

PROGETTO

ANNO 2003

LOCALE

FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA PROVVIDENZA - OPERA FEMMINILE DON GUANELLA

Progetto
Locale
Carta dei Servizi



Casa
"Santa Maria
della Provvidenza"
Residenza Sanitaria Assistenziale
Lora-Como



CASA S. MARIA DELLA PROVVIDENZA
ISTITUTO DELLE FIGLIE DI S. MARIA DELLA PROVVIDENZA

INDICE

LEGENDA

PREMESSA

PARTE PRIMA: DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

- Cap. 1** Scelta di un modello organizzativo: clima di famiglia
- Cap. 2** In quale persona noi crediamo
- Cap. 3** Caratteristiche delle persone a cui è rivolto il servizio
- Cap. 4** Criteri e modalità di ammissione
 - 4.1 La domanda
 - 4.2 Le priorità
 - 4.3 Le modalità d'ingresso
 - 4.4 Criteri di possibili dimissioni
- Cap. 5** La struttura
- Cap. 6** Finalità generali
- Cap. 7** L'organico
- Cap. 8** Servizi e ruoli
 - 8.1 La Superiora
 - 8.2 Il Responsabile del servizio sanitario-assistenziale
 - 8.3 Il reparto e la Responsabile di reparto
 - 8.4 Servizio medico
 - 8.5 Servizio infermieristico
 - 8.6 Servizio assistenziale
 - 8.7 Servizio sociale
 - 8.8 Servizio di fisioterapia
 - 8.9 Servizio di animazione
 - 8.10 Servizio amministrativo
 - 8.11 Servizi generali
 - 8.12 Servizio di animazione spirituale
- Cap. 9** Selezione, formazione e aggiornamento del personale
 - 9.1 Criteri di selezione
 - 9.2 Accompagnare le nuove assunzioni
 - 9.3 Criteri per la formazione umana e professionale – aggiornamento
 - 9.4 Criteri di giustizia sociale
- Cap. 10** Il volontariato

PARTE SECONDA: DIMENSIONE SOCIO-ASSISTENZIALE E RIABILITATIVA

- Cap. 1** **Introduzione**
- Cap. 2** **Relazione, partecipazione, collaborazione, solidarietà**
- Cap. 3** **Lavoro d'équipe e progettazione**
 - 3.1 Lavoro d'équipe
 - 3.2 L'équipe nella nostra Casa
 - 3.2.1 Il Consiglio della Casa
 - 3.2.2 L'équipe organizzativa
 - 3.2.3 L'équipe socio-sanitaria
 - 3.3 Progettare: opera di tutti
 - 3.4 I Piani di Assistenza Individualizzata
- Cap. 4** **La vita quotidiana**
 - 4.1 Accoglienza e periodo di ambientamento
 - 4.2 Periodi di ricovero in ospedale
 - 4.3 Accompagnamento alla morte
- Cap. 5** **Lo stile**
- Cap. 6** **Il lavoro di rete**
- Cap. 7** **Rapporti con le figure parentali**
- Cap. 8** **Le prospettive future**

BIBLIOGRAFIA

LEGENDA

A.G.I.D.A.E.	Associazione Gestori Istituti Dipendenti Autorità Ecclesiastica
A.S.	Assistente Sociale
A.S.A.	Ausiliario Socio Assistenziale
A.S.L.	Azienda Sanitaria Locale
A.V.U.L.S.S.	Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari
C.P.S.	Centro Psico Sociale
C.R.I.	Croce Rossa Italiana
C.U.P.	Centro Unico Prenotazioni
D.B.	Documento Base
D.Lgs.	Decreto Legislativo
D.S.A.	Progetto Educativo Guanelliano - Settore Anziani
D.S.H.	Documento per Progetti Educativi Guanelliani nel Settore Handicap
H.A.C.C.P.	Hazard Analysis and Critical Control Points
I.P.	Infermiere Professionale
L.	Legge
L.R.	Legge Regionale
N.A.P.	Non Autosufficiente Parziale
N.A.T.	Non Autosufficiente Totale
O.A.A.	Operatore Addetto all'Assistenza
O.S.A.	Operatore Socio Assistenziale
O.S.S.	Operatore Socio Sanitario
O.T.A.A.	Operatore Tecnico Addetto all'Assistenza
P.A.I.	Piano di Assistenza Individualizzato
P.E.I.	Progetto Educativo Individualizzato
P.I.A.	Piano Individualizzato Assistenziale
P.L.	Progetto Locale
Q.O.G.	Con fede, amore e competenza- Profilo dell'Operatore Guanelliano
R.P.	Residenza Protetta
R.S.A.	Residenza Sanitaria Assistenziale
RA.I	Radiotelevisione Italiana
S.O.S.I.A.	Scheda di Osservazione Interna di Assistenza
S.S.N.	Sistema Sanitario Nazionale
S.VA.M.A	Scheda di VALutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane
U.L.S.S.	Unità Locale Socio Sanitaria
U.N.ITAL.S.I.	Unione Nazionale ITALiana trasporto ammalati a Lourdes nei Santuari Italiani
U.O.D.	Unità Operativa Distrettuale
U.O.I.	Unità Operativa Interna
U.V.G.	Unità di Valutazione Geriatrica

PREMESSA

“L’obiettivo a cui tutti dobbiamo tendere è realizzare servizi rispettosi della dignità della persona umana”
SAN LUIGI GUANELLA

È quanto ci viene indicato dal **Fondatore San Luigi Guanella** che, forte di uno speciale carisma, seppe interessarsi in modo concreto alle persone, perlopiù anziane e disabili, che versavano in condizioni di povertà, di degrado fisico e morale, a causa dell’abbandono in cui erano lasciate. Non dimentichiamo che nella società di fine ‘800 raggiungere la vecchiaia significava per forza entrare nella categoria dei poveri, a causa della mancanza di ogni genere di forma assistenziale.

Don Luigi Guanella nacque a Fraciscio, piccolo paese di montagna in provincia di Sondrio, il 19 dicembre 1842; venne ordinato sacerdote a Como il 26 maggio 1866 e morì a Como il 24 ottobre 1915. Paolo VI lo proclamò beato il 25 ottobre 1964.

Don Luigi aveva del “montanaro” le tipiche virtù di tenacia e perseveranza, che lo aiutavano a non arrendersi mai, nonostante le molte avversità e incomprensioni che dovette affrontare prima di poter realizzare il suo progetto educativo-assistenziale con l’aiuto delle Figlie di Santa Maria della Provvidenza¹ e dei Servi della Carità, le due Congregazioni da lui istituite. Fin dagli anni del collegio e del Seminario si interessò di ammalati, di anziani, di orfanelli e di ragazzi disabili, prendendo contatto con l’Opera del Cottolengo di Torino e con l’oratorio di Don Bosco.

La sua attività ed il suo zelo gli procurarono molte incomprensioni e sofferenze anche da parte dei suoi Superiori, ma il disegno divino era inarrestabile e lo portò a Pianello Lario (CO), dove poté iniziare la sua Opera. È proprio da Pianello che ha inizio la storia dell’Opera: la sera del 5 aprile 1886 una barca lasciava il porticciolo di Pianello diretta a Como, con a bordo due suore, alcune orfanelle e poche suppellettili. A Como le attendeva Don Guanella, che guidò le “sue pecorelle” in una modesta Casa di Via Tommaso Grossi presa in affitto e che in seguito divenne la “Casa Divina Provvidenza”, Casa Madre di tutta l’Opera Don Guanella. Inizialmente la Casa ospitò parecchie categorie di poveri: orfani, disabili, anziani, tanto da essere chiamata “arca di Noé”, fino a quando fu possibile aprire sulle colline di Lora una Casa solo femminile chiamata “Casa di Santa Maria della Provvidenza”, Casa Madre della Congregazione, dove venne istituito il primo noviziato della Congregazione femminile. Seduti attorno al tavolo di pietra sotto la grande magnolia, tuttora bellissima e rigogliosa, presenti il notaio, il proprietario ed un banchiere, Don Guanella, con pochi soldi in tasca, firmò l’atto di acquisto della ex filanda “la Binda”: era il **1° gennaio 1897**. Da qui inizia la storia della nostra Casa di Lora.

La Provvidenza fece sì che le donazioni e le offerte permettessero ben presto a don Guanella di saldare il debito e in pochi mesi le donne ospitate raggiunsero il numero di 300: povere ed infelici che nessuno voleva.

¹ Giuridicamente registrata come Congregazione delle “Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza”

La Casa fu noviziato, ricovero per anziane, educando per trovatelle, asilo per bambine con deficit mentali: tutte persone indigenti accudite con amore e sollecitudine. I sacrifici affrontati dalle suore furono enormi e i disagi erano molti. Col passare degli anni si avviarono le miglioni: importanti foto d'archivio ci mostrano le camerette con i letti fitti fitti su tre corsie (siamo nel 1910), più tardi le camerette del dormitorio delle bambine (1935), fino alle odierne, funzionali, accoglienti camere a due letti con servizi!

Una prima importante ristrutturazione ebbe luogo nel 1960, con successive ristrutturazioni parziali fino a quella del 1996, affinché la Casa fosse a norma di legge e potesse configurarsi come Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA).

