“L’uso del tempo nei Servizi alla Persona: essere tempo od avere tempo?”

Lendinara, 16 febbraio 2018

spunti e riflessioni di Antonella Carrai con 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 in rinnovo) e accreditati (Accreditamento istituzionale con DGRV n°1797 del 06/10/2014 in rinnovo) 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**.

SERVIZI COME "*TEMPO*" 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…
- (cit. di principio anno 2016 -2017-2018)

DAL SERVIZIO ALL' INTER-RELAZIONE PASSANDO PER IL "TEMPO" ...

Anno 2016 - IL COORDINAMENTO DEI SERVIZI HA IL COMPITO DI CREARE "SERVIZIO": partendo dalle aree vuote e rendendo flessibili e vivibili i limiti.

Anno 2017 - LA RELAZIONE COME MOMENTO DI INCONTRO: valorizzare la presenza *come momento* particolare dell'esser-ci per stimolare l'INCLUSIONE, RIATTIVAZIONE, e soprattutto **INTER-RELAZIONE,** …

Anno 2018 – L'USO DEL TEMPO NEI SERVIZI ALLA PERSONA: essere tempo od avere tempo? Rispondere al quesito senza l'idea di vincere sul tempo o perdere tempo ma dando valore al "vivere" attraverso una "architettura sociale" dove "il tempo è circolare" ed "essere tempo ed avere tempo" sono i due volti della stessa medaglia perché si valorizza il "**time less time**".

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

ACCOGLIMENTO RESIDENZIALE

ACCOGLIMENTO TEMPORANEO
(sollievo, riabilitativo, week end, notturno…)

ACCOGLIMENTO SEMIRESIDENZIALE
(Centro Diurno, servizi generativi…)

ADOCSE

ASSISTENZA DOMICILIARE

FAMIGLIA

ANZIANO

PERSONALE

LE RELAZIONI NEI SERVIZI ALLA PERSONA…QUALE TEMPO?

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, ma soprattutto dei **tempi**…) influenzando il *momento* della *relazione* con "l'altruità" che può essere **efficace** promuovendo **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, includendo nel PAI la persona interessata e la famiglia); che può essere **efficiente** promuovendo una organizzazione circolare con gestione del "tempo macro e micro" che prevede l'assegnazione responsabile (DARE TEMPO) di tutto il tempo che serve per riuscire a dare (ESSERE TEMPO) tutto il tempo che serve alla persona assistita per una qualità di vita dignitosa .

IL TEMPO DEL SERVIZIO …

Ci vogliono Buone Pratiche per dare esito efficace all'«incontro» tra la domanda/bisogni e l'offerta del Servizio (es.programmando nell'ambito UOI la definizione e riesame di indicatori di processo ed esito per attività e PAI).

Il Servizio avrà esito efficiente se non diventa un terreno di "scorribande" di interventi ma un luogo e un tempo di "attivazione e ri-attivazione", di inter-relazione e di qualità di vivere (es.programmando nell'ambito UOI la definizione e riesame di indicatori di processo ed esito per attività e PAI).

Perché "cit. *la vita prende luce dalla fine … e ciò richiede consapevolezza del tempo che serve per dare il tempo che necessita... e per dare dignità in modo dignitoso"…*

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, anche nei Servizi alla persona**,** 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, Procedure e Protocolli rispondendo ai nuovi e diversi bisogni in un tempo "realistico"che a partire dalle Buone Prassi diventa tempo personalizzato.

AUTONOMIA: non confonderla con INDIPENDENZA, ma con quanto è possibile fare con quello che "resta" fattibile da parte della persona sia da sola e per scelta (anche orientata).**Accompagnare ri_valutando le nostre valutazioni**:con la persona, con la sua famiglia/rete, con i Servizi.

TEMPO: come "risorsa" non come "scusa". Implica una architettura sociale per contenere e socializzare situazioni differenti. Un tempo di assistenza e cura fatta di "circolarità", "consapevolezza", "alleanze organizzative" con al centro ed "attiva" la persona e la sua famiglia/rete.

FARE ATTENZIONE…

-Porsi domande “sull’avere tempo” implica chiedersi : ora cosa faccio?.

Il tempo nel lavoro va Pianificato e Progettato per non essere gestito dalle “situazioni” o dagli altri nel “dare tempo”.

-Porsi domande “sull’essere tempo” implica chiedersi: ora “come lo faccio?”

Il tempo nel lavoro richiede “consapevolezza” anche di come e dove risparmiare tempo per usarlo in modo più efficace e produttivo là dove serve e quando serve.

