiva. Anche questo fornisce un senso di comunità e un riconoscimento. Il modello Elim potrebbe presto costituire un precedente, anzi potrebbe anche rappresentare una necessità. Perché oltre alla pressione dell'efficienza, è importante promuovere la soddisfazione del personale. I processi intelligenti e le macchine di qualità aiutano nel primo caso, nel secondo caso servono lavoro di squadra e un po' di sensibilità.

//

#### CIFRE E FATTI

**188**

#### RESIDENTI

attualmente vivono nella struttura di assistenza Elim nei Paesi Bassi.

**8**

#### APPARECCHI IN USO

- 1x PWM 916
- 1x PWM 920
- 1x PW5136 eI WEK
- 1x PW6107 eI
- 1x PT7501 EL
- 1x PT8407EL
- 2x PT8337EL

**1'440**

#### CHIOLOGRAMMI DI BIANCHERIA

vengono trattati nella struttura ogni settimana.

# Solo gli **anziani attivi** riducono i costi dell'assistenza

*Spesso, in Grecia molti anziani bisognosi di cure vivono con i loro figli. Per loro e per tutti coloro che sono ospitati nelle case di riposo, Stelios Prosalikas, presidente dell'associazione delle case di riposo PEMFI, chiede da tempo programmi di "invecchiamento attivo".*

**G**li anziani non devono essere solo assistiti; occorre anche dare forma attiva alla loro vita quotidiana. Secondo la filosofia di Prosalikas, una persona in forma non solo partecipa di più alla propria vita, ma fa risparmiare alle strutture e allo Stato migliaia di costose ore di assistenza.

Per le persone in età da pensione in Grecia, ma anche nell'UE, Prosalikas chiede quindi programmi di formazione e fitness finanziati pubblicamente. È convinto che i costi si ripagherebbero ampiamente migliorando "la salute generale degli anziani, sia fisica che psicologica". Questo è ciò che si legge nella brochure della strut-

tura assistenziale che gestisce. "Nove anziani su dieci potrebbero continuare a vivere attivamente a casa propria e non sarebbero costretti a vivere in una casa di riposo", dichiara. I programmi per un "invecchiamento attivo" sono necessari perché "gli anziani perdono gran parte della loro muscolatura nel corso dei decenni. Per rimanere attivi, hanno bisogno di un programma quotidiano". Ecco perché dà il buon esempio: "Nella nostra struttura facciamo di tutto per garantire che non solo i trattamenti infermieristici e fisioterapici, ma anche le diete e le attività quotidiane siano adattate alle esigenze e ai desideri dei nostri ospiti".

Questo aspetto è concretamente visibile nella sua casa di cura alla periferia di Atene. Persino l'ingresso ha un design accogliente. Al piano terra si trova una sala lettura e fitness combinata. Questa "sala per le attività" contiene speciali percorsi brevi per camminare, fiancheggiati da robuste ringhiere in acciaio. Accanto c'è un lettino in pelle, sopra il quale sono appesi piccoli manubri con pesi. Anche chi non è specializzato riconosce immediatamente che si tratta di un attrezzo per il fitness domestico – in questo caso, però, per la persona anziana e vitale che vuole rafforzare i muscoli addominali e dorsali. Altri

# 3

## TEMPO

Stelios Prosalikas, prevenzione e salute

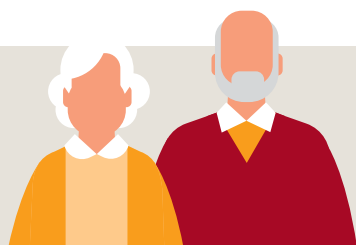


”

