

Tratto da ARIA NUOVA NELLE CASE PER ANZIANI (Vigorelli P. , Edizioni FrancoAngeli)

Quarto Capitolo - **Il Progetto Accoglienza: la ricerca-intervento nazionale** con Maria Paola Bareggi ¹

¹ Il Gruppo Progetto, coordinato dall'Autore, è costituito da *Maria Paola Bareggi*, segretaria del gruppo, psicologa, RSA Residenza Borromea, Mediglia (MI); *Cecilia Guidetti*, sociologa, ricercatrice presso IRS (Istituto di Ricerche Sociali), Milano; *Angela Peduzzi*, formatrice, senior partner di SATEF srl, Milano; *Bruno Pulici*, fotografo (per il video di presentazione caricato su You Tube).

Il *Progetto Accoglienza* descritto nel capitolo precedente e realizzato dal Gruppo di Desio si inserisce in un più ampio progetto nazionale promosso dal Gruppo Anchise con il patrocinio della Società Italiana di Gerontologia e Geriatria – Sezione Lombardia. Il progetto è stato descritto nel volume *Cinque minuti per l'accoglienza in RSA. Un metodo basato sull'Approccio capacitante*. Si tratta di una ricerca-intervento iniziata nel 2011 e tuttora in corso. In questo capitolo si fa il punto sullo stato di avanzamento del progetto alla data del 12 agosto 2012, rinviando una più dettagliata elaborazione dei risultati alla pubblicazione su una rivista di settore.

Alla base del *Progetto* ci sono alcune osservazioni:

- il momento del ricovero divide la vita dell'anziano in due parti: il *Mondo del prima* e il *Mondo del dopo*;
- le vicissitudini dei primi minuti di ricovero contribuiscono a definire la qualità del ricovero stesso e delle relazioni interpersonali (ospite ↔ operatore, operatore ↔ familiare, ospite ↔ familiare);
- le vicissitudini dei primi minuti di ricovero influenzano tutto il tempo successivo.

Partendo da queste osservazioni il *Progetto* si propone di studiare una modalità d'accoglienza che favorisca fin dall'inizio una *convivenza sufficientemente felice* tra ospiti, operatori e familiari, che favorisca cioè un'accoglienza capacitante.

Lo strumento utilizzato è il *Colloquio d'accoglienza*: un colloquio di cinque minuti che non si occupa di raccogliere informazioni e nemmeno di valutare lo stato cognitivo del nuovo ospite, ma semplicemente si propone di accoglierlo in modo positivo, così come avviene normalmente tra due persone che non si conoscono e che sono desiderose/timorose d'incontrarsi. Il colloquio quindi differisce radicalmente da quello che normalmente viene effettuato, sia negli obiettivi che nei metodi.

Il Protocollo di ricerca, la scheda di follow up e il testo di molti *Colloqui d'accoglienza* sono riportati nel libro citato e sono reperibili su www.gruppoanchise.it. Le *Tecniche conversazionali* consigliate sono: *Ascoltare in silenzio, Rispettare la lentezza e le pause, Non correggere, Non interrompere, Non completare le frasi lasciate in sospeso, Non fare domande o farne poche e aperte, Rispondere alle domande, Fare eco, Restituire il motivo narrativo, Somministrare frammenti pertinenti della propria autobiografia*.

Senza entrare nei dettagli, l'operatore durante il colloquio cerca di cogliere le *Competenze elementari* del nuovo arrivato (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere) nel momento in cui si manifestano, così come si manifestano, e gli restituisce il *Riconoscimento* di tali competenze mediante le parole e le *Risposte di effettività*.

La ricerca è servita a mettere a punto il metodo, sperimentandolo in contesti diversi. E' stato utilizzato in RSA e in CDI di diverse Regioni; da operatori con diverse formazioni e ruoli professionali; con nuovi ospiti con e senza deficit cognitivi, con e senza disturbi comportamentali.

