

Favorire qualità nei Servizi Residenziali per le persone anziane e le loro famiglie

Peculiarità

I servizi residenziali per le persone anziane sono dei servizi peculiari, forme di convivenza organizzata chiamate a coniugare la quotidianità delle persone con la quotidianità degli apporti professionali, dove le dimensioni di soggettività e di comunità, le ritmiche personali e le ritmiche organizzative è importante trovino degli equilibri qualitativi e rispettosi delle diverse dimensioni in gioco.

Sono servizi chiamati a dare continuità alla gestione di problematiche di salute legate ad acuzie, cronicità, non autosufficienza, e contemporaneamente anche a dare continuità per ognuna delle persone ospiti a forme di relazione con la propria storia, con il proprio patrimonio di esperienze e di identità, con i legami e gli affetti familiari e relazionali. Ad accompagnare una vita nel suo fluire, e frequentemente al suo finire e alla morte. Una continuità e un accompagnamento nel tempo dunque, non solo delle condizioni psicofisiche ma anche di quelle identitarie e relazionali delle persone e delle loro famiglie, al fine di costruire un benessere possibile nella nuova condizione di vita e di residenza. Un benessere possibile che è collegato anche al poter riconoscere nella nuova condizione nuove dimensioni di senso, nuovi e possibili equilibri e riconoscimenti, un vivere in nuove forme legami e affetti familiari e relazionali.

Nei servizi residenziali le conoscenze della ricerca medica e scientifica relative a patologie e problematiche di salute dell'età avanzata, le competenze e le professionalità sanitarie e assistenziali si coniugano dunque con l'attenzione alle dimensioni organizzative. La qualità dell'accudimento e della cura e il benessere sono quindi esito generato da un servizio, dove sono centrali la qualità dei processi di lavoro, delle modalità di interazione e di riconoscimento di chi vi opera, vi entra in contatto, vi si affida o affida un proprio congiunto.

Sono servizi che arricchiscono le loro potenzialità nelle forme di interazione che costruiscono con il contesto territoriale, con i servizi e i suoi soggetti.

Possibili percorsi

Lo Studio APS in questi anni ha collaborato con diversi servizi rivolti alla popolazione anziana e alle loro famiglie, territoriali, domiciliari e residenziali, e con diversi soggetti istituzionali preposti alle diverse forme di programmazione, progettazione e raccordo territoriale.

Diverse sono state le tematiche sulle quali si è lavorato attraverso iniziative di ricerca, formazione e consulenza. Questo ha consentito di riconoscere e mettere in connessione tra loro diverse esperienze.

Molte sono infatti le esperienze in atto nei servizi nel cercare di articolare e connettere gli elementi sopra richiamati che danno qualità all'esperienza di vita nelle residenzialità.

Esperienze che prendono maggior valore quando riescono a rendere visibili i problemi che hanno affrontato, gli orientamenti che le hanno sostenute, le rielaborazioni metodologiche e gli apprendimenti che ne sono derivati.

In relazione a queste esperienze ci sembra importante sottolineare alcuni temi rispetto ai quali in questi anni abbiamo collaborato e che possono fare da riferimento per iniziative di

miglioramento che possono essere attivate dalle realtà dei servizi anziani, in forma singola o in collaborazione tra più enti.

Sono percorsi che hanno come focus dimensioni di logiche e di funzionamento organizzativo perché, come dicevamo in premessa, è in intreccio con queste parti che le elaborazioni medico-scientifiche legate agli specifici fenomeni dell'invecchiamento vengono a generare e qualificare un servizio.

Qualificare le funzioni di coordinamento

Quella del coordinamento è una risorsa organizzativa importante e alle figure che la ricoprono viene richiesto l'esercizio funzioni diverse, sia di carattere generale, per assicurare il funzionamento complessivo della struttura, sia più micro organizzative. Sono infatti chiamate a svolgere funzioni: di programmazione e, contemporaneamente, di gestione quotidiana di eventi e imprevisti; di controllo sugli aspetti generali dell'andamento del servizio, ma anche dei comportamenti operativi specifici e quotidiani degli operatori; di gestione dei rapporti con le famiglie nelle fasi iniziali dell'ingresso in struttura, ma anche di intervento quotidiano su microconflittualità tra operatori o con le famiglie. Sono figure al centro di molte dinamiche rispetto alle quali risultano importanti percorsi di supporto e di accompagnamento nel costruire riferimenti e competenze sempre più in sintonia con le direzioni di sviluppo e di qualità delle proprie organizzazioni.