*9 anziani su 10 potrebbero condurre una vita attiva, a casa propria.”*

Stelios Prosalikas  
Presidente dell'Associazione greca delle case di cura

apparecchi completano l'insieme. È proprio in questo spazio che Prosalikas si affida completamente ai professionisti: "Grazie al nostro team di fisioterapisti esperti e ad apparecchi moderni, otteniamo miglioramenti a livello cinetico e un'autonomia vitale per i residenti". Molte altre caratteristiche speciali rendono questa struttura un luogo davvero attivo. Un'attrezzatura come quella della casa di cura di Stelios Prosalikas sarebbe quindi auspicabile per molte strutture, non solo in Grecia. //



**Il 22,64 %  
DELLA POPOLAZIONE GRECA HA  
65 ANNI O PIÙ.**

# Buurtzorg:

## un modello di assistenza per il futuro?

*Nei Paesi Bassi, il concetto di “assistenza di prossimità” si è affermato da 15 anni. Ora l’attenzione si concentra sulle persone da curare e sull’assistenza, non su una maggiore burocrazia e su regolamenti eccessivi.*

**A** Jos de Blok piace essere definito un rivoluzionario, lo Steve Jobs delle cure ambulatoriali. L’olandese è un infermiere specializzato, che in seguito ha gestito un servizio di cura. Amava il suo lavoro, il tempo che poteva trascorrere con gli anziani. Tuttavia nel corso degli anni l’assistenza è cambiata: sempre più burocrazia, aumenti spaventosi dei costi e una perdita di qualità per lui inaccettabile. Sedersi con un’anziana signora, tenerle la mano e chiacchierare con lei per un po’: tutto questo non era più possibile. Ed è qui che entra in gioco il “rivoluzionario”, perché de Blok ha separato burocrazia e assistenza.

### Maggiore qualità dell’assistenza

Ha creato Buurtzorg, un’abbreviazione che sta per “aiuto di prossimità”. I suoi team, composti da una decina di collaboratori, si organizzano e lavorano in modo indipendente. Gestiscono i bilanci, organizzano le visite, coinvolgono i colleghi.

In sostanza, Buurtzorg consiste in un’intensa attività di networking. In altre parole: caregiver, medici, operatori terapeutici, familiari – tutti si mettono in contatto attraverso la piattaforma digitale “Buurtzorg-Web”. Le esigenze di cura di ogni assistito diventano così trasparenti

per tutti. E Buurtzorg ha cambiato qualcosa’altro: le compagnie di assicurazione sanitaria ora eseguono le detrazioni su base oraria. Ciò significa che ogni attività ha lo stesso valore. Perché spolverare o cambiare il letto non faceva parte della struttura dei costi consolidata nei Paesi Bassi fino a quel momento; si trattava di attività appartenenti alle pulizie domestiche, non all’assistenza. Pertanto, ognuno di questi interventi non coperti dai costi, corrispondeva a un segno meno nel bilancio.

Dalla fondazione dell’“assistenza di prossimità”, nel 2007, ogni operatore può decidere individualmente di cosa ha biso-

# 4

## RESPONSABILITÀ PERSONALE

---

Buurtzorg, “aiuto di prossimità”

gno la persona da assistere e promuoverne l’indipendenza, ad esempio aiutandola a mettersi i calzini. La qualità dell’assistenza aumenta, con un alto livello di soddisfazione delle persone assistite e del personale impiegato (Buurtzorg ha ricevuto diversi premi come miglior datore di lavoro nei Paesi Bassi). Anche per le casse della mutua i conti tornano. Buurtzorg impiega più di 15’000 persone. Sono in corso collaborazioni con 25 Paesi. Molti hanno testato il sistema. Forse un modello di assistenza con un futuro. //

### UN OLANDESE RIVOLUZIONA IL MERCATO DELL’ASSISTENZA

## 2 ore di lavoro ...

### ... risparmia ogni caregiver Buurtzorg

rispetto agli operatori dei servizi di assistenza convenzionali, afferma Jos de Blok, fondatore del nuovo concetto di assistenza nei Paesi Bassi.



