

BEN-  
FARE

LE PERSONE FANNO QUALITÀ

www.benfare.it



## GenerAzioni di benessere

Persone che creano valore nella reciprocità

Evento organizzato con il supporto dei seguenti partner:



# Umanizzazione: sentirsi accolti e non solo essere accolti



A cura di Luca Lodi

Disegni di Lisa Aisato

Foto «terza sedia» Orlando Prete



qualità & benessere



## DEFINIZIONE

La parola ACCOGLIENZA indica il modo di accogliere, di ricevere una persona.

L'accoglienza può essere amichevole, affettuosa, festosa, calorosa, cordiale, oppure fredda, scortese.

Fare buona, cattiva accoglienza a qualcuno significa accogliere bene o male una persona.

ASSIOMA

IO SONO CAPACE DI ACCOGLIERE

Verità assoluta... ma a scadenza, ha bisogno di  
essere rinnovata...



# PROTAGONISTI PRIMARI





## L'ACCOLTO profili

Non voglio andare là

Vado solo due mesi per la riabilitazione

Mi hanno detto che c'è la Maria del Pilon

So che non sono più come prima



## L'ACCOLTO profili

Io che ho cresciuto 5 figli; ora sono qui

Vorrei avere qualcuno con cui parlare

Mio figlio non vuole che vada in RSA perché ha paura di quello che dice la gente

Non voglio pesare sui miei figli

## L'ACCOLTO profili

Durante un incontro in previsione di un'accog

Educatore: «Signora Maria non abbiamo post  
possiamo prevedere quando si liberi...

Signora Maria di 100anni: «Ma non c'è propri  
male?»





## PROTAGONISTI PRIMARI – CHI ACCOGLIE

Del tu o del lei?

Da solo o in équipe?

Se la persona convive con la demenza come mi comporto?

Di quali informazioni sono in possesso?

Riesco a cogliere lo stato d'animo di chi viene accolto?

Riesco ad essere empatico?

Raccolgo tutto subito?

Il mio obiettivo è un'esaustiva raccolta dati o punto ad altro?



## PROTAGONISTI PRIMARI – l'ambiente

L'ambiente è protagonista

L'ambiente parla con immediatezza

L'ambiente mette a proprio agio o a disagio

L'ambiente parla di noi

L'ambiente racconta anche quello che non vogliamo



# PROTAGONISTI PRIMARI – l'ambiente





## ASPETTATIVE

Per la persona anziana: (ri)trovare un contesto familiare, il rispetto della mia visione, dei miei tempi e dei miei rituali

Per il familiare: permettere una vita dignitosa. Avere un luogo dove il mio caro possa stare bene e dove (finalmente) io sia esente dalla cura assistenziale e clinica

Per il personale: valorizzare la persona anziana al di là delle limitazioni, ma puntando al potenziamento di quello che può offrire a vantaggio suo e del clima comunitario

Per la direzione: ... ?



## COME AVVIENE?

## I PIANI SEMOVENTI DELL'ESSERE ACCOGLIENTI

Abbiamo un percorso codificato e condiviso?

SO DI ESSERE RISORSA

È patrimonio di una sola figura di riferimento (il medico) e il resto a cascata?

SO CHE DEVO ENTRARE IN SCENA ALMENO NEI PRIMI GIORNI (?)

Tutti insieme nel giorno dell'arrivo e poi si gioca a nascondino?

COME ACCOMPAGNO NEL PRIMO PERIODO FA LA DIFFERENZA



## COME AVVIENE?

## I PIANI SEMOVENTI DELL'ESSERE ACCOGLIENTI

Ho la percezione di non essere allo stesso livello della persona anziana?

