



LE BUONE PRASSI. SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Ente: Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa

Denominazione Titolo della Prassi: *L'accoglienza in RSA per la Buona Cura*

Referente Organizzativo: Monica Tomirotti

Referente Operativo: Monia Schiavo

Descrizione

1. Contesto-Situazione di partenza

Per i familiari la scelta di una residenza per il proprio caro, rappresenta un cambiamento ed una transizione che porta con sé aspettative e paure. Affidare la cura di un familiare ad altre persone, può scatenare un vortice di emozioni. L'ingresso in RSA rappresenta per la struttura che accoglie, l'inizio della relazione, infatti l'organizzazione è chiamata a costruire un processo di accoglienza di valore e significato per il residente, per la sua famiglia e per il personale curante. Accogliere significa accompagnare ogni professionista nel riconoscere pregiudizi e stereotipi sulla persona e la sua famiglia per poterli destrutturare, con lo scopo di comprendere le preoccupazioni dei familiari e coinvolgerli in modo costruttivo nel percorso di vita e di cura della persona neo-istituzionalizzata.

2. Attese/obiettivi dell'iniziativa (quale è il risultato atteso/raggiunto, l'idea di cambiamento che si intende realizzare o che si è attuato, l'innovatività)

Un obiettivo importante è pensare al momento dell'accoglienza come ad una tappa con un impatto umano importante per tutti gli attori coinvolti. Significa offrire una prospettiva di senso per creare un processo di valore che dura nel tempo, per il residente, per la famiglia, per i professionisti. All'interno di un chiaro processo di accoglienza, l'operatore si sente valorizzato, consapevole e responsabile del suo ruolo cruciale nell'avere cura del residente e della sua famiglia. La possibilità di trasmettere e far percepire il valore della cura, è stato un altro obiettivo che ha mosso il progetto. Proprio partendo dal racconto di residenti che sono stati accolti ed hanno avuto esperienza di cura nella struttura, si pensa che siano coloro che possono consegnare un messaggio reale e concreto alle persone neo-accolte, perché hanno vissuto il cambiamento, l'accoglienza e tutte le emozioni di questa nuova fase della loro vita.



3. Risorse impegnate (al fine di comprendere la sostenibilità riportare cosa serve o è servito per attuare la buona prassi in termini di competenze, risorse umane, infrastrutturali ed economiche)

Risorse: Residente della RSA, Psicologa, Educatore, Animatore. Supervisione: Direttrice di struttura e Coordinatore.

Ufficio Marketing di Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa

Doni:

Calendario da tavolo di Società Dolce;

Lettera di Benvenuto.

4. Artefatti organizzativi (riportare gli eventuali prerequisiti per l'attivazione della buona prassi al fine di comprendere la riproducibilità e la trasferibilità)

Un processo di accoglienza ben strutturato instaura fiducia e rafforza anche il legame tra famiglie, residenti e personale, fondamentale per misurare la qualità della vita. Migliori sono le relazioni interne tra famiglie, residenti ed operatori, maggiore sarà il benessere percepito. Pertanto si è proceduto nell'individuare e valorizzazione il racconto di un residente rispetto al suo vissuto di istituzionalizzazione e di cura percepita. Da una osservazione e da una valutazione della storia di vita, è stato riconosciuto un residente, Sergio, come colui che poteva soddisfare gli obiettivi del progetto. Infatti la sua esperienza, ha generato una risonanza emotiva importante, che transitava da un senso di sradicamento da casa all'adattamento ed alla consapevolezza di nuovi bisogni ed infine la conoscenza sempre più profonda del vivere in struttura. Sergio ci ha aiutato nel progetto, rivolgendo uno sguardo verso la conoscenza e la comprensione del significato di *essere accolti* e del *vivere in struttura una fase di vita in continuità con la precedente*.

5. Buona prassi (descrivere con adeguato dettaglio in cosa consiste, come si attua proceduralmente la buona prassi)

Per la RSA, l'accoglienza non è un documento fine a sé stesso, deve essere resa concreta, declinandola attraverso azioni precise. Pertanto l'accoglienza è stata pensata come un momento personale ed unico. Questo significa anche sorprendere il residente e la famiglia, trasmettendo un'identità di cura che abbia valore. Per i residenti, il ricovero può evocare sentimenti di abbandono ma anche di sollievo; per operatori e familiari, si attiva un profondo carico di empatia, senso di colpa e burnout. Alla luce di questa complessità, è stato creato un rituale al momento dell'accoglienza in struttura, a cura del servizio di animazione, che prevede



la consegna di una *lettera di benvenuto* per ogni nuovo residente, pensata in collaborazione con il residente Sergio. Viene anche offerto un *dono di Benvenuto* (un calendario da tavolo di Società Dolce che viene fatto trovare nella stanza da letto). Un gesto simbolico per far sentire protagonista la nuova persona, con la percezione di sentirsi accolto con accuratezza, cura e calore.

6. Percorso attuato (descrizione del processo di cambiamento, ovvero la sua storia/pianificazione, per individuare possibilità di adattamento in nuovi contesti al fine di comprenderne la riproducibilità)

L'accoglienza in RSA rappresenta un momento di profonda rottura per la persona e la sua rete familiare, un doloroso distacco dalle proprie abitudini, dal proprio domicilio e dalla propria identità, spesso vissuto come una perdita di autonomia e senso di abbandono. La cultura aziendale mira a sensibilizzare in primis il team operativo rispetto al momento di accoglienza di una nuova persona e della sua famiglia. Il progetto intende perseguire la personalizzazione dell'esperienza di accoglienza, umanizzando il modo di conoscere la nuova persona e la sua famiglia. Si tratta pertanto di dare avvio ad una idea di *accoglienza ospitale*, una sfida professionale ed aziendale, che consente di accrescere il grado di relazionalità del sistema di cura.

7. Risultati raggiunti (valore aggiunto: quali risultati organizzativi e/o di benessere dei residenti; misurabilità: quali dati finali)

Risultati della customer satisfaction in merito alle attività animative e psicologiche; audit interni, Focus Group per rilevare il benessere e la qualità di vita dei residenti, Gruppo mensile dedicato ai familiari.