Attualmente i giovani rifuggono dalle professioni nel campo dell'assistenza.

## DA RIPENSARE ORA

# “Occorre percorrere nuove strade”

*Martina Dietrich lavora nel settore dell'assistenza da trent'anni. La carenza di personale non è mai stata così grave come ora. Insieme a un team di colleghi, sta mettendo a punto nuove idee per il reclutamento.*



Un annuncio di lavoro sul quotidiano locale non attira più nessuno. Anche Martina Dietrich ne è convinta. È responsabile dell'economia domestica e dell'amministrazione del centro Caritas per anziani Kardinal-Frings-Haus e sa quanto sia difficile trovare buoni collaboratori. “Occorre percorrere nuove strade”, dice. Per questo motivo, tre anni fa Dietrich ha contribuito ad avviare un gruppo di lavoro che ha lanciato misure molto concrete per il reclutamento e la fidelizzazione del personale della Caritas nella regione di Colonia.

Il programma di benefit comprende regali di benvenuto per i nuovi colleghi, un piccolo cesto di prodotti per i team che si riempie ogni due settimane, un bonus in denaro per l'assunzione di nuovi

collaboratori, ecc. Chi fa turni supplementari riceve un buono spesa di 20 Euro. Se ci sposta in un altro centro, è prevista un'indennità di viaggio forfettaria di 80 Euro.

### Un ottimo trattamento finanziario

“Vogliamo creare incentivi affinché le persone dicano: 'Voglio lavorare con Caritas'”, sottolinea Dietrich. Il sistema a tre turni, il lavoro nei giorni festivi e nei fine

“Le buone relazioni pubbliche sono importanti”.

settimana: i giovani si tirano indietro davanti a queste condizioni, così la pensa questa donna tenace. “Cercano lavori con orari regolari. Molti diplomati hanno studiato perché speravano di guadagnare di più rispetto al lavoro di caregiver nel medio o lungo termine. Offriamo un buon trattamento anche da questo punto di vista”. Un buon lavoro di pubbliche relazioni è ora importante per mostrare quanto siano attraenti le professioni nel settore dell'assistenza. Dietrich vede anche i social media come un'utile aggiunta ai fini del reclutamento.

### Il mercato è vuoto

Tuttavia, la mancanza di entusiasmo per la professione non è l'unico problema, dice la sessantunenne: “I caregiver e anche





# 5

## VALORIZZAZIONE

Esempio pratico:  
Caritas di Colonia



”

*Vogliamo creare degli incentivi”*

Martina Dietrich, responsabile dell'economia domestica e dell'amministrazione in un centro Caritas per anziani a Colonia

gli addetti alle pulizie non tengono il passo, perché abbiamo un numero insufficiente di tirocinanti in questo campo. Il mercato è vuoto. La situazione è peggiorata con la sospensione del servizio militare obbligatorio e con la relativa abolizione del servizio civile, che utilizzavamo per attirare i giovani”. Infine, a causa del coronavirus, sono state interrotte anche le visite nelle scuole, durante le quali Dietrich era solita promuovere il settore assistenziale davanti ai giovani. Anche gli stage nelle case di riposo non hanno più luogo. “Di conseguenza, i giovani non possono più avere un assaggio della vita lavorativa di tutti i giorni e decidere da

soli se questo è un lavoro che fa per loro, il che significa che non ci sono potenziali candidati”. In questo modo, le misure in materia di reclutamento, per quanto valide, sono in gran parte inutili.