Nella storia della Casa di Lora importante fu l'educando, frequentato perlopiù da figlie di immigrati, che nel 1950 poterono fruire dell'istituzione delle elementari interne alla Casa e che in seguito ebbero la possibilità di frequentare un corso professionale della scuola televisiva istituita dalla RAI (siamo nel 1958). Entrambe le scuole chiusero i battenti solo nel 1995.

Le ex allieve, riconoscenti e affettuosamente legate alle suore che di loro si presero cura, festeggiano ogni anno una "giornata insieme" e tornano alla Casa di Lora. Casa che ha festeggiato i cento anni di vita senza mai arrestarsi nella sua opera di assistenza fedele ai principi del Fondatore e che, evolvendosi con i tempi, ci mostra oggi una struttura riattata secondo i canoni più funzionali in risposta ai bisogni delle anziane ospitate: un complesso accogliente dove l'atmosfera è familiare, quieta, pacata e dove ognuno svolge la sua missione.

In questo contesto trovano applicazione i documenti che la Congregazione pone come basi per la sua azione di prevenzione, di educazione, di cura, di riabilitazione e di assistenza delle persone in condizioni di bisogno, costruite sui valori umani e cristiani della vita così come furono percepiti e vissuti per speciale carisma dal San Luigi Guanella.

Il "Documento Base" (DB, 1994) offre una sintesi del sistema educativo di don Guanella, con l'obiettivo di dare agli operatori un quadro di riferimento completo. Esso indica gli elementi essenziali della pedagogia guanelliana, che promuove la persona nella sua globalità, prestando attenzione a tutte le sue dimensioni.

Successivamente il **"Progetto Educativo Guanelliano del Settore Anziani" (DSA, 1998)** intendeva, in sintonia con quanto descritto nel Documento Base, proporre gli stessi principi ma specificandoli per la realtà delle Case per Anziani.

Nel 2000, infine, una commissione congiunta delle due Congregazioni Guanelliane ha elaborato il libretto pedagogico "Con fede, amore e competenza. Profilo dell'operatore guanelliano" (QOG, 2000), con l'obiettivo di dare a tutti gli operatori uno strumento che ne descrivesse l'identità, evidenziando gli aspetti di umanità e professionalità che si devono coniugare nel lavoro al servizio delle persone bisognose.

Da questi documenti e da un lungo lavoro di approfondimento e confronto del personale laico e religioso della nostra Casa scaturisce il presente Progetto Locale, che vuole essere il nostro sguardo consapevole verso il futuro...

Per la famiglia guanelliana parlare di "progetto" significa guardare avanti per continuare con nuove energie il cammino iniziato dal Fondatore e reinterpretarlo alla luce della realtà del terzo millennio; significa, dunque, gettare un ponte verso il futuro.

Le motivazioni essenziali di questo Progetto Locale sono:

- la necessità di comunicare e valorizzare il lavoro svolto dalla Congregazione, allo scopo di offrire a tutti una sintesi dei principi e dei criteri operativi propri del carisma guanelliano;
- la necessità di rispondere con criteri adeguati alle richieste delle normative regionali e nazionali in ambito socio-assistenziale ed ai controlli di qualità del servizio;
- la necessità di trovare soluzioni nuove o alternative per ovviare alle difficoltà organizzative che spesso gravano sulle Case rallentandone l'attività.

Il Progetto Locale diventa perciò punto di riferimento per la programmazione, la realizzazione e la verifica di tutte le attività a favore delle persone anziane ospiti della nostra Casa, documento utile per costruire servizi sempre più attenti alla persona ed ai suoi veri bisogni.

Per fare ciò è necessario costruire un cammino di condivisione, partecipazione e corresponsabilità, cui tutti gli operatori partecipano, mettendo a disposizione la propria esperienza, fatta di professionalità e di umanità.

Punto importante e costante di riferimento per tutta la Casa è la comunità religiosa, che garantisce la fedeltà al carisma guanelliano: le suore sono il nucleo animatore della comunità e mantengono vivi i valori guanelliani con la parola e con la testimonianza della vita. Il loro compito è quello di curare che lo stile e lo spirito guanelliano permeino i rapporti interpersonali, l'ambiente e le attività, e di animare tutti nell'impegno di essere, "qui e ora", i segni e i portatori dell'amore di Dio verso le persone in condizioni di bisogno (DSA pag. 96).

PARTE PRIMA: DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

Capitolo 1 SCELTA DI UN MODELLO ORGANIZZATIVO: CLIMA DI FAMIGLIA

Tutta la nostra pedagogia ha la sua suprema ispirazione nella realtà di fede che Dio ci è Padre provvidente e misericordioso, che ama immensamente tutti gli uomini come suoi figli dilette e li tratta con tale benevolenza da stringere con loro un'alleanza d'amore. Con pazienza ci raccoglie tutti in una sola famiglia, ci unisce con vincoli di amore fraterno e ci guida alla piena comunione tra noi e con sé.

Come ogni comunità guanelliana, anche noi consideriamo tutti i membri come fratelli, superando le distinzioni di età, salute, cultura e condizione sociale; è una comunità che non lascia nessuno in disparte, ma sa accogliere e trattare le persone con larghezza di cuore. Secondo le intenzioni del Fondatore la nostra comunità è strutturata come una casa e al suo interno il sistema di vita e lo stile dei rapporti interpersonali devono avvicinarsi il più possibile a quelli di una famiglia che vive in modo cristiano.

Elemento centrale del carisma guanelliano è dunque lo "spirito di famiglia", inteso come riferimento ad un modello riuscito di rapporti e di organizzazione umana e come miglior sistema educativo di prevenzione e di promozione.

Don Guanella voleva che nelle sue Case non solo i rapporti interpersonali fossero connotati da rispetto profondo, attenzione e risposta ai bisogni dell'altro, autentico spirito di donazione, ma che la stessa struttura, ossia l'ambiente di vita nel suo complesso, trasmettesse il calore e il senso di accoglienza che si respira in una "famiglia riuscita".

In questo progetto **la famiglia è l'ambiente naturale** dove la vita umana nasce e si sviluppa, la persona scopre la propria identità e trova la risposta ai suoi bisogni fondamentali. Tutti condividono la vita quotidiana con i suoi problemi e le sue gioie. Tutti hanno un'importanza e partecipano alla realizzazione del bene comune prendendosi cura degli altri e incoraggiandosi a vicenda.

Il nostro sistema operativo, secondo il modello di famiglia dettato dal Fondatore, si realizza in un contesto di gruppo.

Pertanto ci impegniamo perché le persone siano ben inserite nel gruppo, facendo attenzione sia al singolo, nella sua individualità fatta di potenzialità e problemi, sia al gruppo, con la sua ricchezza e varietà di relazioni interpersonali, di situazioni di vita e di stimoli educativi.

In questo modo si permetterà all'anziano di sentirsi protagonista della propria vita e, come diceva Don Guanella, di essere: "Padrone di casa" e di "sentirsi a casa".

Capitolo 2 IN QUALE PERSONA NOI CREDIAMO

“Tutti gli uomini sono l’immagine dell’Altissimo”

SAN LUIGI GUANELLA

Ogni persona è una realtà straordinariamente ricca in quanto unica e irripetibile.

La nostra missione ci pone a servizio di persone che vivono in situazione di povertà fisica e psichica, materiale e morale, di emarginazione e oppressione. Anche se portano segni evidenti della fragilità, della limitazione e dell’egoismo umani, possiedono ai nostri occhi la stessa altissima dignità di ogni essere umano: sono pertanto considerati anzitutto come persone, meritevoli di rispetto, stima e amore e non solo come individui bisognosi di cura e aiuto.

La persona vale per quel che è e non per quel che “ha” o “sa fare”. Di qui l’antropologia guanelliana, dove le persone emarginate e in stato di svantaggio e bisogno, hanno una collocazione del tutto privilegiata.

“Il povero rivela il vero volto dell’essere umano”

SAN LUIGI GUANELLA

Il povero (non solo in senso economico, ma anche intellettuale, culturale, affettivo e relazionale; il povero di possibilità fisiche, come la persona in condizioni di handicap o l’anziano non autosufficiente) va concepito non soltanto come destinatario dell’intervento, ma come una ricchezza in sé.

Capitolo 3 CARATTERISTICHE DELLE PERSONE A CUI E’ RIVOLTO IL SERVIZIO

*“Quanto più uno è miserabile, sprovveduto di mezzi e privo di umane protezioni,
tanto più è di preferenza ricevuto e aiutato da noi.*

Il più abbandonato fra tutti raccoglietelo voi e fatelo vostro”

SAN LUIGI GUANELLA

Il Fondatore ci indica chiaramente che le attenzioni più delicate e le cure migliori vanno riservate a chi è maggiormente provato nel corpo e nello spirito, indipendentemente dalla religione o cultura a cui appartiene.

Nella nostra Casa per anziani si privilegia quindi la risposta ai bisogni di chi è più fragile e più a rischio nella società. Premesso questo, le persone alle quali la Casa rivolge il suo servizio possono essere, in linee generali, così descritte:

- persone anziane in condizioni di non autosufficienza per malattie o deficit psicofisici, per le quali la famiglia o altri non possono provvedere in modo adeguato;
- persone anziane autosufficienti che si trovano in stato di abbandono e a rischio di emarginazione;
- persone anziane in difficoltà per situazioni anche temporanee di particolare gravità e emergenza.

