

Consigli per riorganizzare l'assistenza in una prospettiva transculturale

Breve introduzione al modulo

Questo modulo è stato sviluppato come integrazione ai moduli formativi del progetto AMIDE e si occupa di sviluppo organizzativo. Oltre a trasmettere conoscenze e sensibilizzare il personale per migliorare l'assistenza alle persone con demenza che hanno un background etnico/culturale diverso da quello dei loro caregiver, è infatti spesso necessario modificare l'organizzazione del lavoro nelle strutture e nei servizi. Ad esempio, se si vuole garantire che tutti i colleghi dispongano di informazioni sufficienti sui bisogni culturali o religiosi di un residente, potrebbe essere necessario ripensare il modo in cui le informazioni vengono scambiate internamente. Il modulo mira quindi a identificare le esigenze in questo ambito e ad avviare i passi necessari per implementare i cambiamenti.

I destinatari di questo modulo sono principalmente i responsabili dell'assistenza e della qualità delle strutture assistenziali e dei servizi sanitari. Tuttavia, potrebbe essere utile che anche altri operatori partecipino a questo modulo, ad esempio coloro che si occupano di gestione delle risorse umane. Da un lato, l'obiettivo è che i partecipanti sviluppino la consapevolezza del fatto che per migliorare con successo l'assistenza e il sostegno delle persone con demenza che hanno un background culturale/etnico diverso da quello dei loro caregiver, le strutture organizzative dell'azienda potrebbero dover essere modificate. Dall'altro, occorre riflettere sulla situazione della propria azienda e elaborare un piano di intervento mirato.

Creare organizzazioni che consentano di promuovere un'assistenza efficace per le persone con demenza con un background culturale/etnico diverso da quello dei loro caregiver.

Un elemento importante per migliorare l'assistenza è la formazione del personale nelle strutture e nei servizi. Questo aspetto è trattato nei precedenti moduli 1 - 9 di questo manuale.

Tuttavia, oltre allo sviluppo del personale, è necessario spesso considerare anche altri processi. *"Non è sufficiente che solo il personale assistenziale a livello di base abbia competenze transculturali. Poiché di solito esso non ha la possibilità di agire su ogni aspetto dell'organizzazione, non può nemmeno eliminare le carenze istituzionali rispetto al contesto multiculturale. Affinché l'assistenza transculturale funzioni senza intoppi, è quindi essenziale che l'interazione tra caregiver e cliente possa avvenire su una base sicura. Per questo, la competenza transculturale richiede un ancoraggio istituzionale."* (Lenta 2020: 182)

Ulrike Lenthe chiede quindi che l'orientamento transculturale delle strutture e dei servizi sia sostenuto a livello di direzione/leadership (top-down). Ciò include l'adattamento della mission e lo sviluppo di standard e linee guida coerenti (Lenthe 2020: 182 segg.).

Per quanto riguarda lo sviluppo e l'attuazione dell'assistenza culturalmente sensibile, Gabriella Zanier (membro del gruppo di lavoro Carta per l'assistenza culturalmente sensibile agli anziani) scrive:

"L'approccio dell'assistenza culturalmente sensibile non offre soluzioni già pronte, ma si basa su un processo di apprendimento interculturale dei caregiver professionali, delle

persone bisognose di aiuto e dei loro familiari, dell'istituzione e del suo ambiente. L'apprendimento interculturale è un processo in cui tutti i partecipanti devono essere coinvolti in modo che possa essere avviato un processo di adattamento reciproco sia a livello della relazione di cura che a livello dell'istituzione/organizzazione. Questo processo di apprendimento è permanente, è radicato in un continuo sviluppo strutturale dell'istituzione (apertura interculturale) e dovrebbe essere mantenuta su base continuativa”.