La ricerca si è spontaneamente trasformata in intervento in quanto laddove è stata effettuata, magari partendo dall'iniziativa di un gruppo di pochi operatori, ha suscitato curiosità e desiderio di emulazione. In molte situazioni, come nell'ASP Pio e Ninetta Gavazzi di Desio, è stata come un

Tratto da ARIA NUOVA NELLE CASE PER ANZIANI (Vigorelli P. , Edizioni FrancoAngeli)

cuneo, un piccolo intervento che ha innescato una serie di cambiamenti in senso capacitante che ha progressivamente coinvolto un numero maggiore di operatori e l'organizzazione stessa della struttura.

Nei paragrafi che seguono vengono descritti la casistica e alcuni risultati preliminari, poi segue un breve commento.

Nella lettura dei dati bisogna tenere conto che si tratta di una ricerca-intervento sul campo, ampia e non sponsorizzata, in cui è stata privilegiata la realizzazione dell'intervento stesso sulla completezza della raccolta dei dati.

1. La casistica

Nelle Tabelle che seguono vengono presentati

- la diffusione del *Progetto Accoglienza*
- le caratteristiche degli operatori
- le caratteristiche dei nuovi ospiti
- l'outcome dei nuovi ospiti dopo 4 settimane
- le caratteristiche dei *Colloqui d'accoglienza*

1.1. La diffusione del *Progetto Accoglienza*

Nella Tab. 1 sono riportati i dati relativi alla diffusione del *Progetto* che è stato realizzato in 7 Regioni del Nord e Centro Italia e della Sicilia, coinvolgendo 37 strutture. Le successive Tabelle riportano i dati relativi agli operatori che hanno effettuato i *Colloqui d'accoglienza* (Tab. 2), ai nuovi ospiti (Tab. 3 e 4) e ai colloqui stessi (Tab. 5).

Tab. 1: La diffusione del *Progetto Accoglienza*

| | <i>Numero</i> |
|--|---------------|
| Regioni coinvolte | 7* |
| RSA coinvolte | 33 |
| CDI coinvolti | 4 |
| <i>Colloqui d'accoglienza</i> registrati e trascritti | 111 |

* Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Sicilia, Toscana

1.2. Le caratteristiche degli operatori

La partecipazione al *Progetto* è stata volontaria, in base all'autocandidatura degli operatori, singola o in gruppo, e delle strutture. La formazione degli operatori era di livelli differenti e andava dalla semplice lettura del Protocollo alla partecipazione ad un corso di formazione di venti ore; nella maggior parte dei casi si trattava di un livello di formazione intermedio, costituito dalla partecipazione a uno o due seminari o interventi brevi di sensibilizzazione all'*Approccio capacitante*.

Gi operatori che hanno gestito i *Colloqui d'accoglienza* ricoprono tutti i ruoli professionali che entrano in contatto con i nuovi ospiti, con una rappresentanza prevalente di Psicologi, OSS, Animatori, Medici e Responsabili di Struttura (Tab. 2).

La maggior parte degli operatori ha trascritto un solo colloquio per partecipare alla ricerca, ma ha proseguito nell'effettuare i colloqui secondo l'*Approccio capacitante* anche al di fuori della stessa.

Tratto da ARIA NUOVA NELLE CASE PER ANZIANI (Vigorelli P. , Edizioni FrancoAngeli)

Tab. 2: Caratteristiche degli operatori

| <i>Ruolo professionale</i> | <i>Numero</i> |
|----------------------------|---------------|
| Responsabili di Struttura | 8 |
| Medici | 8 |
| Psicologi | 18 |
| Infermieri, Coordinatori | 7 |
| OSS | 15 |
| Educatori | 6 |
| Animatori | 10 |
| Fisioterapisti | 4 |
| Terapisti occupazionali | 2 |
| Assistenti sociali | 3 |
| Musicoterapeuti | 2 |
| Arteterapeuti | 1 |
| TOTALE | 84 |

1.3. Le caratteristiche dei nuovi ospiti

La popolazione studiata rispecchia il noto mix dei nuovi ingressi in RSA, con una prevalenza di donne (69,36 %), un'età media superiore agli 80 anni (82,88 anni), un deficit cognitivo di grado medio-severo (punteggio medio del MMSE = 13,12).