Capitolo 4

CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE

4.1 LA DOMANDA

La domanda, che può essere ritirata in segreteria, è formata da due schede; essa viene presentata alla Superiora o a persona da questa delegata. Nella prima scheda vengono indicati i dati anagrafici della persona per la quale è chiesta l'ammissione alla struttura, l'elenco delle persone che formano la sua cerchia familiare e di relazione, oltre ad alcune informazioni di carattere generale ed economico.

La seconda scheda, a cura del medico curante, riporta l'anamnesi medica, le condizioni psico-fisiche, le patologie, le necessità sanitarie.

In occasione della presentazione della domanda d'ammissione, avviene un primo colloquio di conoscenza con il familiare che presenta la domanda.

Nel caso di persone sole, quando la domanda viene presentata da terzi (servizi sociali, parroci, medici del servizio di base, ecc...), è prevista una visita domiciliare.

4.2 LE PRIORITÀ

*"Quanto più uno è miserabile, sprovveduto di mezzi e privo di umane protezioni,
tanto più è di preferenza ricevuto ed aiutato da noi"*
SAN LUIGI GUANELLA

Nella nostra Casa non è la data della domanda a costituire priorità, bensì le chiare indicazioni date dal Fondatore.

Più in generale, vengono tenuti presenti i criteri del bisogno e dell'urgenza, sia della persona anziana che dei suoi familiari; in particolare vengono considerate:

- ✓ la condizione psico-fisica;
- ✓ la situazione socio-familiare;
- ✓ l'appartenenza al territorio.

4.3 LE MODALITÀ D'INGRESSO

Poco prima dell'ingresso viene consegnata ai parenti una nota informativa nella quale vengono elencati: orario d'ingresso, documenti da presentare all'ingresso, documentazione clinica richiesta e corredo personale necessario. Viene inoltre consegnato in visione il Regolamento della Casa.

Al momento dell'ingresso presso la segreteria vengono sottoscritti la "Domanda di ammissione ed accettazione del regolamento" ed il "Consenso per il trattamento dei dati – L. 675/96".

La persona ammessa nella struttura viene accolta dalla Superiora che l'accompagna nel reparto. Qui avviene l'incontro con la suora Responsabile di reparto, il medico in servizio e l'infermiere. Dopo tale incontro e la visita medica, segue una presentazione dell'ospite agli operatori ed alle altre ospiti.

Nell'accettare una persona che entra a far parte della comunità è necessaria un'attenta valutazione multidimensionale, per fornirle un'assistenza adeguata e personalizzata, nonché ridurre al minimo il trauma che inevitabilmente crea l'inserimento in un ambiente nuovo a chi ha consuetudini consolidate dal tempo e dal vissuto.

Per favorire il più possibile un rapido adattamento dell'anziana a questa nuova situazione, compatibilmente con le sue condizioni psico-fisiche, è previsto che una persona (Responsabile di reparto o suo incaricato) accompagni per il primo periodo l'anziana alla conoscenza del nuovo ambiente che la circonda.

Viene inoltre caldamente raccomandata la presenza assidua e costante dei familiari e degli amici, che possono in questo modo rendere più dolce il passaggio dal vecchio al nuovo ambiente.

4.4 CRITERI DI POSSIBILI DIMISSIONI

Qualora le esigenze psico-fisiche dell'ospite non potessero più essere soddisfatte a causa di particolari patologie, o qualora ci fossero delle incompatibilità con l'ambiente, può essere chiesto ai parenti di trasferire l'anziana in un luogo più adatto ai suoi bisogni.

Capitolo 5 LA STRUTTURA

Il complesso assistenziale è ubicato nella periferia sud-est di Como, nella frazione di Lora, in posizione panoramica e dominante sul capoluogo. Comprende cinque edifici aventi caratteristiche costruttive e destinazioni diverse.

L'edificio principale è costituito da un monoblocco articolato a due e tre piani, avente età e morfologia differenti. Realizzato negli ultimi anni del 1800, sulle vestigia di una vecchia filanda, ha subito ripetuti interventi migliorativi e di adeguamento.

Nella parte centrale di tale edificio e lungo i suoi lati è ubicata la Casa per Anziani, suddivisa in tre reparti, uno per ogni piano. Nello stesso edificio troviamo i servizi generali: nel seminterrato lavanderia, accanto a locali di deposito e centrali termiche; al piano terra uffici di direzione ed amministrativi, cucina generale e relativi locali dispensa. La portineria, con saletta d'attesa e saletta di ricevimento, è ubicata in un edificio ad un sol piano, attiguo all'edificio principale, sulla via Statale per Lecco.

Al complesso appartiene un grande giardino, gran parte del quale in zona pianeggiante con aiuole e zone d'ombra, particolarmente gradite nel periodo estivo.

L'accesso alla struttura dall'esterno è assicurato da due ingressi carrai ed altrettanti pedonali.

All'interno, gli accessi agli edifici sono costituiti da viali e cortili pianeggianti.

I collegamenti orizzontali tra le varie zone che costituiscono la struttura sono assicurati da piattaforme distributive dalle quali si diramano i corridoi, tutti con corrimano, e i disimpegni.

Tutta la zona è priva di barriere architettoniche.

In senso verticale i collegamenti sono garantiti da tre scale, due monta lettighe ed un ascensore. **La capacità della Casa è di 66 posti letto.**

Ogni reparto è formato da camere di degenza a 1 o 2 letti con relativi servizi igienici e docce privati, locale di soggiorno, sala da pranzo, cucinetta, locale di servizio medico, ripostiglio, guardaroba, servizio igienico per la zona giorno e bagno attrezzato (vasca

anatomica dotata di sollevatore idraulico con telecomando, vaso igienico polifunzionale con boccetta ed asciugatore incorporato ad aria calda). Ogni servizio è dotato di ausili e sostegni fissi e mobili.

Le camere sono dotate di impianto di chiamata (anche nei servizi igienici), attacco per l'ossigenoterapia, impianto di diffusione sonora (così come nei soggiorni e nei corridoi), allacciamento telefonico e televisivo. L'impianto elettrico comprende l'illuminazione d'emergenza in tutti i locali, nei corridoi e nei vani scala. L'impianto antincendio è moderno e a norma di legge.

Al primo piano, lungo il lato est della struttura, troviamo alcuni servizi collettivi quali la parrucchiera, ambulatori, farmacia e l'ampia zona di fisioterapia.

L'organizzazione e la qualità degli spazi è stata studiata sia per rispettare l'esigenza di intimità di ciascuna persona, sia per incoraggiare lo stare insieme e l'incontro tra le persone. Gli spazi sono luminosi, grazie alle numerose parti vetrate e alla posizione privilegiata della struttura; è evitata ogni forma di lusso ma sono favoriti decoro e buon gusto, per rendere l'ambiente accogliente e familiare. Nelle camere sono apprezzate le suppellettili personali delle ospiti.

Da questa panoramica è possibile dedurre che l'ultima grande ristrutturazione apportata alla Casa di riposo, terminata nel 1996 e durata due anni, ha tenuto conto sia della specifica normativa in materia strutturale e di sicurezza, ma anche dell'evoluzione avvenuta nel campo dei bisogni e della cura alla persona.

In ultimo, un cenno alla Casa del Signore, luogo d'incontro con Dio e tra di noi: un'accogliente e raccolta cappella è ubicata al primo piano, al termine del corridoio del reparto ospiti. La chiesa invece è all'esterno, preceduta da un'ampia zona con aiuole fiorite. Accanto alla chiesa, la camera mortuaria.

Capitolo 6

FINALITÀ GENERALI

Nella nostra Casa la persona viene vista nella sua globalità, finalizzando l'assistenza verso il soddisfacimento dei suoi bisogni. La persona viene vista in una prospettiva "olistica" ossia nel suo "intero": come persona in costante interazione con il suo ambiente interno e con l'ambiente esterno.

Proprio perché crediamo in questa persona, cerchiamo di soddisfare le esigenze di tutte le sfere (bio-psico-sociale-spirituale), rispettando i ruoli e offrendo tutti i servizi necessari, a partire da quello medico, infermieristico ed assistenziale, la fisioterapia, l'animazione, l'assistenza religiosa, fino a quei servizi fondamentali come il servizio di ristoro, il servizio di lavanderia, il servizio di pulizia, ecc.

Capitolo 7

L'ORGANICO

La Casa, per perseguire i suoi obiettivi, organizza le proprie attività disponendo di un organico composto dalle seguenti figure:

DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE

- Superiora
- Suore Consigliere
- Personale amministrativo

SERVIZIO RIABILITATIVO, SANITARIO, ASSISTENZIALE

- Responsabile del Servizio Sanitario-Assistenziale
- Responsabile sanitario
- Responsabile di reparto
- Medici
- Infermiere professionale
- Terapista della riabilitazione
- Animatrice
- Ausiliaria socio assistenziale

SERVIZIO SOCIALE

- Assistente Sociale

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE

- Cappellano
- Suore

SERVIZI GENERALI

- Personale di cucina
- Personale di lavanderia e guardaroba
- Addetti alle pulizie
- Addetto alla manutenzione, giardinaggio, autista
- Addetto alla portineria

Organigramma: vedi allegato A

Capitolo 8

SERVIZI E RUOLI

Nella nostra Casa sono previste diverse attività finalizzate alla riabilitazione e/o al mantenimento delle abilità residue, grazie alle figure professionali specializzate che vi lavorano all'interno e grazie alla struttura stessa, che ci fornisce strumenti e attrezzature necessarie per qualunque attività prevista.