Per questo processo di apprendimento e sviluppo continuo a tutti i livelli dell'organizzazione, la direzione deve prevedere spazi regolari di riflessione e investimenti in termini di tempo e denaro. Secondo Zanier, il processo di cambiamento deve includere l'apertura interculturale della missione, un adeguamento delle strutture e dei processi interni, l'aggiornamento e

sviluppo del personale e della gestione della qualità, la creazione di reti e strutture di cooperazione partecipata, nonché la differenziazione della progettazione dei servizi e delle pubbliche relazioni. Per un'attuazione di successo di un processo di apertura interculturale, è fondamentale che esso sia voluto dal management e dai dirigenti e discusso, concordato e supportato dal personale in un processo partecipativo nel senso di una "strategia dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto".

Una strategia per strutturare un tale processo di miglioramento continuo è il ciclo PDCA, noto dalla letteratura sui sistemi di gestione della qualità, con i quattro passaggi mostrati nella figura seguente:

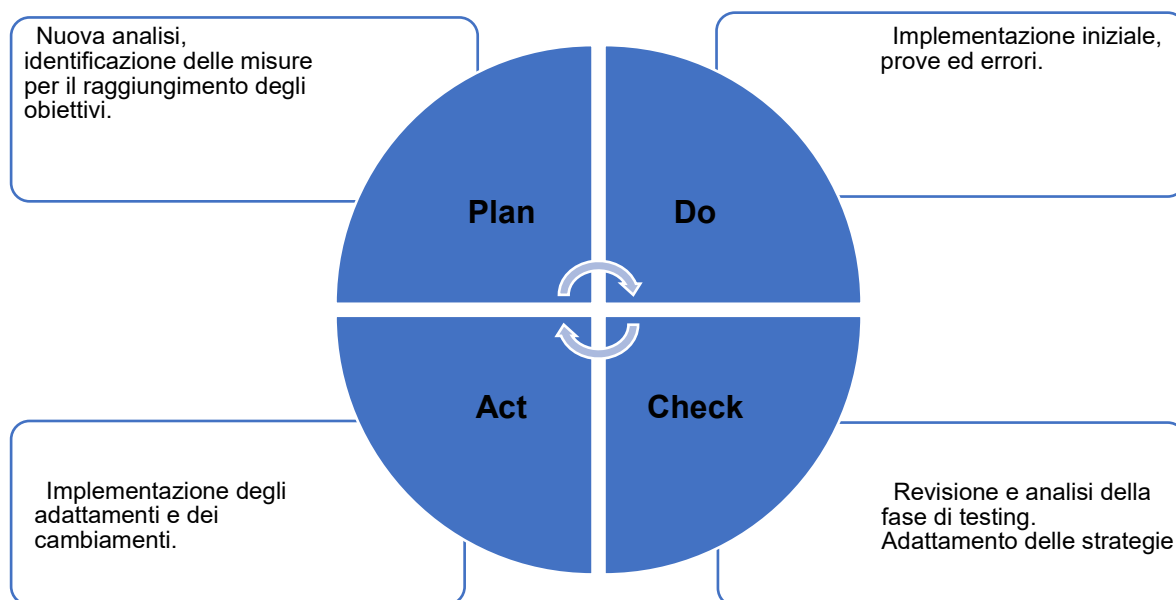


Fig.1: Le fasi del ciclo PDCA

Il presente modulo si colloca nella fase di pianificazione di questo processo. Sulla base dei precedenti step progettuali, che già prevedevano interviste nelle strutture, analisi preliminari e workshop con i dipendenti delle strutture assistenziali e delle istituzioni formative, è possibile approfondire l'analisi e promuovere progettualità mirate per lo sviluppo delle organizzazioni.

In relazione agli argomenti trattati nei moduli 1 - 9, in particolare, possono emergere i seguenti temi di riflessione:

