

«Vorrei che la mia vita qui...»

Una storia di desideri e di progetti

A cura di Delia Martelli e Maria Elena Christiansen¹



Delia Martelli e
Maria Elena Christiansen

Si ringrazia il *Marchio Qualità&Benessere* per aver segnalato questa esperienza di servizio eccellente alla redazione di *CARE&Management*.

L'APSP Giovanni Endrizzi è best performer Q&B per i fattori *Socialità e Libertà*.



«*Vorrei che la mia vita qui...*» è un progetto con il quale, da anni, noi di *Casa Endrizzi* ci impegniamo affinché gli anziani accolti nella nostra residenza possano essere protagonisti della loro vita quotidiana, delle scelte e delle decisioni che li riguardano, pur vivendo all'interno di una comunità con una sua organizzazione e con delle sue regole.

È molto importante, secondo noi, che i residenti possano dialogare apertamente con l'équipe assistenziale e avanzare richieste o proposte su aspetti che fanno la differenza sulla qualità della loro quotidianità. Per questo motivo abbiamo cominciato, anni fa, a invitare i residenti alla riunione di équipe in cui si elabora il loro piano assistenziale, il loro *progetto di vita*. In quelle occasioni li abbiamo visti titubanti nell'esprimere i loro bisogni, emozionati nel confrontarsi con tutte le figure professionali riunite attorno a un tavolo per loro, a volte intimiditi e incapaci di tradurre in parole i loro pensieri e i loro desideri.

Per poterli favorire in questo confronto di idee, abbiamo pensato di far precedere la partecipazione alla riunione di équipe da un colloquio approfondito condotto da una delle due operatrici di animazione il giorno prima o poche ore prima dell'incontro, in modo da prenderci il tempo di fare emergere le esigenze individuali, di approfondirle, di comprenderle, di cominciare a pensare a possibili risposte. L'incontro in preparazione della riunione consiste in un dialogo approfondito in cui si

cerca di aumentare la consapevolezza dell'anziano di poter parlare liberamente dei suoi bisogni, delle sue necessità e dei suoi desideri, senza particolari ansie. Rappresenta un'occasione per far sperimentare all'anziano una forma di partecipazione attiva alla costruzione di un progetto per il suo stare bene e per arrivare alla *definizione condivisa di un progetto di vita, di cura, di auto-realizzazione*. Grazie a questo lavoro preparatorio, la persona invitata alla riunione riesce a parlare di sé davanti all'équipe con maggiore scioltezza, facilitata e incoraggiata durante l'incontro dall'operatrice di animazione con cui ha avuto il colloquio.

Nel tempo è andata crescendo la sensibilità di tutte le figure professionali – dal responsabile del nucleo in cui la persona è accolta, al medico, all'infermiere, al fisioterapista, all'animatore, all'operatore di assistenza – ad ascoltare attivamente il residente, a sentire la sua voce, la sua opinione, i suoi interessi, i suoi desideri, le sue frustrazioni e ad attivarsi per soddisfare i primi e superare le seconde. L'équipe ha imparato a prendersi il tempo che serve per ascoltare la persona, accogliere le sue emozioni, porsi con lei in un dialogo rispettoso, fatto di parole ma anche di sguardi e di sorrisi. È il residente il protagonista dell'incontro. Ognuno dei presenti fa il tifo per lui, affinché possa dire serenamente «*Io vorrei che la mia vita qui...*», ed è pronto ad aiutare nel caso servisse.

Gli anziani pongono all'attenzione dell'équipe grandi temi, quale quello del-



la libertà, ma anche piccole questioni per loro molto importanti. Con coraggio si fanno avanti e così la riunione diventa:

- un momento di negoziazione per rispondere a volontà di questo tipo: «Vorrei uscire da solo e correre nel parco della residenza»; «Mi piacerebbe andare a casa la domenica, prepararmi il pranzo come piace a me»; «Non vorrei più stare in camera con quella persona...»;
- l'opportunità di esprimere volontà e desideri come questi: «Vorrei andare a casa», «Vorrei portare qui il mio cagnolino», «Vorrei vedere mia sorella», «Non vorrei essere ricoverato»;
- luogo di condivisione e di mediazione tra aspettative e realtà: si incontrano volontà e desideri della persona residente, della sua famiglia, del personale; si riflette e si decide insieme su tutto ciò che dà un senso alla vita della persona e le decisioni vanno rispettate.

Gli operatori pongono domande per accertarsi di avere inteso bene e concordano al momento azioni concrete da mettere in atto per il benessere della persona. Così facendo, si è affinata la capacità dell'équipe di non sostituirsi agli anziani, di privilegiare le esigenze espresse dai residenti rispetto alle richieste avanzate dai loro familiari, di valorizzare il contributo dei residenti in tutti gli ambiti di decisione, incluso quello sanitario. Abbiamo fatto progressi anche nella scelta delle persone da invitare alla riunione per la stesura del PAI: anni fa era l'operatrice di animazione a «selezionare» le persone che riteneva in grado di partecipare alla riunione, per lucidità mentale e capacità di espressione. Oggi non ci facciamo più condizionare dai nostri «criteri di selezione»: abbiamo notevolmente allargato la rosa di persone che invitiamo sempre, pur rimanendo le stesse libere di non partecipare.

Incontriamo periodicamente gli anziani in *focus group* per ricordare loro quanto è importante cogliere l'occasione di dialogare con le varie figure professionali, e per stimolare la partici-

zione attiva alle riunioni di stesura dei loro progetti di vita. Anche la responsabile del nucleo C.A.S.A., che accoglie persone che convivono con la demenza, ha cominciato a invitare alla riunione di équipe i residenti del nucleo, convinta che la demenza non sottragga la capacità delle persone di sentire le loro emozioni sempre, fino alla fine, e che loro abbiano diritto a esprimere le loro volontà come sono in grado: è compito degli operatori saperle interpretare e accogliere. Operatori e residenti, grazie a questa buona prassi, si stanno allenando a *rapportarsi da persona a persona* e non da professionista a utente, sviluppando empatia reciproca.

Abbiamo imparato che la ricerca per raggiungere la soddisfazione della persona residente si fa tutti insieme, passo dopo passo, un pezzo per volta: la persona stessa, i suoi familiari, la sua rete di amici, il personale di cura, tutti legati da un patto, da un'alleanza, che ci muove e ci orienta verso il benessere dell'anziano. Desideriamo stimolare nell'anziano il diritto a pensare, a desiderare, a reclamare, a scegliere, a discutere, a inventare, a programmare! La vita in una residenza può sembrare difficile e tortuosa e può fare sentire la persona come in un labirinto. A volte l'anziano non sa da che parte andare. Noi operatori dell'équipe di cura dobbiamo avere gli occhi attenti e vigili per cogliere il loro senso di smarrimento e capire profondamente le loro necessità. Qui, nel labirinto di *Casa Endrizzi*, ci sono tante porte che indicano ingressi e uscite alternative: possono essere interpretate come occasioni da scoprire, ambiti da esplorare da parte dei residenti, accompagnati in punta di piedi da persone che vogliono lasciare gli anziani liberi di percorrere il loro nuovo pezzo di strada, con l'auspicio che possa essere intenso e degno di loro.

Note:

¹Direttrice e Animatrice della A.P.S.P. Giovanni Endrizzi di Lavis (TN).



Un focus group a Casa Endrizzi