Abbiamo a disposizione materiale sempre all'avanguardia, attrezzature e macchinari per la riabilitazione e occorrente per le attività ricreative.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, la nostra Casa organizza i propri servizi in modo tale da non essere mai in carenza di personale e strumenti, per rispondere in maniera tempestiva ai bisogni di ogni singola ospite che vive con noi nella nostra Casa.

8.1 LA SUPERIORA

La Superiora presiede a tutta la costituzione organizzativa della Casa, è la responsabile della struttura e delle attività che in essa si svolgono. Ad uno spirito di larghe vedute ed all'autorevolezza associa la comprensione e l'ascolto delle persone che con lei collaborano; è punto di riferimento della Comunità e opera affinché, attraverso le funzioni dei singoli che formano la collettività -religiose, operatori laici, operatori, volontari- venga raggiunto l'obiettivo che la Casa si propone: dare risposte sempre più mirate ai bisogni dell'anziano per il raggiungimento della qualità della vita dei nostri ospiti.

La Superiora ha il compito di condurre con chiarezza e sicurezza la comunità operativa; nel rispetto delle regole organizzative sa coinvolgere, mediante il dialogo, tutti gli operatori nel processo decisionale. Inoltre si occupa della selezione del nuovo personale.

La Superiora condivide finalità e strumenti del presente Progetto Locale e opera, per quanto di sua competenza, per la sua realizzazione. (DSA pag. 101)

La Superiora è coadiuvata nelle sue funzioni dal Consiglio di Casa, composto da suore direttamente nominate dalla Congregazione.

8.2 IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE

Il Responsabile del servizio sanitario-assistenziale è il coordinatore diretto del personale medico, infermieristico e ausiliario, ed è comunque tenuto al corrente dello stato psico-fisico delle anziane di tutti i reparti. Organizza tutti i servizi che operano a contatto con l'ospite, con la collaborazione dei responsabili degli stessi e delle altre figure professionali ed è responsabile dell'équipe sociosanitaria, che presiede garantendo l'attuazione e la verifica dei programmi concordati. (DSA pag. 104)

8.3 IL REPARTO E LA RESPONSABILE DI REPARTO

Le funzioni di assistenza, cura, riabilitazione e promozione svolte nella RSA hanno il loro centro nei reparti, veri "nuclei di vita", dove la persona anziana trova operatori professionalmente preparati pronti ad accoglierla e a prendersi cura delle sue esigenze.

I vari servizi offerti si integrano con la vita dei reparti, mantenendo un clima per quanto possibile familiare, nel rispetto delle esigenze e dei desideri delle ospiti, per una promozione integrale della persona.

Ogni reparto è gestito da una Responsabile: nella nostra Casa il ruolo del Responsabile di reparto è affidato ad una religiosa (una suora per ogni reparto).

Ogni suora di reparto è affiancata ed aiutata da altre consorelle, tra cui spesso suore giovani che vengono nella nostra Casa per fare esperienza, novizie o suore anziane che offrono il loro tempo per aiutare le ospiti.

La suora Responsabile coordina le attività assistenziali del reparto, organizza il servizio e gestisce le risorse ad esso collegate. Assicura il "clima di famiglia", in collaborazione con tutto il personale, con le stesse persone anziane, con i familiari, i volontari, e chiunque entri a far parte del gruppo.

È una presenza costante nel reparto, è la persona di riferimento sicura in qualsiasi occorrenza; si prende cura e segue l'inserimento delle nuove ospiti; è costantemente informata, ricevendo e trasmettendo informazioni sulle condizioni generali della persona anziana, lavorando e relazionandosi continuamente con tutti gli operatori.

La responsabile di reparto mantiene regolari contatti con i familiari e favorisce la loro presenza; coordina le attività dei volontari; cura la serenità dell'ambiente, rileva i bisogni, anche inespressi, della singola anziana e del gruppo; verifica l'igiene e la pulizia, sorveglia gli interventi sulle persone.

Tutte queste mansioni sono eseguite in stretta collaborazione con l'infermiere professionale.

La Responsabile di reparto possiede apertura di carattere, ottimismo, bontà di cuore, grande pazienza e buone capacità organizzative.

Le suore, nel reparto, sono "l'anima del reparto" per tenere vivo lo spirito guanelliano.

8.4 SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico è costituito da un medico responsabile, da medici geriatri (o con esperienza in geriatria) e da medici fisiatrici.

Il medico responsabile organizza il servizio con l'ausilio degli altri medici. I medici si avvalgono inoltre di consulenti esterni, che interpellano quando si verifica la necessità di ricorrere a prestazioni specialistiche di professionisti non presenti nell'organico della Casa. L'équipe medica si occupa dell'organizzazione del servizio, con l'obiettivo principale di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone affidate alle sue cure, avvalendosi di tutti i mezzi possibili del campo medico-scientifico.

8.5 SERVIZIO INFERMIERISTICO

Tale servizio è svolto dall'infermiere professionale: è una figura centrale nei servizi sanitari rivolti alla persona anziana. Si occupa in forma diretta della cura della persona per quanto concerne gli interventi di tipo sanitario. Le sue funzioni sono di carattere sanitario-assistenziale e organizzativo. Gli infermieri professionali collaborano nell'organizzazione del servizio con le suore Responsabili dei reparti, con i medici e con ogni singola figura professionale.

8.6 SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è svolto da operatori Ausiliari Socio Assistenziali (ASA). L'ASA possiede una specifica formazione, svolge compiti di assistenza e cure dirette alla persona. È un operatore in possesso non solo di competenze integrate di tipo domestico, igienico-sanitario e sociale, ma anche di tipo psicologico e relazionale con l'ospite e con i familiari.

L'organizzazione del servizio è affidata alla suora Responsabile di reparto, in collaborazione con l'infermiere professionale.

8.7 SERVIZIO SOCIALE

Il servizio sociale è affidato all'assistente sociale, che riveste il ruolo di coordinamento delle relazioni sociali interne ed esterne. Si occupa dei rapporti della Casa e della singola ospite con la famiglia, con il territorio, con le strutture pubbliche e private. L'assistente sociale gioca un ruolo determinante nella fase della conoscenza e dell'accoglienza di una nuova ospite. Fornisce ed amplia il mantenimento e lo sviluppo dei rapporti sociali delle persone anziane.

8.8 SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia è svolto da fisioterapisti che operano in stretta collaborazione con tutta l'équipe socio-sanitaria, con la supervisione e la guida di medici fisiatri che coordinano, programmano e verificano il lavoro.

Lo scopo principale del servizio è quello di far superare all'anziana lo stato di passività per migliorare, o non peggiorare, le condizioni psicomotorie, a vantaggio di un maggior benessere di tutta la persona.

Il fisioterapista, in base al tipo di utenza, può gestire anche interventi di psicomotricità in collaborazione con il servizio di animazione, per attività affini o complementari agli interventi fisioterapici. Gli interventi fisioterapici vengono svolti principalmente nella palestra, locale spazioso e ricco di attrezzature, o nei reparti per attività collettive, di gruppo o individuali.

8.9 SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è affidato a persone con idonea formazione ed adeguata qualifica professionale. Nella nostra Casa vi sono animatrici che si occupano della vita psicologica, relazionale ed affettiva delle persone ospitate, dando significato e dignità alla vita dell'anziana.

L'animatrice propone attività, momenti piacevoli e gratificanti, risveglia interessi e curiosità, favorisce l'interesse, amplia i rapporti interpersonali e le relazioni sociali, propone occasioni per trascorrere il tempo in modo gradevole e momenti di festa, favorendo la partecipazione di tutti, in veste sia di protagonisti che di osservatori, rispettando i tempi lunghi delle persone anziane.

Il servizio di animazione collabora anche nelle diverse attività proposte dal servizio di fisioterapia durante le attività motorie di gruppo e le passeggiate all'esterno.

Le attività non sono improvvisate ma vengono preparate ed organizzate in modo da proporle con chiarezza e sicurezza.

8.10 SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo congloba economato, segreteria e gestione del personale, con la consulenza di tecnici esterni per il disbrigo di pratiche complesse.

Il servizio, svolto da personale di segreteria, è riferimento amministrativo per privati, Azienda Sanitaria Locale, Regione, Comuni ed Enti Pubblici in generale; svolge il controllo amministrativo sulle fatture dei fornitori ed effettua i pagamenti; collabora con il Centro Contabile e l'Ufficio Tecnico centrale della Congregazione; segue il pagamento delle rette, l'anagrafica delle ospiti, la tenuta dell'archivio.