AZIONI CONDIVISE DI COMPENSAZIONE

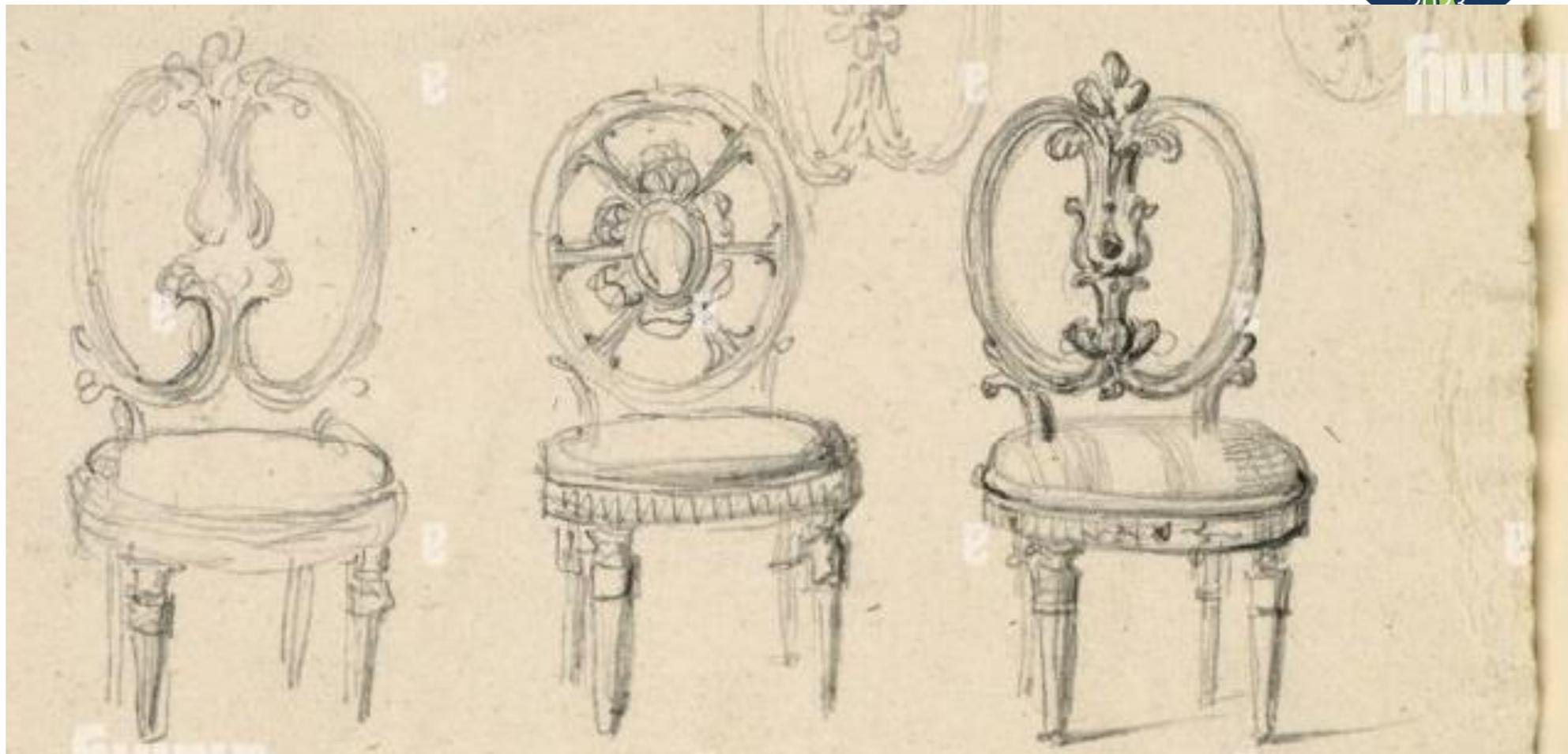
Chi si prende cura dei caregiver? Con quali tempi e spazi?

TANTO C'È L'EDUCATORE, LO PSICOLOGO, L'ASSISTENTE SOCIALE...

Chi personalizza lo spazio di vita privato?

AZIONE SPECIALE E INDISPENSABILE: DIGINITÀ ALLA SUA STORIA (che continua ora...)

LE  
TRE  
SEDIE



Prego, si accomodi...

“Si racconta che in l  
dall'altra, perché ap

La prima è quella de  
in grado di reggere.