Tratto da ARIA NUOVA NELLE CASE PER ANZIANI (Vigorelli P. , Edizioni FrancoAngeli)

Tab. 3: Caratteristiche dei nuovi ospiti

| Sesso | | |
|--|--------------------------------------|----------------------------|
| | Numero (%) | |
| <i>maschi</i> | 33 (29,73 %) | |
| <i>femmine</i> | 78 (70,27 %) | |
| Età | | |
| <i>range</i> | 57 anni – 99 anni | |
| <i>media</i> | 82,88 anni | |
| Scolarità in anni | | |
| <i>Anni</i> | Numero di nuovi ospiti (percentuale) | |
| <i>0-4</i> | 22 (19,82%) | |
| <i>5-7</i> | 23 (20,72%) | |
| <i>8-12</i> | 12 (10,81%) | |
| <i>13-17</i> | 7 (6,31%) | |
| <i>Non riferita</i> | 47 (42,34%) | |
| Numero totale dei pazienti valutati | 111 | |
| Deficit cognitivi valutati dall'operatore | | |
| <i>Gravità</i> | Numero di nuovi ospiti (percentuale) | |
| <i>non evidente</i> | 7 (7,29%) | |
| <i>lieve</i> | 19 (19,79%) | |
| <i>moderata</i> | 40 (41,67%) | |
| <i>grave</i> | 30 (31,25%) | |
| Numero totale dei pazienti valutati | 96 | |
| MMSE | | |
| <i>Punteggio</i> | Valore | |
| <i>range</i> | 0 – 28 | |
| <i>media</i> | 13,12 | |
| Grado di demenza in base al punteggio del MMSE | | |
| Grado di demenza* | Punteggio del MMSE | Numero e % di nuovi ospiti |
| <i>assente</i> | 30-27 | 1 (1,09%) |
| <i>possibile</i> | 26-25 | 3 (3,26%) |
| <i>lieve-moderata</i> | 24-10 | 62 (67,39%) |
| <i>moderata-grave</i> | 9-6 | 9 (9,78%) |
| <i>grave</i> | 5-0 | 17 (18,48%) |
| Numero totale dei pazienti valutati | | 92 |
| * Harvey R.G. <i>Alzheimer's disease: clinical diagnosis and management strategies</i> . Clinician, Vol.15, n.1, G-C C. Ltd. | | |

Tratto da ARIA NUOVA NELLE CASE PER ANZIANI (Vigorelli P. , Edizioni FrancoAngeli)

Tab. 4: Outcome dopo 4 settimane

| | <i>Numero</i> | <i>%</i> |
|---|---------------|----------|
| <i>E' tuttora ricoverato nello stesso reparto</i> | 33 | 73% |
| <i>E' stato trasferito in un altro reparto</i> | 3 | 7% |
| <i>E' stato trasferito in un'altra RSA</i> | 4 | 9% |
| <i>E' stato trasferito in Ospedale</i> | 1 | 2% |
| <i>E' tornato al domicilio</i> | 0 | // |
| <i>E' morto</i> | 4 | 9% |
| <i>Non so dove attualmente si trovi</i> | 0 | // |
| Numero totale dei pazienti valutati | 45 | |

Tab. 5: Caratteristiche dei *Colloqui d'accoglienza*

| Giornata del colloquio | | |
|--|-----------------------|----------|
| | <i>N. di colloqui</i> | <i>%</i> |
| <i>Giorno 0 (giorno dell'ingresso)</i> | 0 | // |
| <i>Giorno 1 (giorno successivo)</i> | 47 | 49,47% |
| <i>Giorno 2-7</i> | 35 | 41,05% |
| <i>Oltre il giorno 7</i> | 9 | 9,48% |
| Numero totale dei colloqui valutati | 91 | |
| Durata in minuti | | |
| <i>Range</i> | 3,37 – 35,00 | |
| <i>Media</i> | 9,96 | |