La gestione del personale viene curata in particolare dal Responsabile del personale che si occupa di tutti gli aspetti contrattuali, elabora i turni di lavoro, di riposo, di ferie e di reperibilità, tenendo conto sia delle esigenze della Casa che del personale che vi lavora.

Il Responsabile del personale, in collaborazione con la Superiora, definisce ruoli e mansioni, segue tutte le fasi di selezione, assunzione ed accompagnamento del personale ed è a disposizione per eventuali chiarimenti e consulenze.

8.11 SERVIZI GENERALI

I servizi generali presenti nella Casa fanno capo alla Superiora e sono:

- ❖ Cucina: provvede alla preparazione dei menù quotidiani nel rispetto delle varie necessità dietologiche delle ospiti e con pranzi speciali in occasioni particolari e nelle festività.
- ❖ Lavanderia: attrezzata con macchinari moderni, atti a provvedere a tutte le necessità della Casa.
- ❖ Guardaroba: provvede alla cura e sistemazione della biancheria delle ospiti e del reparto.
- ❖ Pulizie: un'impresa specializzata si occupa delle pulizie generali complesse, mentre quelle normali vengono svolte quotidianamente dal personale dei reparti.
- ❖ Manutenzione: diverse aziende esterne provvedono alla manutenzione delle varie strutture ed impianti presenti nella Casa.
- ❖ Portineria: fa da "filtro" sia per ingressi che per telefonate.
- ❖ Giardinaggio: la cura del giardino e delle aiuole è svolta ad una azienda di giardinaggio.
- ❖ Autista: sono a servizio della Casa automezzi per il trasporto di suore ed ospiti per visite ed altre necessità. Il servizio è svolto da persona abilitata.

8.12 SERVIZIO DI ANIMAZIONE SPIRITUALE

Il servizio religioso e di animazione della vita spirituale è svolto principalmente dalle figure religiose presenti nella Casa e ha come obiettivo quello di aiutare le nostre ospiti a vivere con serenità e con dignità questa età della vita e ad accogliere con fede gli avvenimenti anche difficili e dolorosi.

Capitolo 9

SELEZIONE, FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

9.1 CRITERI DI SELEZIONE

A chi intende lavorare nella nostra Casa si chiedono solide motivazioni di partenza e la tensione costante per un cammino verso il raggiungimento dei fini dell'Opera Guanelliana, secondo le intenzioni del Fondatore.

Si chiede inoltre predilezione evangelica per i poveri; coscienza della dignità originaria della persona, in qualsiasi situazione di deficit psico-fisico o povertà si trovi; visione globale della persona; disponibilità alla collaborazione per mantenere il clima di famiglia; impegno morale oltre che tecnico/professionale.

Per ogni domanda di lavoro:

- si valutano i "titoli preferenziali", ossia l'esperienza a contatto con le persone bisognose e esperienze professionali precedenti presso altri enti che svolgono attività di promozione della persona;
- si esamina il curriculum vitae;
- si esegue un "attento" colloquio personale.

Nella scelta del personale si attuano questi criteri di selezione per garantire a monte la qualità assistenziale che la nostra Casa vuole offrire. Si cerca quindi chi può essere adatto prestare la sua opera in un centro guanelliano, che si differenzia dagli altri proprio per il suo carisma vocazionale. La selezione del personale è svolta dalla Superiore in collaborazione con l'équipe organizzativa.

9.2 ACCOMPAGNARE LE NUOVE ASSUNZIONI

Il personale neo-assunto viene seguito da operatori esperti per la fase d'inserimento nella struttura. Inizialmente l'operatore si pone come osservatore: in questa fase egli impara a conoscere l'ambiente di lavoro, le attività che vi vengono svolte, l'organizzazione della Casa. La Casa offre accoglienza e accompagnamento nelle attività da svolgere, con scambio di informazioni, formazione pratica e confronto.

Successivamente vi è il coinvolgimento diretto, con la sua collaborazione all'interno dell'équipe, in uno spirito di condivisione, interazione e scambio, sino ad ottenere la piena integrazione col gruppo già esistente. Questo dà al nuovo operatore la possibilità di dare il suo apporto, proponendo iniziative con spirito di inventiva, creatività ed entusiasmo, instaurando così un rapporto di stima e fiducia reciproca.

Questo periodo, detto "di prova", ha una durata diversa a seconda della ruolo professionale: questo tempo è necessario per valutare da entrambe le parti (operatore e Responsabile della Casa) se continuare il rapporto di lavoro.

Trascorso con esito positivo il periodo di prova, l'operatore entra a tutti gli effetti a far parte del gruppo, prende coscienza e si impegna con i colleghi nel cammino verso gli obiettivi della Casa.

9.3 CRITERI PER LA FORMAZIONE UMANA E PROFESSIONALE - AGGIORNAMENTO

Gli operatori che lavorano nella nostra Casa sono costantemente seguiti sull'operato quotidiano e poiché le persone e le situazioni evolvono in continuità, la formazione del singolo e del gruppo non può e non deve mai considerarsi finita.

La comunità dunque, mentre esige dai propri membri una formazione di base appropriata al ruolo di ciascuno, promuove attività specifiche per la loro formazione continua e ne favorisce la partecipazione.

Il momento formativo ha lo scopo di creare e affinare lo stile guanelliano dell'operatore, nonché di offrire strumenti per la crescita umana e professionale.

La formazione deve essere organizzata su più piani:

- sostegno/motivazione; poiché lavorare a contatto costante con le persone in stato di bisogno esige una verifica costante delle proprie motivazioni e del proprio operato;
- aggiornamento/qualificazione costante al passo con le nuove tecnologie e le nuove professionalità emergenti;
- specializzazione per situazioni nuove che richiedono interventi sempre più all'avanguardia.

La formazione e/o l'aggiornamento vengono fatti a livello individuale, di gruppo o in gruppo, che variano a seconda dei soggetti, dei gruppi, dei ruoli e delle funzioni.

La formazione è programmata e supervisionata dall'équipe organizzativa.

9.4 CRITERI DI GIUSTIZIA SOCIALE

Nella nostra Casa il rapporto di lavoro è regolato da leggi che appartengono alla sfera della giustizia sociale, le quali comportano obblighi e responsabilità reciproche tra lavoratore e datore di lavoro.

Il rapporto di lavoro è regolato da un contratto (AGIDAE): da una parte il prestatore di lavoro ha l'obbligo di "fare" e dall'altra il datore di lavoro deve "dare", ossia assicurare una retribuzione concordata secondo i criteri di giustizia sociale.

Capitolo 10 IL VOLONTARIATO

Il volontariato è un'importante risorsa nella nostra Casa in quanto valorizza una rete di solidarietà e relazioni con le persone ospiti, contribuendo a formare il "clima di famiglia" tanto caro a Don Guanella: perciò non deve essere solo donazione di tempo, ma anche integrazione del progetto educativo operativo della Casa.

A Santa Maria esistono vari tipi di volontari:

- ❖ **Gli amici della Casa:** sono persone che, avendo avuto parenti ricoverati, dopo la loro scomparsa restano vicini alla Casa e vengono a trovare e salutare le suore e le ospiti.
- ❖ **I volontari:** alcuni vengono quotidianamente a "dare una mano" per imboccare le ospiti o per svolgere altre piccole mansioni, secondo le direttive delle suore di reparto, mentre altri organizzano momenti di festa e di socializzazione.

Buoni i rapporti con la parrocchia di Lora, con visite dei parrocchiani e condivisione di momenti di preghiera.

- ❖ ***I Cooperatori Guanelliani:*** essi fanno parte della famiglia guanelliana, su precisa volontà del Fondatore. Rispettano uno statuto che li invita ad essere “fedeli alla chiamata”, con una vita cristiana permeata dalla donazione gratuita del loro tempo, invitati alla fedeltà, all’aiuto reciproco ed alla preghiera. Partecipano ad “incontri formativi” guidati da un sacerdote guanelliano.
I Cooperatori prestano la loro opera presso la Casa con turni il più possibile regolari e costanti e sono in sintonia con le direttive dei Superiori.

Volontari e Cooperatori offrono il loro servizio sia singolarmente che in gruppo e promuovono, in collaborazione con il servizio di animazione, momenti di festa e giornate di svago (es. gite) per le ospiti.

PARTE SECONDA: DIMENSIONE SOCIO-ASSISTENZIALE E RIABILITATIVA

Capitolo 1 INTRODUZIONE

La nostra Casa, come ci chiede il Fondatore, è al servizio della persona in condizioni di particolare bisogno: i più poveri tra i poveri, in condizione di malattia, di emarginazione, di disabilità. Le persone anziane sono state fin dall'inizio oggetto di attenzione e di cure da parte del Fondatore.

Gli anziani furono sempre al centro della sua attenzione, li considerava *“famiglia di persone fra tutti le più sofferenti fisicamente e moralmente, perciò bisognosi di maggior compassione”* (SAN LUIGI GUANELLA).

In questa concezione assume significato una relazione interpersonale *che “nasce dal cuore e si svolge per le vie del cuore”* (SAN LUIGI GUANELLA).

Ci sono tanti modi per porsi in relazione con gli altri, ma la strada del cuore, secondo noi, è certamente la più coinvolgente, rispettosa ed efficace. Anche nei casi umanamente disperati, l'amore vero riesce a trovare il sentiero per raggiungere il punto più profondo dell'animo altrui e portargli un messaggio di bene.