La seconda è quella  
molto sicura, aiuta a

La terza sedia appar  
desideriamo: perche  
cura vorremmo farla accomodare ma si sa... non c'è tempo.



ste sono differenti l'una

vissuta, traballante ma

a sedia di adesso. É  
eno a non peggiorare.

o staff. È quella che  
ne e noi come staff di

La prima è quella della persona anziana... un po' logora, vissuta, traballante ma in grado di reggere.

## "GenerAzioni di benessere"

*Persone che creano valore nella reciprocità*



La seconda è quella dello staff di cura, la mia, la tua... è la sedia di adesso. È molto sicura, aiuta ad avere tempo per stare bene o almeno a non peggiorare.



**"Azioni di benessere"**  
*che danno valore nella reciprocità*



La terza sedia appartiene sia alla persona anziana che allo staff. È quella che desideriamo: perché lì la persona anziana sta proprio bene e noi come staff di cura vorremmo farla accomodare ma si sa... non c'è tempo.





# DIFFERENZA TRA SENTIRSI ED ESSERE ACCOLTI

Sentirsi accolti è una percezione squisitamente personale

Essere accolti si rifà ad una azione compiuta (o in corso di compimento) - rappresenta un fatto

## POSSO ESSERE ACCOLTO MA NON SENTIRMI ACCOLTO

- Poca empatia
- Essere escluso dalla conversazione
- Disagio fisico
- Disagio ambientale
- Scarso accompagnamento nella comprensione della nuova realtà

## IL BUON LUDWING

Ludwing Wittgenstein – filosofo austriaco  
1889 – 1951

Frase inerente la ricerca dell'uomo

«Quello che volevo  
identificare erano i  
contorni di un'isola.  
Quello che ho scoperto  
alla fine sono le  
frontiere dell'oceano...»





## COME ACCOGLIERE?

Con trasparenza

Con sincerità

Come una comunità

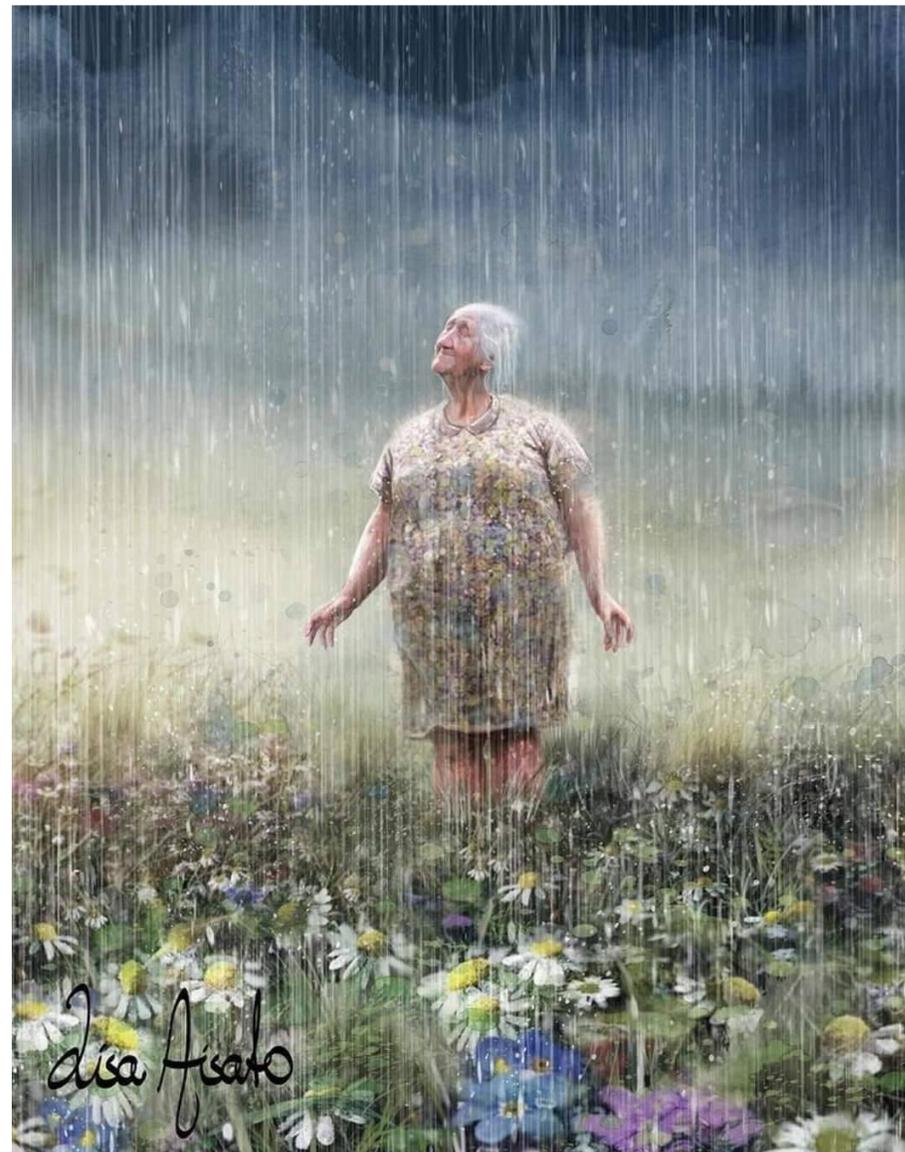
Sapendo rispettare tempi desideri bisogni aspettative... anche se irraggiungibili