Tratto da ARIA NUOVA NELLE CASE PER ANZIANI (Vigorelli P. , Edizioni FrancoAngeli)

2.La valutazione dei risultati del *Progetto Accoglienza*

Il disegno iniziale del *Progetto* era concepito per verificare l'applicabilità del protocollo del *Colloquio d'accoglienza* in diversi contesti e per favorire l'avvio di un cambiamento in senso capacitante delle strutture in cui veniva sperimentato. Il disegno era in sé pesante, in quanto richiedeva la registrazione e la fedele trascrizione dei colloqui. Per reclutare un numero consistente di operatori e di colloqui si è quindi scelto di formulare un disegno che, per il resto, fosse il più possibile leggero e flessibile. Per questo motivo inizialmente il *Progetto* non prevedeva una raccolta di dati follow up.

Tuttavia, mentre il progetto era in corso, è nata la disponibilità da parte di alcuni operatori e di alcune RSA di raccogliere ulteriori dati per una valutazione oggettiva dei risultati. E' nata così la *Scheda di follow up* (v. Appendice) per registrare i cambiamenti osservati quattro settimane dopo il *Colloquio d'accoglienza*. Tale scheda è stata compilata dagli operatori che hanno raccolto i colloqui ed è basata su una autovalutazione dei cambiamenti tra il tempo T_0 (prima del colloquio) e il tempo T_1 (quattro settimane dopo il colloquio). Alla data del 12 agosto 2012 sono pervenute 45 schede (Tab. 6) su 111 colloqui effettuati (40%). Qui di seguito vengono presentati sommariamente i risultati preliminari.

Tab. 6 Schede di follow up pervenute

| Struttura di provenienza | Numero di schede |
|--|------------------|
| <i>ASP Pio e Ninetta Gavazzi, Desio (MB)</i> | 21 |
| <i>RSA Residenza Borromea, Mediglia (MI)</i> | 9 |
| <i>RSA I Fiori di Loto di Quarto, Genova</i> | 7 |
| <i>RSA Fond. Santa Maria Ausiliatrice, Bergamo</i> | 3 |
| <i>RSA San Camillo, Carugate (MI)</i> | 2 |
| <i>Casa San Teresa, Livraga (LO)</i> | 1 |
| <i>RSA Ente Morale Pio IX, Bresso (MI)</i> | 1 |
| <i>Villaggio Amico, Gerenzago (VA)</i> | 1 |
| <i>Numero totale di schede pervenute</i> | 45 |

Trattandosi di una ricerca-intervento che ha l'obiettivo prioritario e ambizioso di provocare un cambiamento nell'atmosfera stessa delle RSA, di soffiare cioè *aria nuova nelle Case per Anziani*, i cambiamenti di maggior interesse riguardano gli operatori stessi.

In sintesi, coerentemente con le finalità del *Progetto* sono state scelte tre aree su cui registrare i cambiamenti:

- cambiamenti degli operatori (area prevalente),
- cambiamenti dell'ospite,
- cambiamenti dell'ambiente.

2.1.1 cambiamenti degli operatori

Una delle ipotesi di partenza della ricerca era che essa stessa diventasse un motore di cambiamento, costituisse cioè un'esperienza tanto nuova e diversa da influire anche nelle 4 settimane successive al colloquio

- sul comportamento verbale degli operatori nei confronti del nuovo ospite,
- sul comportamento verbale degli operatori nei confronti degli altri ospiti,

Tratto da ARIA NUOVA NELLE CASE PER ANZIANI (Vigorelli P. , Edizioni FrancoAngeli)

- sul comportamento verbale degli operatori che non avevano partecipato direttamente alla ricerca-intervento ma che facevano parte dell'équipe.

Per tale motivo sono state studiate queste tre sottoaree.

