



**iCare Europa** 

**Innovazione e Valori nella  
cura agli anziani in Europa**

Organizzato da:



qualità & benessere

Con il patrocinio di:



Partner:



Media Partner:



# La prevenzione intesa come cura della relazione

A cura di: Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa  
RSA E. BOVI – PEGOGNAGA (MANTOVA)



**WORKSHOP 4**  
**AFFRONTARE LE RELAZIONI INCRINATE, STRUMENTI  
PER PREVENIRE I MALTRATTAMENTI**

## CHI SIAMO?

Cooperativa Sociale Società Dolce è presente in tre regioni: Emilia Romagna, Veneto e Lombardia, gestendo servizi sanitari, servizi dedicati all'infanzia, alle persone anziane, alle persone con disabilità, all'accoglienza ai migranti ed alle persone senza dimora.

## I documenti

-**Codice Etico**, approvato dall'Assemblea dei Soci nel 2013

Principi « *Centralità della persona: al centro dei propri valori il rispetto della persona [...], persone che lavorano con le persone e per le persone. Tutte le attività sono ispirate alla promozione dell'essere umano che viene posto al centro*»

-**Carta dei Servizi** della RSA «E. Bovi», Rev. 2024

« [...] *Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati*»

-**Protocollo «Prevenzione e Gestione delle forme di abuso e maltrattamento»** RSA «E. Bovi», Rev. 2024

«*Abuso*: Qualsiasi azione singola o ripetuta, o una mancanza di un'azione appropriata, che causa danno fisico, psicologico, emotivo o economico ad una persona assistita. Include abusi fisici, sessuali, psicologici, emotivi, economici e materiali, nonché l'abbandono e l'incuria»

-**Procedura di segnalazione**

-**Documento organizzativo** RSA «E. Bovi», 2024

Mission: «*Crediamo nei valori della solidarietà, aiuto, dignità, accoglienza e, soprattutto, nel riconoscimento del valore irrinunciabile dell'essere PERSONA. Promuoviamo il benessere in una struttura aperta e familiare, accogliendo il bisogno delle persone anziane, la loro sofferenza ed il disagio della famiglia*»

-**Accreditation Canada, 2024**

L'accreditamento valuta le organizzazioni sanitarie e i servizi sociali su standard di eccellenza, per identificare ciò che viene fatto bene e ciò che deve essere migliorato.

Assegnazione del bollino qualità oro a servizi/prestazioni a carattere sanitario.

## **Le progettualità intraprese**

- Modello GentleCare, 2024;
- RSA «E. Bovi» è *benchmarker* per il marchio Q&B, 2024

## Prendersi cura:

- saper fare (attitudine tecnica);
- saper essere (competenze emotivo-relazionali).



La cura si basa sulla relazione,  
attraverso la relazione viene supportato «l'essere PERSONA».

L'agire quotidiano degli operatori, spesso è inconsapevole, superficiale, sbrigativo, generico, segue schemi collaudati ed accettati («si fa così»), senza rendersi conto di ciò che origina nella persona assistita.

Sono interazioni svalutanti che possono minare uno o più bisogni (p.e. emotivi, relazionali, psicologici) nella sostanza «l'essere PERSONA».

## Prevenzione è...

## BEN-fare 2024 *¿*Care Europa

SENSIBILIZZARE

CONDIVIDERE

ESPRIMERE

CONFORTARE

APPARTENERE

RICONOSCERE

LEGITTIMARE

RISPETTARE

RINGRAZIARE

INCLUDERE

ACCETTARE/ACCOGLIERE

EMPATIZZARE

COLLABORARE

FACILITARE

VALIDARE

## Evitare negligenze e comportamenti maltrattanti...

### Come?

- Ascoltare ed accogliere il vissuto degli operatori nello svolgimento del loro lavoro nella quotidianità.
- **NO**: al giudizio, alla negazione, alla solitudine, al segreto, all'evitamento, a sopportare, alla passività.

**SI** alla **CONDIVISIONE**: dare voce all'inesprimibile, legittimare i pensieri e le emozioni più scomode, trasformarli e riconoscere la fonte per allontanarsi dall'agito maltrattante.

**ELEMENTI DA COLTIVARE E CURARE,  
PERCHE' SONO BENEFICI E CI PROTEGGONO:**

- **LA CONDIVISIONE ED IL CONFRONTO IN EQUIPE;**
- **L'EQUIPE COME SOSTEGNO ED AIUTO PER OGNI OPERATORE CHE INCLUDE.**

La Cooperativa Sociale Società Dolce, nei mesi scorsi ha avviato un percorso che ha visto la partecipazione di un campione di circa n. 350 lavoratori ad una serie di Focus Group.

Ogni FG ha avuto un formato organizzativo reputato ottimale per la *valutazione approfondita della percezione dei rischi associati a molestie sessuali, abusi e violenze (fisiche, verbali e psicologiche), categorizzati per mansione e luogo di lavoro (struttura, domicilio, territorio) e per provincia.*

La durata di ogni sessione di lavoro è stata di circa un'ora e mezza ed ha coinvolto ogni volta n. 10/15 partecipanti, due moderatori con una modalità itinerante hanno presieduto i FG nei territori che ospitano i servizi della Cooperativa.

Sono stati raccolti dati preziosi che sapranno orientare le azioni future della Cooperativa a breve e medio termine.

Si intendono affrontare ulteriori aspetti attraverso un questionario online, che permetterà di approfondire la capacità di gestione degli atti di violenza, molestie e abusi, le relative conseguenze e le modalità con cui i lavoratori comunicano questi eventi nella quotidianità ai loro responsabili.



## Strumenti operativi in RSA

### Target Operatori:

- ✓ Spazi di ascolto e condivisione (individuali e/o di gruppo, briefing quotidiani/settimanali/mensili);
- ✓ Supporto psicologico ( colloqui individuali, supervisione a due livelli, psicologa «itinerante» in struttura);
- ✓ Formazione (umanizzazione delle cure, relazione-comunicazione);
- ✓ Audit sui processi assistenziali (correzione-miglioramento);
- ✓ Valutazione Stress-Lavoro correlato;
- ✓ Procedura di segnalazione

### Target Caregiver:

- ✓ Supporto psicologico (spazi di ascolto e condivisione, individuali e/o di gruppo a cadenza mensile);
- ✓ Coinvolgimento nel processo di cura (accompagnamento attraverso comunicazioni dirette e con un timing preciso da parte della struttura);
- ✓ Tavolo di lavoro costante con il Comitato Parenti della struttura (riunione a cadenza mensile);
- ✓ Procedura di segnalazione

### Target Residenti:

- ✓ Supporto psicologico e spazi di ascolto e condivisione ( individuali e/o di gruppo);
- ✓ All'interno della RSA «E. BOVI» è stato realizzato uno studio su un campione di persone residenti al fine di approfondire la presenza di situazioni stressogene/traumatiche, con lo scopo di recuperare l'equilibrio psicologico ed emotivo della persona. Riscoprendo qualità come: sensibilità, sicurezza, gentilezza, calore ed empatia.

Anno 2024...

Ci piacerebbe poter dire nella nostra Equipe di lavoro...  
quanto e come «*stiamo bene facendo questo lavoro*»