Proprio per questo, oltre che sull'organizzazione, sull'efficienza tecnica e sulla metodologia, puntiamo su un rapporto fondato e animato da un amore illuminato dall'intelligenza. Nel nostro operare cerchiamo di comporre insieme in modo armonico la tecnica e l'amore, così che l'amore sia l'anima che dà vita alla tecnica, e questa sia uno strumento valido a servizio della vita.

“Ciò di cui l'uomo ha bisogno in certi momenti di sconforto, non è di un grido di dolore, ma di una voce più forte della sua che gli restituisce il coraggio...”

SAN LUIGI GUANELLA

Capitolo 2

RELAZIONE, PARTECIPAZIONE, COLLABORAZIONE, SOLIDARIETÀ

Nella nostra Casa vi è una particolare visione della cura degli anziani. Consapevoli che l'invecchiamento è un processo altamente individuale, con differenti esiti in ciascun soggetto, l'approccio alla persona è individualizzato e rispettoso dei tempi di ciascuno. La cura dell'anziana è mirata sulla sua individualità e totalità; l'anziana è al centro di tutta l'organizzazione e, come in una cellula, ne è il nucleo.

Per cura della persona, in senso guanelliano, si intende prendersi cura della stessa in tutte le sue dimensioni, da quella biofisica a quella spirituale.

Questo secondo Don Guanella è semplicemente "opera di cuore": un processo che mette in comunicazione il mondo interiore delle persone in uno scambio reciproco di pensieri, affetti e aiuto.

E' una relazione desiderata, voluta e amichevole in cui si offre all'altro un costante e cordiale accompagnamento nella riscoperta del valore della propria vita e un aiuto per i suoi bisogni. E' un cammino dove ognuno alimenta la propria identità, mantiene il proprio ruolo e la propria funzione, e tutti si aiutano e si sostengono a vicenda.

Il benessere psicologico, fisico, sociale e spirituale è un diritto e il godimento di questo diritto deve essere offerto a tutti affinché ciascuno possa camminare verso la propria realizzazione.

Il rapporto instaurato non è come da benefattore a beneficiario, ma come tra fratelli che si amano e si aiutano a vicenda.

Ci impegniamo a porci nei confronti delle ospiti con sollecitudine, atteggiamento che fa correre in soccorso del prossimo nel bisogno; con stima verso l'altro, che si traduce in profondo rispetto verso sé e gli altri; con fiducia e ottimismo, che inducono a contare sugli sforzi delle persone e ad attenderne pazientemente i frutti e i risultati raggiunti; con spirito di collaborazione, dove tutti sono partecipi l'uno verso l'altro in un'atmosfera di cordiale familiarità; con generosità e spirito di sacrificio da parte di tutti in un clima di grande serenità.

Capitolo 3

LAVORO D'ÉQUIPE E PROGETTAZIONE

L'obiettivo generale della comunità è la realizzazione della missione educativa guanelliana; pertanto il suo impegno principale, in cui tutti gli altri devono confluire, è quello di tendere alla realizzazione di un servizio di qualità, secondo uno specifico progetto.

Intorno a questo progetto ruotano tutta la vita e le attività della Casa, con la loro organizzazione e programmazione, investendo tutte le proprie risorse, dove i membri, come un unico corpo e con un unico obiettivo, mirano alla promozione integrale della persona. Significa quindi tracciare un cammino che viene previsto e viene attuato per raggiungere un risultato e non operare a caso.

Progettare, programmare e verificare sono un'arte ed uno stile, oltre che un modo di operare, in cui l'agire non viene lasciato all'improvvisazione, ma è riflettuto, coordinato e direzionato.

L'équipe è lo strumento scelto per favorire la qualità di vita e delle cure all'interno della Casa. La Casa tende ad offrire alle persone a lei affidate una certa continuità educativa e riabilitativa, prendendo decisioni che vanno nella direzione di mantenere équipe di operatori stabili nel tempo, scelte operative ben strutturate, senza cambiamenti bruschi sebbene sempre passibili di miglioramenti.

La Congregazione, avendo necessità di spostare il proprio personale religioso a seconda delle esigenze delle sue Opere, cura in particolar modo i momenti di passaggio e favorisce un periodo di compresenza.

3.1 LAVORO D'ÉQUIPE

Alle persone che operano nella nostra Casa si richiede la capacità di saper lavorare in gruppo, per gli stessi obiettivi e con il medesimo stile.

Lo **spirito di "famiglia"**, che impronta tutta l'attività e l'ambiente, comporta che si sappia lavorare insieme, gli uni con gli altri e non gli uni accanto agli altri.

Nel lavoro d'équipe si lavora insieme, mettendosi in gioco e in discussione, con rispetto degli altri membri, delle competenze e dei ruoli di ogni figura professionale. In modi diversi, secondo il proprio ruolo e funzione, tutti gli operatori sono chiamati dunque a dare il proprio apporto, nel lavoro interdisciplinare e pluridisciplinare, in uno stile di condivisione, partecipazione, corresponsabilità.

Gli obiettivi generali dell'équipe sono:

- programmare, gestire e verificare i percorsi riabilitativo-assistenziali delle singole persone e dei reparti;
- rendere operative nei servizi e nei reparti le programmazioni;
- seguire l'iter di accettazione di nuovi ospiti per un inserimento mirato e personalizzato.

Solo il lavoro d'équipe può garantire un'assistenza personalizzata ed offerta in modo "omogeneo" e finalizzato, realmente rispondente ai bisogni degli ospiti. I momenti formali di confronto e condivisione degli operatori sono costituiti dalle riunioni d'équipe, con incontri ravvicinati, in cui la valutazione multidisciplinare inizia con l'approccio geriatrico individualizzato.

Ogni riunione viene coordinata da una persona (es. Responsabile del servizio sanitario-assistenziale, assistente sociale, ...) capace di favorire la comunicazione ed il confronto e di garantire che vengano affrontati tutti i punti all'ordine del giorno.

3.2 L'ÉQUIPE NELLA NOSTRA CASA

3.2.1 IL CONSIGLIO DELLA CASA

È un'équipe particolare: essa è composta dalla Superiore e dalle suore Consigliere che "coadiuvano la Superiore nell'espletamento delle sue funzioni, offrendo un valido apporto di studio e di proposte della realtà apostolica e di realizzazione del progetto operativo del centro" (DSA pag. 102)

3.2.2 L'ÉQUIPE ORGANIZZATIVA

Ha il compito di programmare ed organizzare l'ammissione delle nuove ospiti, di gestire la selezione del personale, di programmare la formazione, di mettere in atto interventi che riguardano l'organizzazione e la gestione di tutta la Casa, di coordinare il volontariato e le famiglie, di supervisionare e coordinare i servizi. L'équipe organizzativa è costituita dalla Superiore, dal Responsabile del servizio sanitario-assistenziale, dall'assistente sociale e dalle Responsabili di reparto. L'équipe si incontra in occasione di ogni nuovo ingresso e due volte l'anno per programmare e verificare l'attività globale della Casa.

3.2.3 L'ÉQUIPE SOCIO-SANITARIA

Ha l'obiettivo di programmare, gestire e verificare i piani assistenziali per ogni ospite, al fine di permettere alla persona anziana di mantenere il massimo dell'autonomia o di compensare gli aspetti deficitari: la persona anziana è al centro del progetto assistenziale.

Il buon funzionamento dell'équipe socio-sanitaria è indispensabile per una corretta organizzazione dei servizi, onde favorire il benessere della persona e un ambiente sereno.

L'équipe socio-sanitaria è costituita dai responsabili dei servizi offerti direttamente alle persone anziane (suore, medici, infermieri, fisioterapisti, assistente sociale, animatrici, ASA).

L'équipe si incontra regolarmente per la messa a punto dei programmi e la loro verifica; può avvalersi di consulenti esterni per prestazioni specialistiche, di professionisti non presenti nell'organico della Casa che possano aiutarla nella soluzione di situazioni particolarmente complesse.

Prima di ogni incontro ai partecipanti viene comunicato l'ordine del giorno, in modo che tutti siano preparati circa gli argomenti da affrontare e si possa così utilizzare al meglio il tempo della riunione.

3.3 PROGETTARE: OPERA DI TUTTI

Promuovere la persona umana in tutte le sue dimensioni, secondo le potenzialità di ciascuno, per mantenere e sviluppare una buona qualità della vita, riconoscendo, rispettando e valorizzando il suo progetto di vita: tutto questo richiede necessariamente la "progettazione dell'assistenza". Progettare deve essere l'opera di "tutti" (équipe, direzione, persone anziane, famiglie, operatori, volontari).

Gli strumenti principali di questo processo sono: il Progetto, la Programmazione, e la Verifica.

1. Il Progetto: è l'ideazione, la fonte che determina il corso della Programmazione.
2. La Programmazione: è la trasformazione del Progetto sulla base della realtà, pensata per ed in un determinato arco di tempo.
3. La Verifica: su cosa e come è stato fatto.