Favorire integrazione tra gli operatori e le funzioni

Un servizio residenziale ha nelle forme di integrazione tra le funzioni una sua specifica necessità e qualità. La cultura dell'integrazione operativa si costruisce attraverso una condivisione continua sul campo degli interventi assistenziali. E un lavoro che implica la capacità di elaborare modelli in grado di ricomporre di volta in volta le tensioni tra esigenze degli ospiti e delle famiglie con le risorse disponibili, sforzandosi di aprire possibilità e trasformare i limiti. Diversi sono i piani sui quali operare tali ricomposizioni: la gestione della cura e dell'accudimento; la definizione dei piani di lavoro e dei progetti di mantenimento o di riabilitazione; il raccordo tra operatori che dipendono dalla struttura e altri che dipendono da cooperative collaboranti ecc... E' importante soprattutto vedere come questo si traduce in modalità e qualità dei processi di lavoro, per evitare che gli apporti lavorativi di ciascuno tendano verso logiche ed obiettivi frammentati, con il rischio che si giustappongano l'un l'altro, che i riferimenti diventino prevalentemente, e più in astratto, quelli della mansione e della prestazione in sé. Con i coordinatori e con gli operatori sono dunque importanti percorsi finalizzati alla messa a fuoco di obiettivi di cura, al riconoscimento dei processi di lavoro collegati, alla definizione di strumenti e indicazioni che facciano da supporto al comportamento lavorativo.

Assumere la multiculturalità

I servizi residenziali sono luoghi sempre più caratterizzati da una forte componente di multiculturalità collegata alla rilevante presenza, in tutte le professioni, di operatori di provenienza straniera. Si tratta di una presenza non uniforme, esistono infatti servizi dove gli operatori costituiscono una piccola componente, e servizi invece in cui gli operatori stranieri rappresentano oltre i due terzi del personale sanitario e assistenziale. Rispetto a questa dimensione, matura l'esigenza di sviluppare consapevolezze e riconoscimenti per contribuire a contenere i rischi che si producano all'interno dei servizi incomprensioni, conflitti, malesseri tra gli operatori e nella relazione con gli ospiti e le loro famiglie. Alcune questioni sono riportabili alle dimensioni quotidiane dell'organizzazione del lavoro e degli strumenti comunicativi. Altre sono invece riportabili a riferimenti e significati diversi attorno alla relazione, alla cura, alla sofferenza, al rapporto con l'anziano. Con i coordinatori e gli operatori si possono dunque mettere a fuoco ipotesi e modalità operative di gestione e di lavoro che consentano di migliorare la produzione di servizi e la gestione di contesti lavorativi ormai di fatto multiculturali.

Interazioni e coinvolgimenti delle famiglie

Le relazioni che collegano famiglie, persone ricoverate e servizio residenziale sono relazioni complesse, che si muovono tra delega e ricerca di mantenimento di legami, tra istanze di controllo e di partecipazione, tra sensi di colpa e nuovi investimenti, tra senso di disturbo e risorsa di coinvolgimento. La famiglia è di fatto un soggetto costantemente presente nei servizi per anziani. Essa è presente nel momento della scelta del ricovero dell'anziano in struttura, durante la costruzione dell'ingresso e durante la permanenza. Tuttavia sono spesso carenti le rappresentazioni e le elaborazioni progettuali rispetto alle implicazioni che questa presenza può assumere all'interno dei servizi. Da ciò ne derivano fatiche, incomprensioni, conflitti, vissuti di rivendicazione e di controllo problematici per le diverse componenti coinvolte: operatori, ospiti, familiari stessi. Le famiglie possono dunque essere più "sullo sfondo" di una quotidianità di cura o essere rappresentate come componenti e interlocutori di un percorso che, anche con loro, si sta realizzando; essere spettatori anche minacciosi o invece componenti della costruzione di un benessere possibile. In questo quadro le relazioni e le interazioni che si costruiscono con le famiglie assumono un aspetto qualificante. Per le persone ricoverate ma anche per gli operatori e per la realizzazione del servizio. Con i coordinatori e gli operatori, ma anche con dei familiari si possono dunque costruire percorsi finalizzati a qualificare le forme di interazione nei diversi momenti del percorso di vita nella residenzialità.

Riferimenti

Da parte di professionisti dello Studio APS sono state sistematizzate diverse elaborazioni relative ai temi proposti, tra queste segnaliamo in particolare:

- Dalponte, A., Olivetti Manoukian, F. (a cura di), **Lavorare con la cronicità. Formazione, organizzazione, rete dei servizi**, Carocci, Roma, 2005.
- Orsenigo, A., **Organizzare servizi che curano**, in "Animazione Sociale", n. 253, Gruppo Abele, Torino, 2011.
- Primerano, C. Tarchini, V. (a cura di), **Costellazione RSA. Coinvolgimento delle famiglie e integrazione delle funzioni nelle strutture residenziali per anziani: gli elementi chiave di un lavoro di ricerca/formazione**, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna, 2011.

Nel sito dello Studio possono essere reperiti ulteriori materiali di supporto rispetto ai temi trattati: www.studioaps.it.