# COSA OMETTIAMO DURANTE L'ACCOGLIENZA

- IL PROGETTO ESISTENZIALE
- LE PREFERENZE SENSORIALI
- I DESIDERI

"GenerAzioni di benessere"

*Persone che creano valore nella reciprocità*





# COME MI PIACEREBBE SENTIRMI ACCOLTO

QUALI SONO GLI ELEMENTI INDISPENSABILI CHE MI PERMETTONO DI SENTIRMI ACCOLTO?

1. Essere chiamato per nome, soprannome, nomignolo
2. Sapere che i miei desideri possono trovare spazio ancor prima dei miei bisogni
3. Mi piacerebbe essere accolto con la mia attuale famiglia (perché ho paura di non capire tutto... e forse anche per un po' di TIMORE)
4. Guardando le persone che mi parlano direttamente negli occhi e non alzando il capo
5. Con una voce abbastanza forte per udire e con parole abbastanza chiare per capire

# COME MI PIACEREBBE SENTIRMI ACCOLTO

QUALI SONO GLI ELEMENTI INDISPENSABILI CHE MI PERMETTONO DI SENTIRMI ACCOLTO?

6. Senza fretta
7. Con una stretta di mano
8. Con la possibilità di ricevere frammenti di vita da parte di chi vuole sapere della mia
9. Sapendo con chi sto parlando
10. Credendo che possa essere apprezzato prima come persona lasciando in secondo piano la mia anamnesi medica

## Venga che l'accon compleanno

EDUCATORE: «Buongiorno  
contenta di conoscerla. S  
qui di sotto... sono giù tut

GIUSEPPE sorride, ma pe  
nemmeno che non amo l  
da solo... e ora sono invit  
non conosco con almeno





## UN (SEMPLICE) ESEMPIO DI ACCOGLIENZA

Sono spaventata e un po' confusa; oggi ho visto tanta gente. Tutti sono stati gentili, sapevano già il mio nome! Erano interessati al mio parere e mi hanno lasciato tutto il tempo per esprimermi.

Perché sapete... quando sono agitata a volte farfuglio.

Mi hanno presentato in un salottino molto bello e profumato la mia compagna di camera. Anche lei è stata molto educata e mi ha mostrato la foto del suo pronipote. Anche io ne ho uno e questo mi ha fatto sentire in sintonia.

Ma la sorpresa più grande è quando mi hanno accompagnata nella mia nuova camera. Pensate ancora prima di entrarvi ho iniziato a sorridere perché ho sentito la mia canzone. E lo stupore è aumentato quando ho saputo che l'avevano messa per me. Sul comodino ho trovato la foto del mio Luigi e dei fiori freschi. Mi piacciono tanto i fiori!

E là sulla parete il mio quadro comprato a Venezia.

Anche lo spazio della mia compagna di camera è ben arredato e questo mi fa piacere... temevo di andare a vivere in una specie di ospedale.