Programmare è un processo a tappe:

- il riconoscimento dei bisogni non soddisfatti e quindi la rilevazione dei problemi;
- la definizione e stesura degli obiettivi, cioè il risultato che si vuole raggiungere a breve, medio o lungo termine;
- la stesura e attuazione degli interventi, ossia le azioni concrete che vengono messe in atto;

- la valutazione dei risultati in rapporto agli obiettivi, strumento necessario, nel processo d'aiuto, per misurare i cambiamenti perseguiti cercando una correlazione fra questi e gli interventi effettuati.

La VERIFICA: è la valutazione dell'andamento del progetto, i punti essenziali di una verifica sono:

- rispondenza delle persone (partecipazione, interesse, difficoltà, resistenze, ecc.);
- raggiungimento degli obiettivi, problemi/difficoltà;
- adeguatezza e attuazione dei contenuti;
- adeguatezza/efficacia di metodi e strumenti, tempi e luoghi, risorse;
- altro (variabili o cambiamenti che sono subentrati, ecc);
- valutazione generale globale e specifica sul progetto e indicazioni conseguenti (a livello di obiettivi, contenuti, metodi, ecc) utili per la ri-programmazione.

La verifica deve essere prefissata dall'équipe sia in termini di tempo che di modalità, per poter costantemente monitorare lo stato di salute e di benessere dell'ospite e l'efficacia o meno degli interventi attuati.

Tale processo non si conclude ma, in modo circolare e secondo un andamento a spirale, continua costantemente a ridefinire la situazione, l'impostazione e l'attuazione, per mantenersi attento ai cambiamenti che si attuano e per ricercare sempre la risposta più adeguata ai bisogni della persona, del gruppo, del servizio; in tal senso la verifica, piuttosto che essere una fase finale, diviene la premessa indispensabile per la ri-progettazione.

3.4 I PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA

I Piani di Assistenza Individualizzata (PAI) nascono dalla necessità di rispondere ad una precisa richiesta della Regione Lombardia in merito agli obblighi degli Enti Gestori RSA accreditati, ma permette soprattutto di continuare il cammino di rinnovamento dell'organizzazione sanitaria assistenziale delle Strutture per anziani della Congregazione.

I Piani di Assistenza Individualizzata si concretizzano mediante un lavoro d'insieme, attraverso le varie tappe del progetto, servendosi di schede che sono state elaborate sulla base dei principi e dei criteri operativi contenuti nel "Progetto Educativo Guanelliano Settore Anziani", strumento per aiutarci a mettere ogni persona anziana, sempre di più e meglio, al centro del nostro lavoro e del nostro cuore. I PAI non sono solo protocolli di prestazioni sanitarie, assistenziali, riabilitative e animative modellati sui bisogni dell'individuo: essi sono piani promozionali della persona anziana, che deve essere prima di tutto valorizzata e rispettata.

L'équipe socio-sanitaria, concretamente, si fa carico di:

- ❖ raccogliere i dati necessari alla conoscenza della persona;
- ❖ effettuare una attenta Valutazione Multidimensionale, al fine di riconoscere i problemi dell'anziana, definirne i bisogni, identificare le risorse;
- ❖ definire il Piano Individualizzato, condividendolo con la persona stessa, gli altri operatori, i famigliari;
- ❖ programmare una supervisione degli interventi e verifiche periodiche.

Capitolo 4

LA VITA QUOTIDIANA

Tenendo conto della realtà e dello stato di salute psicofisica di ciascuna, riteniamo fondamentale che la vita quotidiana delle nostre ospiti sia “vita di qualità”, imperniata cioè non solo sulla cura medica per un recupero fisico, ma anche sull’attenzione al piano affettivo, relazionale e psicologico. È importante che creiamo le condizioni per un’adeguata partecipazione alle attività proposte che possano stimolarle senza ingenerare ansia o depressione ma che, al contrario, aiutino le persone ad instaurare rapporti amichevoli e a ritrovare la gioia di sentirsi capaci e utili.

Cerchiamo dunque di aiutare le nostre ospiti a mantenere capacità relazionali, stimolandole ad atteggiamenti di apertura verso gli altri ed alla partecipazione alla vita di gruppo, attraverso momenti in cui ciascuna, secondo le sue possibilità e nel rispetto dei suoi desideri, partecipa ad attività manuali, a giochi, all’ascolto di letture, alla visione di filmati, ad attività di condivisione della propria storia, ...

Crediamo che sia essenziale creare un luogo di vita in cui assumono importanza i piccoli gesti quotidiani, come la cura di sé, l’igiene, l’abbigliamento; i semplici “riti” di ogni giorno, che non devono essere necessariamente abbandonati quando si entra in una struttura; la possibilità di riscoprire la soddisfazione del fare alcune cose, lavori, attività, feste, gite... La nostra attenzione verso le ospiti, che vuole essere piena in ogni momento della giornata, diventa poi particolare in determinate fasi della vita nella Casa.

4.1 ACCOGLIENZA E PERIODO DI AMBIENTAMENTO

L’accoglienza di una persona anziana nella nostra Casa non è solo operazione burocratica, ma viene fatta con disponibilità e amicizia da parte di tutti gli operatori della Casa, in sintonia con le parole del nostro Fondatore: “L’amare viene prima del curare” (San Luigi Guanella).

È indispensabile che la famiglia sia presente in questa delicata fase del “trasloco” della nuova ospite dalla sua casa e dalle sue abitudini alla “nuova Casa” e che resti affettuosamente accanto alla persona per evitare che viva un trauma troppo forte. È importante che i parenti collaborino con gli operatori per l’adempimento di tutte le formalità e per la raccolta delle informazioni utili ed importanti circa la personalità e le esigenze della nuova ospite. Superata la fase iniziale è comunque necessario che la famiglia continui ad essere presente con sollecitudine e che non consideri mai l’anziana parente “parcheggiata” presso la Casa e definitivamente affidata ad altri!

In questo periodo così particolare è compito di tutto il personale della struttura far sentire l’ospite come in famiglia, rispondendo ad eventuali richieste, sempre compatibilmente con la vita quotidiana della comunità.

4.2 PERIODI DI RICOVERO IN OSPEDALE

In caso di ricovero di un’ospite in ospedale, la Casa non si fa carico dell’assistenza ma non dimentica la persona. Gli operatori si interessano dell’anziana e si tengono in contatto con lei permettendole di sentire, anche in un momento di lontananza fisica, l’appartenenza a una famiglia, in quel clima che caratterizza ogni Casa guanelliana.

4.3 ACCOMPAGNAMENTO ALLA MORTE

È cura particolare del carisma guanelliano accompagnare la persona fino alla fine della sua esistenza, offrendole tutte le attenzioni ed il sostegno che fede e calore umano possono dare: anche nella nostra Casa dunque, oltre alle cure materiali, non vengono meno quelle spirituali, sia da parte del Cappellano della Casa, sia della suora Responsabile di reparto e di tutti gli operatori, che vigilano affinché la persona, giunta al traguardo dell'esistenza, non sia lasciata sola ma venga debitamente sostenuta in questo delicato momento di riconciliazione con sé e con la propria vita, nell'abbandono alla volontà di Dio.

In questa circostanza sono certamente coinvolti anche i parenti, che vengono favoriti nel restare accanto alla loro cara in qualunque momento.

La morte di un'ospite tuttavia non riguarda solo l'ospite stessa e la sua famiglia: è un evento che coinvolge tutta la comunità delle ospiti e degli operatori che, dunque, sono sostenuti e formati su questo aspetto.

Capitolo 5 LO STILE

Nella nostra Casa la comunità educativa è formata da tutti coloro che, per varie ragioni, sono coinvolti nel continuare l'opera del nostro Fondatore.

E' composta dalle anziane (fulcro di tutto il sistema), le loro famiglie, il sacerdote, le suore, i cooperatori, i volontari e, non ultimo, gli operatori, quali medici, infermiere, fisioterapiste, animatrici, ausiliarie, ecc.

Secondo il proprio ruolo e competenza, essi partecipano da protagonisti nella conduzione della Casa, mettendo a disposizione le proprie capacità naturali, morali e professionali.

L'operatore guanelliano sa di lavorare non in una realtà qualsiasi ma all'interno di un'Opera che:

- fa riferimento alla figura e al carisma di don Luigi Guanella, ha un suo spirito e una sua missione;
- è a servizio non di una categoria di poveri, ma delle persone in stato di bisogno e di disagio in genere.
-

L'operatore guanelliano ha fatto, e ogni giorno è chiamato a rinnovare, una scelta, ossia quella di lavorare per e con le persone in difficoltà o disagio; egli possiede delle qualità di base:

- **fede nella dignità della persona e nella sua educabilità;**
- **ottimismo realista;**
- **semplicità e sensibilità;**
- **creatività;**
- **empatia e condivisione;**
- **pazienza;**
- **equilibrio e autocontrollo;**

- **dedicazione e dedizione con spirito di servizio in un clima di gioia;**
- **umiltà e ascolto;**
- **senso di corresponsabilità.**

L'etica professionale dell'operatore guanelliano è data da un sapere (conoscenze teoriche), un saper fare (competenza tecnica pratica) e un saper essere (elemento che fa la differenza, inteso come insieme di doti umane che consiste fondamentalmente nell'impegno a tener viva la coscienza dell'identità e della dignità della persona). (Tratto da QOG pagg. 28-65)

Capitolo 6 IL LAVORO DI RETE

Gli interventi a favore delle persone bisognose di cure necessitano di più figure professionali, ognuna specializzata nel proprio servizio. Questa tendenza alla specializzazione comporta nuove forme di organizzazione del lavoro. Una tra queste è il lavoro di rete, che oggi si pone come una nuova metodologia professionale. In un lavoro di rete non si parla più di coordinazione, ma di cooperazione: gli individui si impegnano al di fuori di una logica puramente organizzativa ma in un'ottica di aiuto reciproco per raggiungere degli obiettivi definiti.

