

ASPETTI RELAZIONALI

Con l'Ospite

Indipendentemente da malattie, condizioni personali, credo religioso, esperienze vissute, limiti psicofisici e da qualsiasi altro evento o fattore, l'ospite deve essere visto sempre come persona da rispettare con una visione olistica, nella sua globalità, con i suoi pregi ed i suoi difetti.

E' importante mantenere un atteggiamento professionale con l'ospite, che deve poter mantenere integra la propria dignità anche in stato di bisogno; meglio un rapporto di empatia piuttosto che di confidenza, in modo da non dover scendere a compromessi con la propria professionalità.

L'avvicinamento all'ospite deve essere costantemente rispettoso, pacato, tranquillo e paziente, soprattutto quando si svolgono mansioni che possono metterlo a disagio (igiene intima, espletamento dei bisogni fisiologici...). Si deve sempre mantenere un atteggiamento equilibrato, particolarmente quando l'ospite si presenta con atteggiamenti insoliti, evitando provocazioni e scatti di ira e collera (specialmente con persone affette da demenza o quando hanno una forte aggressività, porta infatti maggiori benefici intervenire direttamente sulla causa che ha indotto la reazione che non sulla reazione stessa); si deve saper riconoscere e cogliere le richieste di aiuto e di ascolto, anche quando si presentano in modo alquanto insolito.

Il tono della voce deve essere sempre moderato, gentile e rispettoso, per non essere fonte di ansia, agitazione ed angoscia; deve essere comunque deciso quando serve, sempre con il massimo rispetto della persona e della propria professione.

Poiché l'ospite è soggetto a continue evoluzioni collegate a molteplici fattori (malattia, rete familiare, istituzionalizzazione...), si ha il dovere di saper capire ed accettare tutte queste modificazioni, mantenendo un comportamento etico e professionale flessibile a seconda delle esigenze, ma sempre e comunque di elevata qualità.

Con i familiari

Ci si informa in merito alle notizie riguardanti l'ospite e all'eventuale rete familiare, tramite il registro delle consegne e le cartelle personali dell'ospite (assistenziale, infermieristica, PAI ...), in base al settore di appartenenza.

Non si deve comunicare nessun tipo di informazione sanitaria né al familiare né ad altri, mentre il personale infermieristico ed assistenziale è autorizzato a dare informazioni di tipo prettamente inerente alle proprie competenze, in collaborazione con il gruppo di lavoro, per evitare risposte discordanti che andrebbero a creare condizioni di confusione e poca fiducia in chi le riceve. Quando il familiare chiede informazioni su aspetti poco conosciuti o non di competenza si fa riferimento al superiore presente in servizio o a chi di competenza in base al quesito in oggetto.

Si deve mantenere con il familiare un rapporto di empatia, collaborazione, rispetto, disponibilità e professionalità; si devono ricercare ed adottare metodologie di ascolto e

comunicazione attive e positive, cercando di evitare il più possibile il conflitto; qualora i familiari diventassero di difficile gestione vanno rinviati al proprio superiore.

Va favorito in ogni modo possibile, il rapporto tra l'ospite ed il suo familiare, creando spazi adeguati, fornendo i mezzi necessari, aiutandoli a comunicare...

Quando il familiare è una persona "complessa" si deve saper mantenere un corretto equilibrio etico e professionale, in particolar modo quando ci si deve rapportare con il familiare di un ospite in fase terminale.

Con i colleghi

Il rapporto che si instaura con i colleghi di lavoro è di fondamentale importanza per l'armonia e la convivenza in ambito lavorativo, anche perché le conseguenze, sia esse positive che negative, andranno a riflettersi sulla qualità assistenziale che si va ad erogare, influenzando la serenità, la fiducia ed i sorrisi, quindi il benessere degli ospiti, una risposta ad alcuni dei loro bisogni fondamentali.

E' importante accettare ogni persona che entra a far parte del gruppo, senza lasciare spazio a pregiudizi; l'amicizia che eventualmente si può creare tra due o più colleghi non deve in alcun modo influenzare il lavoro ed il rapporto con il resto del gruppo e dell'equipe.

L'operatore deve essere disponibile all'inserimento e all'insegnamento, supportando il collega in caso di difficoltà; l'etica della professione infatti, prevede di saper accettare l'arrivo di un nuovo collega nel gruppo di lavoro.

Si deve essere in grado di saper controllare le proprie emotività, evitando conflitti e malumori personali.

La professionalità propria del lavoro che abbiamo deciso di svolgere è importante anche nel rilevare eventuali comportamenti non idonei ed umilianti, sia a livello verbale che fisico, nei confronti degli ospiti o altri colleghi; l'operatore in questo caso oltre che richiamare il collega alla correttezza delle sue azioni, deve informare la Coordinatrice di Reparto. Il collega deve ritenersi responsabile della mancata comunicazione al diretto superiore, in mancanza di ciò è da ritenersi parimenti responsabile del comportamento.

Con gli amministratori

Eventuali visite o sopralluoghi degli Amministratori (Presidente e Consiglieri) nei locali della struttura rientrano negli obblighi statutari e nelle responsabilità istituzionali; pertanto devono essere messi nelle migliori condizioni per svolgere il loro ruolo.