- Per quel riguarda i cambiamenti degli operatori *nei confronti del nuovo ospite* è risultato che nelle 4 settimane successive al *Colloquio d'accoglienza*

- cercano di *interagire* con il nuovo ospite più del solito (63,64%);
- cercano di *parlare* con il nuovo ospite più del solito (70,45%);
- utilizzano qualche *Tecnica conversazionale* più del solito (59,10%);

Chiedendo agli operatori quali sono le tre *Tecniche conversazionali* che hanno utilizzato con maggior frequenza nelle 4 settimane successive al colloquio, la distribuzione delle risposte è risultata piuttosto omogenea. La tecnica più utilizzata è risultata *Rispettare la lentezza e le pause* (18,94%). Se a questa tecnica si aggiunge *Ascoltare in silenzio* (10,61%), risulta che gli operatori hanno fatto proprio soprattutto lo stile della conversazione capacitante, uno stile in cui l'operatore si dispone ad accogliere le parole dell'ospite piuttosto che a stimolarle in modo attivo.

- Per quel riguarda i cambiamenti degli operatori *nei confronti degli altri ospiti* è risultato che nelle 4 settimane successive al *Colloquio d'accoglienza*

- gli operatori cercano di parlare con gli altri ospiti come d'abitudine (61,36%) oppure più del solito (38,64%);
- gli operatori utilizzano qualche *Tecnica conversazionale* come d'abitudine (45,46%) oppure più del solito (52,27%);

Chiedendo agli operatori quali sono le tre *Tecniche conversazionali* che hanno utilizzato con maggior frequenza nelle 4 settimane successive al colloquio, la tecnica più utilizzata è risultata *Rispettare la lentezza e le pause* (17,77%).

- Per quel riguarda i cambiamenti degli operatori che non avevano partecipato direttamente alla ricerca-intervento se ne riferisce al successivo punto 2.3.1.

2.2.I cambiamenti del nuovo ospite

La valutazione esauriente dei cambiamenti a livello dell'ospite è un'operazione complessa ed esula dalle finalità del presente studio; qui ci siamo limitati ad alcuni dati osservazionali rilevati dagli operatori stessi e indicati nelle schede di follow up.

Nelle 4 settimane successive al *Colloquio d'accoglienza* gli operatori hanno osservato che

- il nuovo ospite mostrava segni di piacere in occasione degli incontri (risponde *spesso* il 68% degli operatori);
- il nuovo ospite mostrava di riconoscere l'operatore (risponde *spesso* il 54,55% degli operatori);
- il nuovo ospite cercava il contatto verbale (risponde *spesso* il 38,64% degli operatori).

Alla domanda globale *Come giudichi la qualità dell'inserimento dell'ospite?* gli operatori rispondono

Pessima: //

Non soddisfacente o poco: 9%

Abbastanza soddisfacente: 52%

Soddisfacente: 39%

2.3.I cambiamenti dell'ambiente

I cambiamenti dell'ambiente sono stati valutati in base al coinvolgimento degli operatori che non avevano partecipato direttamente alla ricerca-intervento ma che facevano parte dell'équipe (operatori passivi).

Tratto da ARIA NUOVA NELLE CASE PER ANZIANI (Vigorelli P. , Edizioni FrancoAngeli)

E' risultato che

- il 100% degli operatori attivi ha parlato del *Colloquio d'accoglienza* o del *Progetto accoglienza* o delle *Tecniche conversazionali* con uno o più operatori della propria équipe;
- nel 98% dei casi uno o più degli operatori dell'équipe ha provato a utilizzare qualcuna delle *Tecniche conversazionali*.

3.Commento sintetico

Il *Progetto accoglienza* è una ricerca-intervento iniziata nel 2011 e tuttora in corso, a livello nazionale, promossa dal Gruppo Anchise con il patrocinio della Società Italiana di Gerontologia e Geriatria – Sezione Lombardia.