All'interno della Casa il lavoro di rete si organizza con i mezzi citati per il lavoro d'équipe: riunioni diverse e partecipazione dei diversi professionisti di uno stesso reparto o dei diversi reparti della Casa.

All'esterno della Casa il lavoro di rete è soprattutto con altre strutture guanelliane: lo scambio di informazioni e la condivisione di iniziative sono momenti, oltre che utili, arricchenti e stimolanti.

Il grado e la qualità del servizio offerto nella Casa, nonché la complessa e impegnativa legislazione vigente impongono inoltre un altro servizio di rete esterno, quello con i diversi tecnici di settore (organizzativo, amministrativo, di gestione delle risorse umane, delle strutture e degli impianti) la cui consulenza è diventata col tempo sempre più irrinunciabile. Se poi ampliamo ulteriormente l'interpretazione del lavoro di rete tocchiamo tutti quegli Enti e Istituzioni con i quali in un modo o nell'altro, in modo più o meno frequente, la Casa è in contatto: Comuni, Amministrazione Provinciale, ASL, Regione; e poi ancora: parrocchie, scuole materne, associazioni di volontariato, famiglie delle ospiti, persone e gruppi che collaborano con la Casa e organizzano occasioni di festa, momenti di svago e di animazione, danno un supporto al lavoro o semplicemente trascorrono del tempo con le ospiti...

Capitolo 7

RAPPORTI CON LE FIGURE PARENTALI

Proprio i famigliari rappresentano il più importante legame della Casa con l'esterno, in quanto danno all'ospite quel senso di continuità affettiva e relazionale di cui ha bisogno quando si trova a vivere in una struttura. In questo senso sono incentivate le visite frequenti, soprattutto nel periodo iniziale ma non solo, e si coinvolgono i parenti in attività e momenti particolari da condividere con i loro cari (compleanni, feste, gite, ricorrenze guanelliane, ...).

Si favorisce anche il rientro dell'ospite in famiglia per giornate di festa, che vengono attese con ansia e ricordate e raccontate con gioia per lungo tempo.

Capitolo 8

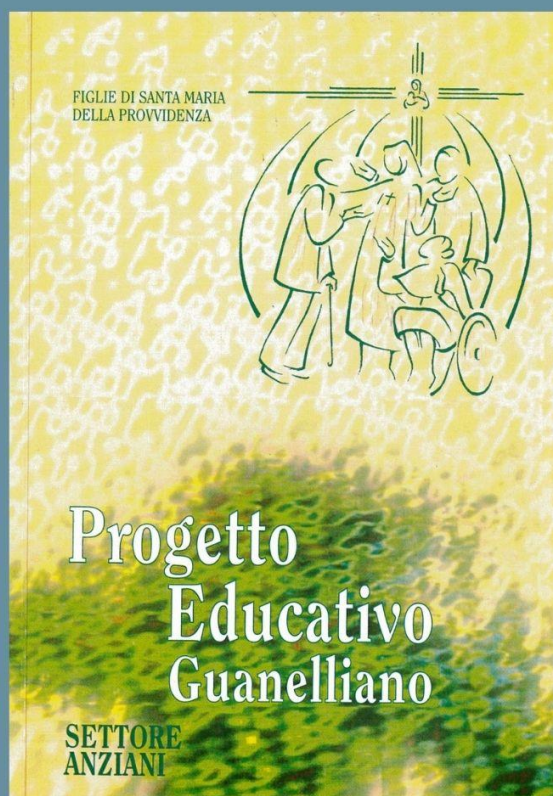
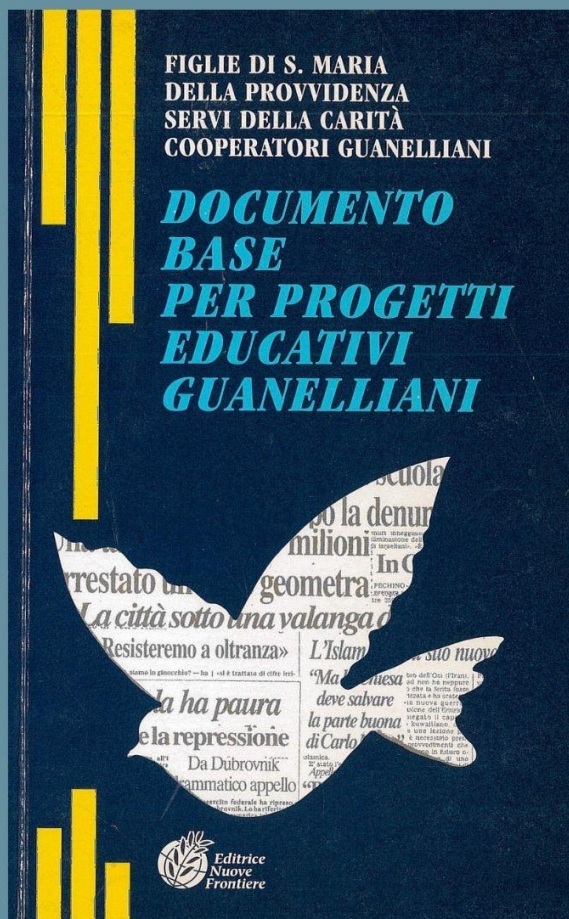
LE PROSPETTIVE FUTURE

- Pensiamo che per guardare al futuro sia necessario rispondere alle **esigenze del territorio**: questo potrebbe significare essere pronti ad aprire un servizio diurno per gli anziani della zona, benché tale possibilità, nella nostra Casa, incontri dei limiti dal punto di vista strutturale e degli spazi.
- Crediamo che per offrire un servizio sempre migliore alle nostre ospiti sia essenziale puntare in modo consistente sulla **formazione del personale a tutti i livelli**, ma in particolare da un punto di vista umano e di sostegno psicologico. Siamo convinti che quando il personale è ben formato e motivato, allora abbia la possibilità di lavorare meglio, e questa è una condizione indispensabile per quei lavori che si pongono al servizio della persona.
- Per facilitare le dipendenti a mantenere il posto di lavoro anche durante i primi anni di vita dei figli, si potrebbe mettere a disposizione uno spazio "asilo" con personale adeguato. Questo avrebbe il duplice vantaggio di avere le mamme presenti in caso di necessità, senza far perdere loro ore o giornate lavorative.

BIBLIOGRAFIA

- ALBINI CROSTA M., Per amor di Dio – Casa di Sant’Agnese per le zitelle in Saronno, TIPOGRAFIA ISTITUTO FANCIULLI POVERI, GATTEO, 1912.
- DE AMBROGGI CARLO, Don Luigi Guanella , ELLE DI CI, TORINO, 1991.
- DON LUIGI GUANELLA, Regolamento dei Figli del Sacro Cuore, 1899.
- DON LUIGI GUANELLA, Regolamento delle Figlie di Santa Maria della Provvidenza, 1911.
- DON LUIGI GUANELLA, Costituzioni delle Figlie di S. Maria della Provvidenza, COMO, 1909.
- DON LUIGI GUANELLA, La piccola Casa in festa per i novelli sacerdoti, in La Divina Provvidenza, vol. 8°, 1986.
- DON LUIGI GUANELLA, Vieni Meco, per le Suore Missionarie, 1913.
- FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA PROVVIDENZA, Progetto Educativo Guanelliano. Settore Anziani, ROMA, 1998.
- FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA PROVVIDENZA, Documento per Progetti Educativi Guanelliani nel Settore Handicap, ROMA, 1998.
- FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA PROVVIDENZA-SERVI DELLA CARITA’- COOPERATORI GUANELLIANI, Documento Base per Progetti Educativi Guanelliani, EDITRICE NUOVE FRONTIERE, ROMA, 1994.
- FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA PROVVIDENZA-SERVI DELLA CARITA’, Con fede, amore e competenza, Profilo dell’Operatore Guanelliano, EDITRICE NUOVE FRONTIERE, ROMA 2000.
- LAPUCCI C., Luigi Guanella. Parabole di un Samaritano, LIBRERIA EDITRICE FIORENTINA, FIRENZE, 1986.
- LUCARELLI V., Don Guanella, EDIZIONI PAOLINE, CINISELLO BALSAMO, 1991.
- POMPEI, COSTANZI, RISSO (a cura di), Il lavoro per progetti, FOND. ZANCAN, PADOVA, 2000.
- ROGERS C., La terapia centrata – sul – cliente, G. MARTINELLI EDITORE, FIRENZE, 1970.

Altri documenti di riferimento



*Per la
formazione
degli operatori
guanelliani*



100 anni vi vita della Casa

