

Background

Le procedure di accoglienza normalmente in uso nelle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) si sviluppano su due direttrici che si possono così riassumere:

- la linea informale (o relazionale)
- la linea formale (o istituzionale)

La linea informale è finalizzata a una accoglienza positiva. Si propone di minimizzare il disagio correlato con il cambiamento di domicilio e di favorire l'inserimento e il benessere del nuovo ospite. Si basa sostanzialmente sul buon senso e sulla buona volontà e manca di idee forti e condivise che siano di indirizzo per gli operatori.

La linea formale è finalizzata alla formulazione del Programma Assistenziale Individuale (PAI). Si basa sulla raccolta d'informazioni (dai familiari e dall'ospite) e sulla valutazione medica, sociale, psicologica, cognitiva.

Il tempo necessario per l'espletamento delle procedure formali è relativamente lungo (7-10 giorni) e coincide con il periodo di massimo stress per il nuovo ospite e con il maggior rischio di insorgenza di disturbi psichiatrici e comportamentali (BPSD) e in particolare di delirium.

Per tale motivo è necessario che un'accoglienza informale e positiva sia messa in atto già durante i primi giorni, senza attendere il completamento delle procedure formali. Il presente progetto vuole sperimentare l'Approccio capacitante per tale tipo di accoglienza.

Il progetto

Il Progetto Accoglienza si propone di sperimentare un metodo positivo di accoglienza informale che sia

- precoce, cioè messo in atto fin dal primo incontro con il nuovo ospite
- applicabile, cioè utilizzabile da parte di tutte le persone che incontrano il nuovo ospite, indipendentemente dalla loro qualifica
- compatibile, cioè che non interferisca con le procedure formali di accoglienza già in uso
- significativo, cioè finalizzato alla felicità possibile del nuovo ospite (la qualità di vita)

Si basa sulle seguenti ipotesi:

- le prime 48 ore di ricovero hanno un'influenza rilevante sull'inserimento dell'ospite in RSA e sulla qualità di vita del tempo successivo
- l'inserimento felice del nuovo ospite in RSA è correlato positivamente con l'emergere delle sue Competenze elementari (competenza emotiva, a parlare, a comunicare, a contrattare, a decidere).
- ciascun operatore può contribuire all'emergere delle Competenze elementari e, di conseguenza, all'inserimento felice dell'ospite, adottando l'Approccio capacitante fin dal primo incontro.

Il Progetto si realizza attraverso un breve colloquio (5-10 minuti) che operatori di tutte le qualifiche possono avere con il nuovo ospite, al di fuori delle procedure formali di accoglienza, *nel giorno successivo al ricovero permanente in RSA*. I colloqui vengono audio registrati con il consenso informato dell'ospite e del familiare di riferimento e trascritti parola per parola. La valutazione dei risultati viene fatta studiando i testi. Il protocollo è utilizzabile con tutti i nuovi ospiti e va adattato alle singole persone, in particolare se presentano deficit cognitivi.

Partecipanti

Sia le istituzioni geriatriche che i singoli operatori delle RSA possono partecipare al Progetto Accoglienza:

animatori, arteterapeuti, assistenti sociali, educatori, fisioterapisti, infermieri, medici, operatori dell'assistenza (OSS, ASA), psicologi, psicomotricisti, terapisti occupazionali.

Obiettivi

- favorire un inserimento felice dell'ospite nella nuova casa
- 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)

Metodo

Il colloquio viene condotto e partecipato in modo che sia un momento di incontro felice tra i due interlocutori, senza preoccuparsi di ottenere informazioni o di valutare lo stato cognitivo dell'ospite.

- Il conversante ascolta quello che il nuovo ospite dice, così come vuole e come può.
- Il conversante fa pochi interventi, con lo scopo di tener viva la conversazione e di far capire che sta seguendo quello che viene detto. Quando se ne presenta l'opportunità cerca di indirizzare il racconto sulla concretezza dei singoli episodi, delle persone incontrate, delle parole scambiate, piuttosto che su discorsi generali. Le considerazioni emotive verranno fatte *a posteriori* dal conversante ma non sono l'oggetto primario del colloquio.