### Sostegno dall'estero

Caritas si aspetta qualche opportunità dall'acquisizione di personale straniero. Caregiver dalla Tunisia lavoreranno presto in ogni centro per anziani della regione di Colonia. “In patria, queste sei donne e uomini lavoravano già come professionisti, in Germania iniziano come ausiliari. Nel giro di un anno impareranno la lingua, si integreranno nell'ambiente resi-

denziale e parteciperanno alla vita quotidiana della struttura. Conosceranno i colleghi e gli anziani. Dopo dodici mesi, inizieranno il loro servizio come professionisti”. Dietrich nutre grandi speranze per il programma. Perché i caregiver continueranno a essere necessari anche in futuro, e più che mai. //

Ulteriori informazioni su:

[www.facebook.com/caritaskoeln](http://www.facebook.com/caritaskoeln)

[www.instagram.com/carijobs.koeln](http://www.instagram.com/carijobs.koeln)

### I BENEFIT



I collaboratori procacciano altri collaboratori e ricevono un bonus fino a 1'500 Euro.



**Regalo di benvenuto**, ulteriori bonus dopo 3 e 6 mesi e dopo 1, 2, 10, 20 e 25 anni: ad esempio zaino, set da scrittura, buono cinema, premi in denaro



Un **cesto regalo** si apre ogni 14 giorni: con tè biologico, bibite, pasta, ecc.



**Buono pasto** da 20 Euro per i membri del team che sostituiscono gli altri con poco preavviso



**Indennità di trasferta** da 80 Euro per i collaboratori che si spostano in un'altra casa di riposo.



**Feste** per i tirocinanti, ad es. con tombola e food truck.

# “Abbiamo un'occasione concreta”

*Come si può fermare la crisi dell'assistenza? Il Prof. Dr. Michael Isfort su trattamenti inutili, nuove idee e il ruolo della politica.*



5 domande a  
Prof. Dr.  
Michael Isfort

## 1 Prof. Dr. Isfort, qual è la posizione della Germania, a livello globale, nel settore dell'assistenza?

*Non esiste un altro Paese con la concentrazione di case di cura che abbiamo nella Repubblica Federale. Nel settore dell'assistenza domiciliare e ospedaliera, la Germania si trova ad affrontare un problema demografico e occupazionale. Molti caregiver hanno intorno ai 50 anni e oltre. Nei prossimi dieci anni perderemo il 30 % di loro per pensionamento, nel settore ambulatoriale addirittura il 40 %. Le conseguenze sono una pressione estrema e una carenza di personale in tutto il Paese. Sono anni che lanciamo l'allarme, a volte mi sento come un meteorologo di 15 anni fa.*

## 2 E l'assistenza ospedaliera?

*A livello internazionale, negli ultimi anni siamo riusciti a recuperare il ritardo accumulato. Mentre al 31 gennaio 2021 c'erano fino a 2,5 pazienti in terapia intensiva per turno diurno e fino a 3,5 pazienti ITS per turno notturno per infermiere, dal 1° febbraio 2021 ci sono stati rispettivamente 2 e 3 pazienti. La nostra assistenza medica è sempre stata ai massimi livelli, ma per quanto riguarda il personale infermieristico siamo un Paese in via di sviluppo, ben lontano dall'Australia e dagli Stati Uniti, ad esempio.*

## 3 Come può la professione infermieristica tornare a essere attraente?

*Il settore non ha mai perso la sua attrattiva. Anche nei momenti peggiori, durante il coronavirus, non c'è stato l'abbandono della professione tanto evocata dai media, né la fuga dall'assistenza. Le persone sono soddisfatte del proprio lavoro, oppure sono insoddisfatte. Perché non possono più fare ciò che si erano prefissati. Sono sottoposti a enormi pressioni nella loro vita lavorativa quotidiana e quindi passano dal tempo pieno al part-time. Si tratta di una spirale pericolosa, perché riduce il numero di collaboratori e aumenta il carico di lavoro, il che a*

### Prof. Dr. Michael Isfort

ricercatore e professore presso l'Università Cattolica della Renania Settentrionale-Vestfalia. È infermiere specializzato e vicepresidente del Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V. e ha ricevuto il prestigioso Deutscher Pflegepreis (2017) per il suo impegno.

