

ACCOMPAGNARE ED INSIEME RIDEFINIRE LE BIOGRAFIE DELLE PERSONE PRESE IN CARICO: LA RELAZIONE COME MOMENTO DI INCONTRO

Lendinara 10 febbraio 2017

spunti e riflessioni di Antonella Carrai, ed Equipe colleghi,
Coordinatore di Struttura in C.R.A.U.P. RSA di Stra (Ve)

CENTRO RESIDENZIALE UMBERTO I di Piove di Sacco(Pd) sede RSA di Stra (Ve)



RSA di via Zanella,5 a Stra (Ve). Autorizzati all'esercizio (Provvedimenti di Autorizzazione all'Esercizio con DDRss n°274 del 18/09/2012 modificato con Decreto Direttore Sezione Non Autosufficienza n°65/2014) e accreditati (Accreditamento istituzionale con DGRV n°1797 del 06/10/2014) n°**80 posti residenziali** per anziani non autosufficienti, di cui n°**61** posti per non autosufficienti di primo livello, n°**15** posti per non autosufficienti di secondo livello e n°**4** posti per persone in Stato Vegetativo, nonché n°**10 posti di Centro Diurno**.

RELAZIONE COME MOMENTO DI INCONTRO...

- Nelle professioni di aiuto si dovrebbe lavorare come in architettura: riempire, organizzare, razionalizzare, sfruttare lo spazio di cui si dispone partendo dai suoi confini. In questo senso conoscere i limiti con i quali bisogna fare i conti è fondamentale e propedeutico a qualunque progettazione.



DAL SERVIZIO ALL' INTER-RELAZIONE

Anno 2015 - IL COORDINAMENTO DEI SERVIZI HA IL COMPITO DI CREARE “SERVIZIO”: partendo dalle aree vuote e rendendo flessibili e vivibili i limiti.

Anno 2016 – LA RELAZIONE COME MOMENTO DI INCONTRO: bisogna valorizzare la presenza *come momento* particolare dell'esser-ci. Stimolare l' INCLUSIONE, la RIATTIVAZIONE, e soprattutto l' **INTER-RELAZIONE**, ... attraverso la fiducia ed il senso di appartenenza e protezione. Spingere i Servizi e l'Equipe Multidisciplinare a fare valutazioni e Progetti Multidimensionali che vadano oltre il limite dell'autonomia residua delle persone valorizzando quel che “resta” per dare risposte di qualità, con dignità e gioia di vita agli anni delle persone.

I SERVIZI PER L'ANZIANO E LA SUA FAMIGLIA NEI CENTRI SERVIZI DEL C.R.A.U.P.: QUALI SOLUZIONI?



LE RELAZIONI NEI SERVIZI ALLA PERSONA...

La relazione con l'altro si definisce nell'incontro tra la persona ed il Servizio ... Dove il Servizio ha il controllo della globalità (dal clima, organizzazione, alla logistica,...) ovvero di ciò che si produce nel momento della relazione con l'altro, influenzandola.

Ma quale efficacia?

Passare da momento di relazione per promuovere e creare **inter-relazione** tra la persona accolta nel Servizio ed il Servizio stesso, fra il Servizio e le persone, per passare dall'io-tu al noi.

IL SERVIZIO ...

Ci vogliono Buone Pratiche per dare esito efficace all'«incontro» tra la domanda/bisogni e l'offerta del Servizio. Un'attenzione a garantire qualità, accessibilità, trasparenza, un approccio etico e personalizzato e valorizzare il Servizio con interventi di prossimità e di Comunità Attiva (sia interna che esterna: dal personale alla famiglia con al centro la persona anziana ed ogni persona accolta). Servizio non come terreno di "scorribande" di interventi ma di attivazione e ri-attivazione, di inter-relazione e di qualità di vita.

PAROLE CHIAVE

SERVIZIO: evoluzione della sua dimensione sociale, non solo di cura, dove intercettare l'evoluzione di nuovi bisogni ai quali rispondere non solo in termini di "budget".

COMUNITA' ATTIVA come strumento di conciliazione fra i vari "attori" per creare Servizio.