“Avere tempo per essere tempo” implica un’efficace time management in ogni professione: stabilire ciò che è prioritario, importante, urgente ed “etico” per garantire equità, accessibilità… Cit.: Pareto e regola 80/20…. Accorpare attività simili…. Delega responsabile...Minimizzare le “distrazioni”...

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 e dell'anziano nuovo accolto almeno 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 di Monitoraggio Ingressi a cura 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 scritte e verbali pervenuti da familiari ed ospiti *(a cura dell'R.di S.)*

l. Raccolta, analisi di segnalazioni Schede Rischio Clinico pervenuti da familiari,anziani, personale (a cura del Risk Manager Struttura/Ente.)

a. Gruppi di familiari e ospiti bimestrali (*R.di S. con colleghi e fornitori)*

b. Gruppo di Auto Aiuto Familiari di Centro Diurno e Accoglienza Temporanea (*Psicologa e figure professionals al bisogno)*

c. Presenza Familiari ai corsi del "Piano Formativo RSA Stra" (*R.di S./ Professionisti)*

d. Questionari soddisfazione annuali e periodici di Ospiti, Familiari, Personale e Committenti (a cura uffici diverse con Riesame alla Direzione a cura R.di S. e pianificazione azioni di supporto e correttive con Piano Operativo e in Piano Performance)

IL TEMPO OLTRE IL PIANO DI LAVORO, I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

MEDICO GERIATRA dott. Alberto Marsilio:

"... avere tempo per essere tempo…" nei Servizi alla persona richiede una riflessione su "Fedeltà è cambiamento". Risponderei, infatti, citando Papa Francesco ed affermando: «Il cambiamento è salutare non solo quando le cose vanno male ma anche quando tutto funziona bene e siamo tentati di adagiarci sui risultati raggiunti», afferma il Pontefice,"....si attiva sempre un processo, si va avanti. Non si occupano gli **spazi**, si avviano **processi**."...quindi non usare il tempo per un fare fine a se stesso ma agire per attivare sempre un processo di cambiamento per andare incontro all'altruità.

IL TEMPO OLTRE IL PIANO DI LAVORO, I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

PSICOLOGA sig.ra Claudia C.:

"...avere tempo per essere tempo...", implica non sovraccaricare il tempo con adempimenti burocratici ed attività dimostrative che creano l'illusione di controllo di una qualità voluta e non sempre rilevata negli esiti; valorizzare la risorsa tempo per poterlo destinare al contatto empatico con gli assistiti, al riconoscimento e alla soddisfazione dei loro bisogni autentici, ma anche ad un rispettoso confronto multidisciplinare volto a costruire interventi integrati realmente significativi.

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, rilevazione di interessi e delle routines che, dove possibile, permettono l'azione di "essere tempo", di " accogliere " e non di "stravolgere".

IL TEMPO OLTRE IL PIANO DI LAVORO, I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

EDUCATRICI sig.ra Caterina R. e sig.ra Alessandra R.:

Dal significato della parola: accogliere-ricevere-ospitare... (accogliere una persona con affetto, con gioia)… il tempo dell'accoglienza è un apertura verso l'altro per creare insieme un luogo e un “sentirsi” che inviterà a restare.

L’Educatore nel momento nell’accogliere riceve con il sorriso, tende e tiene stretta la mano all'anziano che arriva in Struttura per orientarlo a persone, luoghi, ad interagire, a farlo “sentire” ben accolto e al “centro”. Molto importanti sono i primi giorni per rilevare e conoscere le sue abitudini, bisogni, vissuto per poter pianificare e attuare strategie diverse, attraverso anche un lavoro d'equipe, che crei “benessere” ed una circolarità di tempi ed interventi personalizzati che a ciascuno permettono di dare tempo essendo tempo.

IL TEMPO OLTRE IL PIANO DI LAVORO, I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

FISIOTERAPISTI sig. Filippo C. con sig.ra Martina P., sig.ra Daniela P.:

Il nostro Servizio Riabilitativo sposa l'idea di " Essere Tempo " visto il ruolo che ci porta ad un'interazione maggiore con la persona anziana accolta nel Centro Servizio. Ciò ci permette di dedicarci alla persona in tutte le sue "sfere", per poter far leva in ogni autonomia residua per lavorarci al meglio... Se si pensa all'agire di un infermiere che deve somministrare una terapia in un determinato tempo o ad una igiene con rifacimento del letto da parte dell'OSS nel nucleo ad alta dipendenza sanitaria allora forse esiste anche una dimensione di "Avere Tempo" per "Essere Tempo"..