*sua volta porta a un numero ancora maggiore di lavori part-time. Nelle cliniche, la loro quota è ora del 50 %.*

## 4 Come si potrebbe fare di meglio?

*Servizi vincolanti e tempo libero pianificabile: essere liberi dovrebbe significare non temere di essere chiamati in servizio nel fine settimana. Dobbiamo evitare trattamenti e operazioni inutili. In un confronto a livello europeo, abbiamo il maggior numero di operazioni alla schiena, all'anca e al ginocchio. La Francia è molto al di sotto, eppure lì la gente non attraversa la strada zoppicando. Alcuni degli interventi che eseguiamo non sono necessari e potrebbero essere evitati con una terapia conservativa. A proposito, trovo drammatico questo dato: gli ospedali impiegano oltre il 65 % di medici in più rispetto a 25 anni fa, ma solo il 3 % di infermieri in più. Così non può funzionare.*

## 5 Le prospettive per il futuro appaiono poco incoraggianti. Non è possibile trovare una soluzione alla carenza di lavoratori qualificati nel medio o addirittura nel breve termine?

*Abbiamo una possibilità concreta: se i politici mettessero la questione all'ordine del giorno e se gli operatori dei centri per anziani non costruissero solo strutture per le quali non c'è comunque abbastanza personale. È necessario pensare a nuovi modelli di assistenza. In altri Paesi, gli istituti di cura e i comuni agiscono di pari passo e i comuni sostengono l'introduzione di nuove tecnologie con mezzi finanziari e manodopera. Ma in Germania né i politici né i gestori hanno alcun interesse in questo senso. //*



## CONOSCETE GIÀ LA FOCA PARO?

Questo robot di peluche, inventato in Giappone, viene utilizzato per lavorare con persone affette da demenza. La foca reagisce al tatto, ai suoni e alle voci. Quando le si rivolge la parola, gira la testa verso l'interlocutore. Reagisce alle carezze con un mugolio divertito. Paro è stato progettato per alleviare lo stress dei pazienti affetti da demenza e stimolare le loro capacità cognitive.



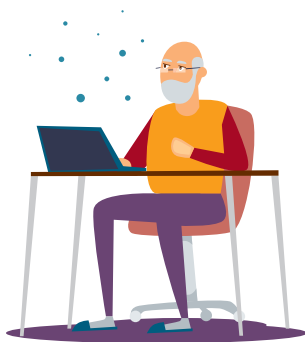
## Anziani in forma anche **con la mente**

Il tablet dell'azienda Media4Care di Monaco di Baviera è stato sviluppato appositamente per le persone anziane. **L'idea:** durante una visita alla casa di riposo, Marc Aurel Engels ha mostrato al nonno affetto da demenza le foto di famiglia su un tablet. L'anziano non era interessato solo alle immagini, ma anche al dispositivo.

**La particolarità:** sei applicazioni facili da usare, progettate per attivare il corpo e la mente. I temi sono intrattenimento, giochi, album fotografici e videotelefonata.

[www.media4care.de](http://www.media4care.de)

|| **37**  
PERCENTO



**degli anziani tedeschi di età pari o superiore a 80 anni utilizza Internet.** Ci sono grandi differenze all'interno della stessa generazione. Gli uomini e le persone molto anziane con un livello di istruzione e reddito elevato hanno una probabilità significativamente maggiore di essere online rispetto alle donne e agli anziani con un livello di istruzione e reddito basso.



## IL SENSORE INTELLIGENTE RILEVA LE CADUTE

**Un assistente digitale per le emergenze! La persona che necessita di assistenza porta il sensore del sistema moio.care sulla schiena. Questo percepisce i movimenti e li interpreta in modo autonomo. Se la persona cade, il sensore lo rileva e informa automaticamente un assistente. moio, sviluppato in Germania, è in grado, tra l'altro, di determinare la posizione della persona assistita e di dare l'allarme non appena questa si allontana da un'area sicura.**