UMANIZZAZIONE: programmare in modo flessibile e personalizzato tutti quegli interventi che amplino la platea dei potenziali beneficiari, differenziando le risposte pur applicando gli stessi Regolamenti, rispondendo ai nuovi e diversi bisogni in un tempo realistico, creando Buone Prassi codificate.

AUTONOMIA: non confonderla con INDIPENDENZA, ma con quanto è possibile fare con quello che "resta" fattibile da parte della persona sia da sola che per scelta (anche orientata).

FARE ATTENZIONE...

- La famiglia va resa consapevole dei bisogni dell'anziano e attivata a compartecipare al Piano e Progetto Individualizzato.
- Favorire sempre il coinvolgimento attivo degli stessi anziani (chiedendo un loro contributo attivo e ri-attivante, a partire dalla propria autobiografia e S.Va.M.A., ecc.).
- L'Equipe di Struttura deve operare in modo concertato per far “quadrare il cerchio” di ogni intervento personalizzato con una Progettualità Multidisciplinare e una Valutazione Multidimensionale che fissi un punto di **INTER-AZIONI** e di **INTER-RELAZIONI** con la persona anziana, con altre persone accolte in Struttura, con il personale di tutti i Servizi e con la Famiglia/Rete.

SGQ C.R.A.U.P. ed azioni a sostegno dell'accoglienza:

- a. Colloquio di pre-ingresso (*a cura di RdM/Inf o RdM/Ass.Soc. o RdM/RdS*)
- b. Accoglienza in prova dell'Anziano per orientarlo ai Servizi e orientare i Servizi all'anziano;
- c. Iter accoglimento Amministrativo e acquisizione informazioni con la Scheda Accoglimento compilata da Assistente Sociale e RdM;
- d. Colloquio e visita di ingresso del Medico con Valutazione del Dolore; Colloquio e valutazione Infermieristica e Valutazione Nutrizionale;
- e. Colloquio con psicologa entro 7gg dall'ingresso con i familiari e supporto psicologico durante il periodo di accoglienza (*a cura della Psicologa*)
- f. Presenza del familiare dell'anziano nuovo accolto a pranzo il primo giorno e poi alla prima UOI (*Assistente Sociale*)
- g. Colloquio con familiari per condivisione PTRI al termine dell'Unità Operativa Interna (*a cura del R di M*)
- h. Colloquio del RdM o CT a tre mesi dall'Accoglimento dell'Anziano (ospiti residenziali, centro diurno e in accoglienza temporanea con contratti di almeno 60gg) e per le "Validazioni PTRI" annuali discusse in UOI a Stra.
- i. Raccolta, analisi e risposta di reclami e segnalazioni pervenuti da familiari ed ospiti (anche verbali) (*a cura dell'R di S*)
- j. Gruppi di familiari e ospiti bimestrali (*RdS e figure al bisogno*)
- k. Gruppo di Auto Aiuto Familiari di Centro Diurno e Accoglienza Temporanea (*Psicologa e figure tecniche al bisogno*)
- l. Presenza Familiari ai corsi del "Piano Formativo RSA Stra" (*RdS/ Professionisti*)

OLTRE I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

- MEDICO MEDICINA GENERALE GERIATRA Alberto M:
- L'incontro e l'accoglienza prevedono inter-relazione. Ma se il paziente è in grado di relazionarsi allora il Piano di cura diventa individualizzato perchè con lui condiviso secondo le sue aspettative e volontà esplicite. Ma se il paziente, come nella maggior parte delle situazioni, non è in grado di interagire verbalmente come avviene l'inter-relazione? Ci aiuta il linguaggio del corpo, e la relazione si esplica attraverso una attenta osservazione e rilevazione della comunicazione non verbale e corporea che diventa testimonianza del “volere”. Quindi va educata l'Equipe a rilevare e restituire e condividere i “segni” (smorfie, oppositività, rigidità...) per una accoglienza e relazione efficace dal primo giorno al “fine vita”.