Gli obiettivi sono

- favorire un inserimento felice del nuovo ospite nella *Casa per Anziani*
- favorire l'emergere delle *Competenze elementari* del nuovo ospite (competenza emotiva, a parlare, a comunicare, a contrattare, a decidere)
- migliorare le modalità di accoglienza informale (attraverso lo studio delle parole degli operatori e delle reazioni dell'ospite)

Il metodo si basa sul *Colloquio d'accoglienza*, un colloquio di cinque minuti che non si occupa di raccogliere informazioni e nemmeno di valutare lo stato cognitivo del nuovo ospite, ma semplicemente si propone di accoglierlo in modo positivo, così come avviene normalmente tra due persone che non si conoscono e che sono desiderose/timorose d'incontrarsi.

Alla data del 12 agosto 2012 hanno partecipato 84 operatori appartenenti a 37 strutture di 7 Regioni: Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Sicilia, Toscana. In totale sono stati raccolti

- 111 *Colloqui d'accoglienza*, registrati e trascritti con il consenso informato del familiare di riferimento e, per quanto possibile, del diretto interessato;
- 45 schede di follow up dopo 4 settimane.

Gli operatori coinvolti appartengono a tutte le professionalità coinvolte nella cura delle persone anziane, hanno diversi tipi e livelli di formazione, hanno partecipato volontariamente in base ad autocandidatura.

La ricerca-intervento non è costituita quindi da un campione selezionato ma rispecchia realtà molto varie, così come si trovano sul territorio italiano. Anche le condizioni di ricerca sono poco standardizzate e riflettono la normale realtà delle RSA. Unico elemento che accomuna le diverse esperienze è un Protocollo di ricerca di tre pagine e una scheda di follow up, pure di tre pagine.

Nel Protocollo gli operatori sono invitati a considerare prioritario l'emergere della parola e il benessere del paziente piuttosto che l'adesione al Protocollo stesso.

Obiettivi, materiali e metodi sono stati ampiamente descritti nel libro *Cinque minuti per l'accoglienza in RSA. Un metodo basato sull'Approccio capacitante*. In questa sede sono stati presentati alcuni risultati preliminari da cui emerge che

- il *Colloquio d'accoglienza* condotto secondo l'*Approccio capacitante* è effettuabile in contesti molto diversi, da operatori di tutte le professionalità coinvolte nella cura degli anziani;
- il *Colloquio d'accoglienza* condotto secondo l'*Approccio capacitante* è effettuabile con tutti i nuovi ospiti, sia quelli senza che quelli con deficit cognitivi; i deficit cognitivi possono essere da lievi a gravi;
- il *Colloquio d'accoglienza* condotto secondo l'*Approccio capacitante* richiede una formazione semplice, da quella minimale che consiste nella lettura di un Protocollo a quella ottimale che consiste in un corso di formazione di venti ore;

Tratto da ARIA NUOVA NELLE CASE PER ANZIANI (Vigorelli P. , Edizioni FrancoAngeli)

- il *Colloquio d'accoglienza* provoca dei cambiamenti nel comportamento verbale dell'operatore sia nei confronti del nuovo ospite che nei confronti degli altri ospiti;
- il cambiamento più rilevante riguarda il clima del colloquio e si sostanzia nel *Rispettare la lentezza e le pause* e nell'*Ascoltare in silenzio*; risulta cioè che gli operatori hanno fatto proprio lo stile della conversazione capacitante, uno stile in cui l'operatore si dispone ad accogliere le parole dell'ospite piuttosto che a stimolarle in modo attivo;
- il *Colloquio d'accoglienza* provoca dei cambiamenti anche negli operatori che non partecipano direttamente alla ricerca-intervento. E' successo infatti che gli operatori che hanno partecipato al *Progetto* ne hanno parlato con i colleghi e che questi spontaneamente abbiano provato ad utilizzare le *Tecniche conversazionali* consigliate nel Protocollo;
- riguardo al comportamento dei nuovi ospiti è risultato che nelle 4 settimane successive al *Colloquio d'accoglienza* tendono a mostrare segni di piacere in occasione degli incontri, a riconoscere l'operatore, a cercare il contatto verbale;
- la qualità dell'inserimento dell'ospite è stata considerata dagli operatori abbastanza soddisfacente o soddisfacente nel 91% dei casi.