IL TEMPO OLTRE IL PIANO DI LAVORO, I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

INFERMIERI e COORDINATORI SERVIZI SANITARI sig.ri Gildo R. e Antonio D.:

in prima frase l'accoglienza dell'anziano e dei suoi famigliari dovrebbe sempre essere in équipe, in modo che si sentano rassicurati nel conoscere volti, compiti, ed essere orientati anche nelle aspettative perché trovino adeguata risposta...E' utile essere accolti e rassicurati da subito di aver fatto la scelta migliore, non solo quella "possibile". Per l'Equipe dare/avere tempo per conoscere/si è il presupposto per essere tempo.

IL TEMPO OLTRE IL PIANO DI LAVORO, I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

SUPPORTO ECONOMATO sig.ra Arianna F.: Il tempo è il principio essenziale della vita che conferisce senso e valore alla nostra esistenza.

"Avere tempo" o "essere tempo" sono solo due angolature diverse di vedere e vivere la vita.

Avere tempo è concepire il tempo in maniera lineare e soggettiva...essere tempo è concepirlo in maniera circolare e oggettiva.

Resta comunque che visto da entrambe le prospettive il tempo è valore...senso...sia per quello che ci ha già dato sia per quello che ci sta e starà per portare.

Io penso di essere tempo perché il mio tempo vitale circola in maniera fluida con tutto quello che mi sta attorno dando un senso ad ogni minuto...ricordando sempre quello che è stato ma vivendo quello che adesso è….la vita è unica e fino a prova contraria va vissuta istante per istante.

Questo mio modo di vivere penso di portarlo anche nell'ambiente di lavoro magari fermandomi a parlare con chi mi chiede attenzione, facendo un complimento a chi ne ha bisogno, regalando un sorriso sincero ad ogni persona che incontro… le persone non sono solo documenti e centri di entrata/costo...

IL TEMPO OLTRE IL PIANO DI LAVORO, I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

Anziano sig. Lionello B. 84 anni: avere tempo, sempre di più… nel mio “essere” questo voglio e desidero… avere sempre più tempo per tutti: da chi ha responsabilità di mettere “tutto a posto” e fare tutti “concordi”… Tutti credono che il lavoro sia un qualcosa che qualsiasi persona in qualsiasi contesto può fare… Serve avere tempo per essere tempo nei servizi: il servizio è una “nave” e tutti ne siamo a “bordo” tanto per andare di viaggio che per fare il “mozzo” ma tutti abbiamo il diritto di goderci la crociera.

Anziano sig. Giuseppe F. 73 anni: i servizi alla persona debbono avere tempo... è importante… per restare senza niente da fare ci vuole tempo liberato e per far bene quel che si ha da fare ci vuole tempo ben impiegato...

IL TEMPO OLTRE IL PIANO DI LAVORO, I PROTOCOLLI SGQ, LE BUONE PRASSI PROFESSIONALIZZANTI:

FAMILIARE sig.ra Paola V. della sig.ra V.B. 96 anni: personalmente credo che nei servizi alla persona la cosa più importante sia avere tempo da dedicare per assistere in modo adeguato delle persone anziane ma con esigenze differenti e dove ogni persona è diversa l'una dall'altra. Quando mi dicono che un Centro Servizi è meglio di un altro io affermo sempre "...lo dite guardando come lavora il personale tutto?" ed in particolare mi riferisco ai medici, infermieri, operatori, coordinatori… all'anziano non importa avere lo spatolato di marmo nel muro della camera con il bel quadro ma gli è indispensabile per vivere una accoglienza e una cura amorevole, fatta di attenzioni, di gentilezza, di premure… bisogna avere tempo e professionalità, certamente, ma il "cuore" fa essere tempo...

UN UNICO FINE:

- **L'INCONTRO va sostenuto per creare nel Servizio un tempo che permetta di essere "SERVIZIO" in grado di aiutare a viversi nell'istituzionalizzazione favorendo inter-relazione e resilienza.**
- ***A volte bisogna viversi in "lentezza" per cogliere "l'attimo" ed avere la visione di insieme che si ferma sul dettaglio che fa la differenza, nello scorrere del tempo. Valorizzare la dimensione temporale per agire il "cambiamento", sempre, anche quando tutto va bene nei Servizi.***

IN CONCLUSIONE 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, responsabile e circolare. 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.. partecipazione 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.

.

E PER FINIRE…GRAZIE PER L’ATTENZIONE.

CENTRO RESIDENZIALE UMBERTO I di Piove di Sacco(Pd)

sede RSA di Stra (Ve)