OLTRE I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

- ASSISTENTE SOCIALE Maristella M.:
 - Le persone interessate al servizio spesso arrivano mosse da una "emergenza" sanitaria e la famiglia/il care-giver viene aiutato e sostenuto ad orientarsi nel complesso mondo dei servizi.
 - Per l'accogliimento effettivo seguono i contatti ed il colloquio di pre-accogliimento, in alcuni casi la visita domiciliare con RdM. E' un momento necessario per preparare l'ingresso dell'anziano e per raccogliere gli elementi che saranno poi comunicati al reparto, ai professionisti, all'ambulatorio e a quanti si occupano della assistenza dell'ospite, per favorire una personalizzazione degli interventi. Si accoglie non solo l'anziano, con le sue caratteristiche, risorse e problematiche, ma anche la famiglia con le sue aspettative, le sue esigenze e spesso anche con la difficoltà di compiere un passaggio non facile di cambiamento. Nel lavoro di accoglienza in questa fase il servizio "Apre le sue porte...".

OLTRE I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

- L'O.S.S. Sandra F.:
- Promuovere accoglienza è creare buon clima, in modo informato però e sulla base delle informazioni impartite in sede di preaccoglimento da servizi sociali, medici, infermieri, psicologa educatore, logopedista, fisioterapista e poi arricchire come OSS le informazioni raccolte cercando di scoprire le abitudini per personalizzare l'azione di cura. Non sempre le chiacchiere aiutano, ma anche lo stare in silenzio, con la giusta distanza, creando fiducia e conoscenza per far sentire nel tempo "a casa".
- Anche il familiare va accolto nelle reazioni emotive tenendo una comunicazione aperta e a portata di mano un bicchiere d'acqua, un fazzoletto....e garantendo momenti condivisi come "Un pasto Insieme". Favorire la comunicazione e l'interazione tra gli anziani e in piena libertà e rispetto anche dei deficit cognitivi, motori,ecc.

OLTRE I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

LOGOPEDISTA Chiara D.:

dal momento dell'accoglienza, è importante rilevare quali siano le abitudini, le preferenze, le difficoltà e dopo una valutazione approfondita, attuare le strategie per favorire il piacere e la sicurezza nel mangiare, prevenendo i gravi rischi correlati alla disfagia . Importante è anche saper cogliere le risorse comunicativo-linguistiche del paziente per poter favorire il contatto con gli altri ospiti ed il personale e per capire quali siano le attività educative e riabilitative più appropriate per lui.

OLTRE I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

PSICOLOGA Claudia C.:

L'ingresso in struttura è sia per l'anziano che per i suoi familiari un evento traumatico che si accompagna a molti vissuti angoscianti e a separazioni che, se pure non totali, sono spesso difficili da elaborare.

Una buona accoglienza può sicuramente contribuire a rendere meno drammatico questo passaggio.

Nella nostra struttura questa si realizza attraverso **l'ascolto attento, partecipe ed accettante** dell'altro ed una attenzione particolare alla personalizzazione che inizia con la puntuale ricostruzione della biografia dell'ospite, dei suoi interessi e delle sue routines che, dove possibile, ci si attiva per non stravolgere.

OLTRE I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

- EDUCATORI Caterina R. e Alessandra R.:
- Dal significato della parola: accogliere-ricevere-ospitare... (accogliere una persona con affetto, con gioia).: l'accoglienza è un'apertura verso l'altro; creare un luogo accogliente che inviterà a restare.
- L'Educatore nel momento dell'accoglienza: riceve con il sorriso, tende e tiene stretta la mano all'anziano che arriva in struttura per farlo sentire ben accolto, voluto. Molto importanti sono i primi giorni per conoscere le sue abitudini, bisogni, vissuto per poter pianificare e attuare strategie diverse, attraverso anche un lavoro d'équipe, che crei "benessere" intorno al nuovo accolto.

OLTRE I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

FISIOTERAPISTI Filippo C., Martina P, Valentina B.:

L'accoglienza è un momento fondamentale dalla quale dipende una relazione con l'anziano in salita o discesa. E' necessario mettere a proprio agio e fare percepire alla persona anziana che non si è lì per imporgli uno stile di vita ma per assisterlo durante la giornata e ridargli la possibilità di fare cose di cui aveva perso l'abitudine o la capacità di fare da solo. In particolare la fisioterapia può aiutare a mantenere le abilità motorie presenti o in certi casi portare ad un recupero di alcune abilità perdute.