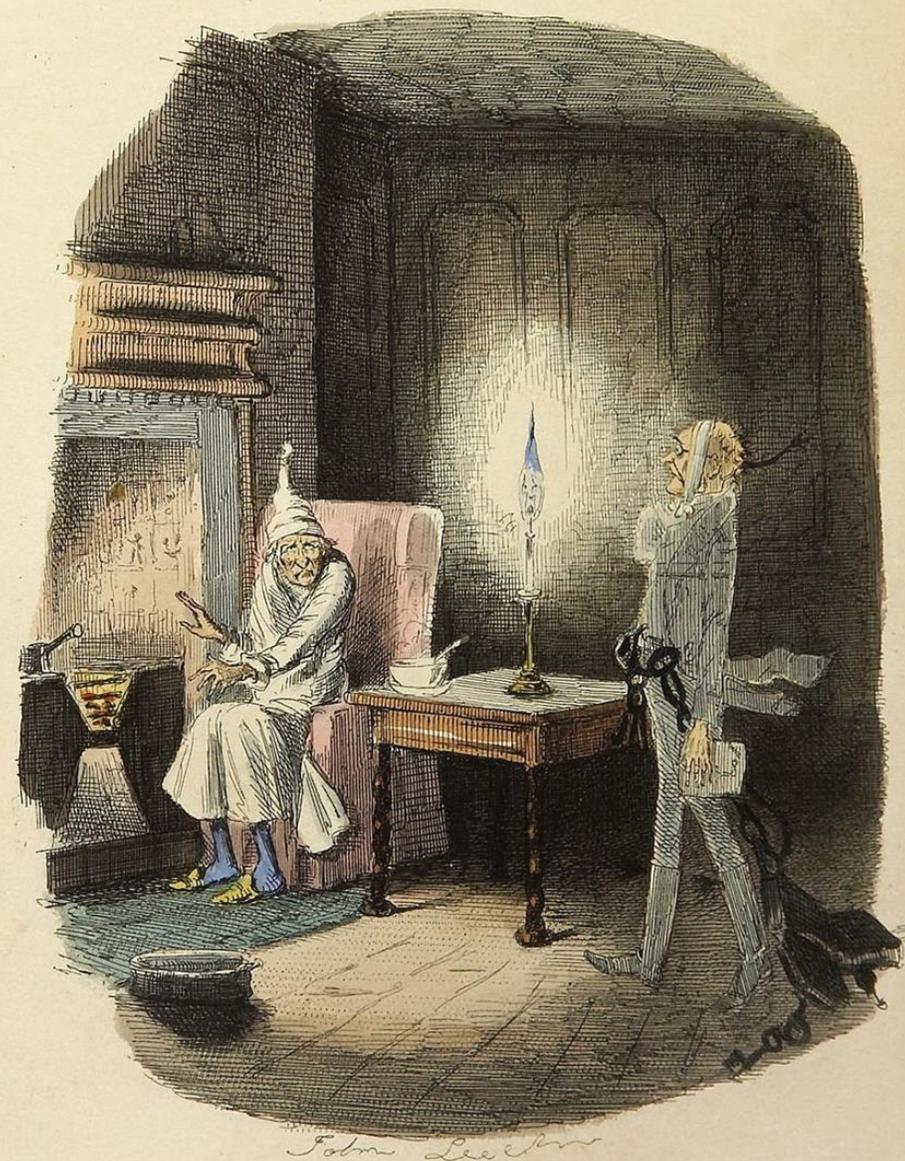
A volte ci vuole poco a fare contenta una vecchietta come me...

## PHANTOM ELDERLY SYNDROME

La *sindrome dell'anziano fantasma* coglie l'operatore, il visitatore, il volontario quando non percepisce più la persona anziana ferma nello stesso luogo o che pone le medesime richieste/vocalizzi.

Si accoglie non solo il primo giorno, ma ad OGNI incontro.

Rendere visibile e ridonare identità è l'azione più dignitosa che possiamo compiere.



“Ascoltare e ascoltarsi.  
Perché solo quando si ascolta  
il rumore che ci si porta dentro si può  
poi essere pronti  
ad accogliere la parola altrui.”

MARIA MICHELA MARZANO

GRAZIE