Preparazione

- Chiedere le collaborazioni, autorizzazioni e consensi informati che si rendono necessari
- Collaudare il registratore
- Preparare il luogo dell'incontro (senza interferenze, possibilmente senza terze persone, con due comode sedie e, di fianco, il registratore bene in vista)
- Preannunciare, se possibile, il colloquio e il suo scopo fin dal giorno precedente

Colloquio

Dopo il saluto, l'accoglienza e la presentazione, si inizia pressappoco così:

Come le avevo accennato, adesso abbiamo qualche momento a disposizione per parlare del suo arrivo in questa residenza e per far sì che lei possa stare qui con noi e sentirsi bene.

Permette che registri il colloquio?

(attendere la risposta)

Adesso vorrei sentire da lei come è andata la sua prima giornata qua da noi.

Riesce a raccontarmi come è andata, in modo abbastanza preciso, così come se lo ricorda, partendo proprio dal momento in cui è arrivato?

Le Tecniche conversazionali

L'operatore utilizza le tecniche proprie dell'Approccio conversazionale e capacitante:

- 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

Durata

La durata del colloquio è variabile, solitamente breve se l'ospite presenta deficit cognitivi (10 minuti), più lungo in altri casi.

Congedo

Quando la conversazione volge al termine (prima che l'ospite dia segni di stanchezza) il conversante

- riassume brevemente quello che ha ascoltato
- spiega che quel primo colloquio è eccezionale e che i successivi saranno più brevi
- dice quando e come potranno parlare ancora in base alle normali occasioni offerte dalla RSA
- saluta

Nei giorni successivi l'operatore farà quello che ha detto, darà cioè *effettività* alle parole scambiate.

Raccolta dati

Ogni conversazione viene audio registrata e trascritta parola per parola.

Vengono raccolti e inviati al coordinatore:

- Scheda anagrafica e anamnestica (scaricabile da www.gruppoanchise.it)
- Testo trascritto in word

Valutazione dei risultati

La valutazione verrà effettuata sui testi ottenuti dalla trascrizione delle registrazioni dei colloqui.

Nei testi verranno ricercate le tracce dell'espressione delle Competenze Elementari dei nuovi ospiti e le Tecniche conversazionali utilizzate dagli operatori per favorire l'emergere di tali competenze.

Riferimenti bibliografici

- Da aprile 2012: P. Vigorelli *Cinque minuti per l'accoglienza in RSA. Un metodo basato sull'Approccio capacitante*. FrancoAngeli 2012.
- Per approfondire l'Approccio Capacitante: P. Vigorelli *L'Approccio Capacitante. Come prendersi cura degli anziani fragili e delle persone malate di Alzheimer*. FrancoAngeli 2011.
- Per approfondire le Tecniche conversazionali: P. Vigorelli (a cura di) *La conversazione possibile con il malato Alzheimer*. FrancoAngeli 2004.
- Per ulteriori informazioni: www.gruppoanchise.it

Invio dei testi

La trascrizione dei colloqui in word, la scheda anagrafica e anamnestica, la scheda di follow up, l'NPI (se disponibile) vanno inviati a info@gruppoanchise.it. Per informazioni consultare la responsabile della raccolta dati, dottoressa Paola Bareggi 339 3219702 oppure il coordinatore (02 313301 - 333 1710550).

La trascrizione deve essere fatta parola per parola, con la sola modifica dei nomi propri e degli altri dati che potrebbero rendere riconoscibile l'ospite.

I testi verranno utilizzati a scopo di ricerca, di formazione e di pubblicazione, garantendo l'anonimato dell'ospite.

Il Progetto prosegue nel 2012 con la raccolta di nuovi testi di Colloqui d'accoglienza e schede di follow up. Alcune RSA stanno inserendo il Colloquio d'accoglienza nelle proprie Procedure: ne forniranno un resoconto durante i Seminari multiprofessionali.