Importante è un'attenta valutazione delle capacità residue ma anche dei bisogni non esplicativi e dei desideri, utile relazionarsi con la famiglia per conoscere abitudini, aspettative...per elaborare delle strategie riattivanti e fonte di benessere.

OLTRE I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

- **INFERMIERE Antonio e Gildo:** in prima frase l'accoglienza dell'ospite e famigliari dovrebbe sempre essere in equipe, in modo che si sentano rassicurati, per conoscere volti e compiti, essere orientati e dove le loro aspettative possano trovare una risposta e essere rassicurati da subito di aver fatto la scelta migliore.
- **ECONOMATO Arianna**: chi accoglie ha l'obbligo di "mettere a proprio agio". Per il ruolo professionale che ricopre il significato di accoglienza è principalmente indirizzato ai familiari dell'anziano visto che il momento dell'ingresso in Struttura molto spesso crea uno stato generale di confusione,. Arrivano in economato cercando "altro". E' allora che si fa "squadra" e si cerca di prevenire o soddisfare ogni possibile necessità per evitare di far sentire fuori luogo o a disagio, magari accompagnando dai vari professionisti, o rispiegando aspetti di ordinaria amministrazione o semplicemente salutandoli col sorriso e fermarsi a parlare con loro.

UN UNICO FINE:

- L'INCONTRO va sostenuto per creare nel Servizio un “**SERVIZIO**” in grado di aiutare a superare il trauma dell’istituzionalizzazione favorendo interrelazione e resilienza.



QUALCHE INDICATORE PRATICO....

- 1-Piani di lavoro non rigidi ma **flessibili** e pronti ad accogliere bisogni emergenti e priorità diverse dall'ordinario programmato.
- 2-Responsabilizzare l'azione di cura come azione empatica che generi benessere: osservare, valutare e agire, rilevare e rivalutare. Per es. se serve il caffè per stimolare l'intestino perché dare la colazione dopo l'igiene personale? Disagio per colui che ha il riflesso gastrocolico e doppio lavoro per l'operatore di cura.
- 3- Parola d'ordine «**flessibilità**» del personale tutto come sforzo di servizio: conciliando esigenze e priorità in modo multidisciplinare e responsabile. Un aggravio organizzativo ed economico ma oggetto di soddisfazione e che crea fiducia tra i servizi, tra i colleghi, tra con anziano/famiglia/reti territoriali.
- 4-Accogliere l'anziano non autonomo, il più possibile, in colloqui e Unità Operative.. per aiutarlo ad esprimere i propri bisogni, garantendogli autodeterminazione (anche attraverso la facilitazione di familiari o del personale «tutor case»). Per avere sempre valutazioni individualizzate con un'alleanza terapeutica in grado realmente di ri-attivare.

IN CONCLUSIONE...

- Definire spazi e prassi di incontro formali ed informali, con funzioni di ascolto. Promuovere spazi di vita e di inter-azione per favorire la partecipazione attiva e in osservazione partecipata, anche della famiglia. Spazi dove il personale in tutte le funzioni e professioni deve fare attività di “accoglienza”, accompagnamento, di ascolto empatico e un’azione di cura individualizzata, con interventi di osservazione-valutazione-progettazione-azione-misurazione-rivalutazione in Equipe Multidisciplinare-Multidimensionale finalizzati a perseguire sul campo gli obiettivi di salute globale definiti nel Piano Terapeutico Riabilitativo Individualizzato di ciascuna persona anziana: per perseguirli in modo concertato, rilevando-comunicandoaggiornando-modificando in modo condiviso, partecipato ed in tempo reale per aiutare la persona anziana a riformulare il proprio progetto di vita e di inter-relazione sempre e come gli è possibile..

E PER FINIRE...GRAZIE PER L'ATTENZIONE.

CENTRO RESIDENZIALE UMBERTO I di Piove di Sacco(Pd)
sede RSA di Stra (Ve)