- Come si può garantire a livello organizzativo che tutti i membri del personale coinvolti in relazione a un residente con demenza conoscano la storia di vita del residente, i valori individuali e le esigenze del paziente?
- conoscenza della storia della vita del residente, dei valori individuali, delle influenze e dei bisogni culturali e religiosi, nonché degli aspetti rilevanti del paese di origine del residente (in particolare dall'infanzia e dall'adolescenza)
- Conoscenza dei bisogni in materia di cure individualizzate, culturalmente sensibili e di fine vita.
- Conoscenza dell'individuo, percezione della salute e della malattia in base al background culturale
- Conoscenza della forma di demenza diagnosticata e dei suoi effetti sulla percezione e sul comportamento
- Comprensione e conoscenza di come affrontare il comportamento problematico risultante, se presente.
- Conoscenza delle possibilità di intervento non farmacologico
- In che modo queste conoscenze vengono aggiornate e scambiate all'interno del team?
- Come possono/devono essere progettati le strutture e i processi nella struttura/nel servizio per poter sviluppare un concetto di assistenza e supporto individuale, culturalmente sensibile, adattato alle esigenze della persona in relazione al decorso della malattia
- Come può essere supportata dal punto di vista organizzativo una cooperazione di successo in un team multiculturale?

- Come possono essere utilizzati i punti di forza del team multiculturale a beneficio del residente? Quali procedure dovrebbero essere implementate nell'organizzazione con l'obiettivo di cogliere le opportunità e di riconoscere e affrontare le sfide per il miglioramento?
- Come dovrebbe essere organizzata la collaborazione con parenti e/o altre persone esterne di supporto (es. interpreti) e istituzioni (es. comunità religiose)?
- Come possono le risorse umane e lo sviluppo organizzativo garantire che lo sviluppo delle competenze interculturali sia ancorato nella struttura/servizio oltre il periodo di progetto del progetto AMiDE?

Esempi pratici per adattare le strutture organizzative alle esigenze dei residenti con una storia migratoria sono:

- Revisione delle procedure della cucina per adattare i pasti alle esigenze dei residenti.
- Istituzione di una sala per la preghiera nella struttura
- Discussioni regolari sui casi
- Reclutamento mirato di una forza lavoro diversificata
- Formazione degli operatori/dei volontari ospedalieri con cui la struttura collabora sulla gestione del fine vita nei residenti con una storia migratoria
- Integrazione dei temi della sensibilità culturale e dell'apertura interculturale nell'organizzazione del servizio
- Collaborazione con istituzioni religiose per garantire la possibilità di praticare la propria fede e scambiare idee con persone che hanno la stessa religione.
- Utilizzo di materiale informativo multilingue, eventi informativi, contatti con organizzazioni di migranti, ecc. con l'obiettivo di riflettere l'eterogeneità sociale nella struttura e abbattere le barriere di accesso al servizio per le famiglie provenienti da altri paesi e i loro parenti con demenza.

Implementazione del modulo

Il modulo è concepito come un workshop in cui l'argomento viene prima introdotto in modo teorico. Successivamente, i partecipanti possono analizzare la situazione nelle proprie aziende in una fase pratica e sviluppare idee iniziali per cambiamenti nelle strutture organizzative. Di seguito sono elencati i singoli argomenti proposti per il workshop:

Parte teorica

Il workshop inizia con un'introduzione al tema "Creare organizzazioni che consentano di promuovere un'assistenza efficace per le persone con demenza con un background culturale/etnico diverso da quello dei loro caregiver". Qui verranno sviluppati i seguenti contenuti:

1. Importanza del tema sia per i residenti/utenti che per i lavoratori
2. Importanza del tema rispetto ai futuri sviluppi sociali e ai conseguenti bisogni nel campo della cura e assistenza -> Sfide e opportunità per strutture e servizi di cura
3. Esempi di possibili approcci allo sviluppo organizzativo

Di seguito sono riportati esempi di aree organizzative che potrebbero essere riviste. Questi esempi sono stati sviluppati dai risultati delle interviste e dei workshop introduttivi nel progetto AMiDE (IO1) e sono presentati qui come suggerimento per i partecipanti al workshop:

Punti di partenza esemplari per lo sviluppo organizzativo

Obiettivo A: il personale dovrebbe ricevere maggiori informazioni sui residenti con demenza

- Migliorare la raccolta di informazioni sui residenti (ad esempio su bisogni, abitudini o paure individuali).

Esempi:

- Coinvolgere maggiormente i familiari
- organizzare il contatto con i parenti stretti tramite il responsabile dell'area residenziale o una persona selezionata nel team
- Contatto con i parenti anche tramite e-mail
- Miglioramento del lavoro biografico e di documentazione
- Accesso alle informazioni sui residenti per tutto il personale
- Se necessario, creare un file sui residenti con un passato migratorio in cui vengono raccolte informazioni aggiuntive, oltre la normale documentazione (ad es. informazioni di base su caratteristiche culturali e religiose).
- Migliora la condivisione delle informazioni sui residenti nel team:
- Migliorare la comunicazione tra assistenza alla persona e assistenza infermieristica
- Informare meglio tutti i colleghi coinvolti prima dell'arrivo di un residente, in modo che le sue esigenze possano essere affrontate in modo specifico durante il (difficile) primo periodo, facilitando così il processo di inserimento.
- Garantire il trasferimento delle informazioni tra turni/team:
 - Migliorare lo scambio di informazioni durante i passaggi di consegne
 - Garantire che tutte le parti interessate ricevano informazioni importanti
- Più aggiornamento e discussione sui casi
- Migliorare il lavoro sulla biografia, coinvolgendo l'intero team

Obiettivo B: Migliorare la conoscenza del personale su culture, religioni, forme di demenza, ecc.

- Coinvolgimento di esperti su argomenti rilevanti alle riunioni di servizio (ad es. membri del team con un passato migratorio)
- Creazione di un pool di conoscenze, ad esempio su determinate culture/religioni - digitali o analogiche (ad esempio una cartella con informazioni di base)
- Migliorare il trasferimento di "nuove" conoscenze, l'aggiornamento e la formazione del team
- Fornitura di accesso a Internet per la raccolta di informazioni
- Garantire le stesse conoscenze (di base) a tutto il personale coinvolto nell'assistenza e nel supporto (anche personale di servizio, addetti alle pulizie, custodi, ecc.)
- Sviluppare linee guida per la ricerca di caratteristiche culturali e religiose rilevanti per l'assistenza (ad esempio, su portali Internet adeguati o in letteratura).
- Utilizzo delle conoscenze del personale sulle specificità culturali e religiose nei team multiculturali
- Implementazione di una formazione sistematica (anche) su questo argomento

Obiettivo C: Cambiamenti nelle strutture per migliorare l'assistenza e il supporto dei residenti con demenza che hanno una storia di migrazione

- Strutture più flessibili per adattarsi meglio alle esigenze dei residenti -> creare le condizioni strutturali per un'assistenza e un supporto culturalmente più sensibili, ad esempio attraverso:

- Adattamento delle routine quotidiane (prendere in considerazione le attività quotidiane come rituali, preghiere, diete, ecc.)
 - Consentire orari dei pasti e delle ore di sonno più flessibili
 - Valorizzazione di altre culture alimentari attraverso la scelta di cibi e bevande
 - Considerazione delle esigenze individuali nell'arredo degli spazi abitativi dei residenti
 - Considerazione di feste e festività di altre tradizioni culturali (ad es. creando un calendario)
- Maggior personalizzazione nell'assistenza e nelle azioni infermieristiche -> tenere in considerazione bisogni e desideri -> cure culturalmente sensibili
 - Coinvolgere sistematicamente i colleghi con un background migratorio nella cura e nel supporto dei residenti con un background migratorio analogo per supportare il team. I colleghi:
 - possono dare ai colleghi informazioni su cultura, religione, rituali, ecc,
 - possono aiutare a comunicare con i residenti e i parenti (tradurre e spiegare)
 - possono comunicare con i residenti, per consentire un accesso sicuro, evitare malintesi e fornire sicurezza nel nuovo ambiente
 - Supporto digitale per il personale infermieristico e assistenziale (es. dispositivi con programmi/app per le traduzioni, possibilità di ricerca su Internet, ecc.)
 - Migliorare lo scambio, la condivisione delle informazioni e la cooperazione tra caregiver e personale infermieristico (vedi sopra).
 - Migliorare il lavoro e la documentazione sulla biografia (vedi sopra)
 - Favorire una cooperazione più intensa con i parenti per la raccolta di informazioni e l'accesso ai residenti (vedi sopra).
 - Fornire al personale l'accesso alle informazioni (accesso a Internet, documentazione, posizioni di archiviazione per le informazioni sui residenti, ecc.). (vedi sopra)
 - Semplificare la documentazione per garantire che tutti gli assistenti e gli operatori sanitari la utilizzino/leggano

Obiettivo D: maggiore supporto per i colleghi con un passato di migrazione



- Adattare le procedure di inserimento/familiarizzazione
- Fornire materiale sulla storia e cultura italiana per una migliore comprensione dell'ambiente di vita dei residenti con demenza provenienti da altri paesi

- Sviluppare e stabilire un sistema di tutoraggio per i nuovi colleghi con un background migratorio.
- Fornire/sviluppare materiali come pittogrammi che consentano una migliore collaborazione con colleghi con barriere linguistiche
- Supportare i colleghi provenienti da altri paesi in attività particolarmente difficili come la documentazione
- Supportare i colleghi con un background migratorio vittime di comportamenti ostili e xenofobi da parte dei residenti, chiedendo l'intervento della Direzione.

Obiettivo E: Migliorare la cooperazione con l'ambiente

- Valutare le possibilità di coinvolgere sostenitori esterni come mediatori culturali o assistenti volontari
- Attivare collaborazioni con associazioni e club (es. comunità straniere)

Questo elenco contiene idee iniziali che dovrebbero servire come suggerimenti per i partecipanti per identificare i problemi e le possibili soluzioni. Alcuni degli obiettivi qui menzionati possono essere importanti per le organizzazioni di appartenenza dei partecipanti, altri potrebbero essere già stati risolti e altri problemi potrebbero non essere nemmeno affrontati in questa fase.

Parte pratica

Dopo la parte precedente, i partecipanti possono esercitarsi a sviluppare idee pratiche per la propria realtà organizzativa:

- Individuare i punti di forza e di debolezza nell'organizzazione della propria struttura/servizio, ad esempio attraverso un questionario (autoverifica interculturale) e/o un'analisi dei punti di forza e di debolezza
- Sviluppare soluzioni iniziali per la propria struttura/servizio sui temi sopra menzionati, mediante una discussione o altre attività in gruppo
- Identificazione dei passi successivi per implementare le idee, definizione delle responsabilità, sviluppo di un calendario con le cose da fare.

Breve riepilogo del modulo



Questo modulo si svolge nella forma di un workshop che, ad integrazione della formazione degli operatori, si concentra sull'aspetto organizzativo dei servizi e delle strutture assistenziali.

Dopo un'introduzione teorica all'argomento, viene esaminata la situazione concreta nella propria istituzione, vengono analizzati i punti di forza e di debolezza e vengono sviluppate alcune prime soluzioni per lo sviluppo organizzativo della propria realtà in una prospettiva culturalmente sensibile.

Domande per la riflessione

Perché l'aspetto dello sviluppo organizzativo è importante creare organizzazioni che consentano di promuovere un'assistenza efficace per le persone con demenza con un background culturale/etnico diverso da quello dei loro caregiver?

In quali aree l'organizzazione della nostra azienda già supporta questo obiettivo e in quali aree c'è ancora bisogno di sviluppo?

Come procediamo?

Bibliografia:

Zanier, Gabriella (2015): Altern in der Migrationsgesellschaft: neue Ansätze in der Pflege – kultursensible (Alten-) Pflege und Interkulturelle Öffnung. Hrsg.: Bundeszentrale für politische Bildung, Bonn. Online im Internet:
<https://www.bpb.de/gesellschaft/migration/kurz dossiers/211007/altern-in-der-migrationsgesellschaft> (accessed 28.05.2021)

Lenthe, Ulrike (2020): Transkulturelle Pflege. Kulturspezifische Faktoren erkennen – verstehen – integrieren. Wien, Österreich: facultas Universitätsverlag,