

Servizi e anziani

Cinque priorità

Che cosa dovrebbero fare le istituzioni per rendere più agevole il ruolo delle famiglie, come alleate nella funzione assistenziale

La Giornata Mondiale del Malato, dedicata lo scorso anno a "La famiglia nella realtà della malattia", è di stimolo per una rivalutazione del ruolo che la famiglia può esercitare nell'assistenza, in particolare se rivolta ad una persona anziana. Ma, soprattutto, è importante analizzare quello che le istituzioni possono fare per rendere più agevole il ruolo delle famiglie, come alleate nella funzione assistenziale. Di seguito, alcune scelte irrinunciabili per chi ha la responsabilità di programmare i servizi:

1 credere nel ruolo della famiglia come componente essenziale del sistema delle cure, senza però presumere aprioristicamente che sempre la fami-

glia possa svolgere compiti significativi. Infatti, talvolta ciò non è realistico, e diviene un atto di violenza psicologica affidarle ruoli non sostenibili. Chi ha la responsabilità dei servizi deve avere la sensibilità per valutare senza pregiudizi il livello di capacità di un nucleo familiare e per comprendere quando, al contrario, la fragilità caratterizza il sistema delle relazioni;

2 sviluppare un'intensa opera educativa per permettere alla famiglia di realizzare i compiti di assistenza. Ovviamente la formazione deve utilizzare gli strumenti più idonei ed essere volta sia al saper fare sul piano tecnico che al saper essere. Le conoscenze danno sicurezza al familiare che, in questo modo, evita il ricorso ai servizi pubblici ogni volta

che compare un evento inaspettato e giudicato rilevante (il senso di insicurezza è per definizione soggettivo, ma strettamente legato all'esperienza e alla cultura). È anche compito dei responsabili delle aziende sanitarie insegnare ai medici ed agli altri operatori che il rapporto di vicinanza ed educativo verso le famiglie costituisce parte integrante dell'atto di cura, e non è solo un gesto volontaristico;

3 mettere in atto provvedimenti per permettere ai componenti della famiglia di dedicare tempo all'opera assistenziale senza essere costretti ad abbandonare il lavoro. Se si costruisce un reale bilancio sociale, si comprende come sia importante – anche sul piano economico – permettere alla famiglia di prestare

assistenza, collaborando con i servizi pubblici e, quindi, diminuendo il loro impiego. Le opzioni concrete in questo ambito possono essere diverse, talvolta dettate da diverse opzioni politiche, ma devono essere programmate e realizzate con determinazione;

4 sviluppare modelli di assistenza domiciliare che tengano presente il ruolo che la famiglia può svolgere in modo integrato con i servizi stessi. Si sottolinea l'esigenza che il servizio di supporto alla famiglia sia sempre disponibile, perché il bisogno non conosce limiti; anzi, l'esperienza insegna che le crisi sono più frequenti nei momenti di minore "copertura". Quindi nella programmazione delle modalità di lavoro, si deve considerare il parere dei familiari, qualsiasi sia il loro atteggiamento (talvolta il lungo esercizio della solitudine e la sensazione di abbandono sviluppano aggressività e sfiducia). Ciò vale anche all'interno delle residenze per anziani, dove troppo spesso il familiare è considerato solo un ostacolo, invece che un tramite per migliorare la qualità della vita degli ospiti;

5 alla famiglia deve essere offerto un supporto psicologico, in particolare quando si è instaurata una condizione di stress che rende difficile l'assistenza. Spetta ai servizi territoriali rilevare il momento della crisi per compiere interventi mirati; talvolta è sufficiente l'ascolto, la vicinanza, la rassicurazione che l'assistenza fornita è adeguata rispetto al bisogno. Il rinforzo positivo del familiare ottiene sempre effetti pratici e psicologici rilevanti; al contrario, se la famiglia "si ammala", il peso dell'assistenza verrà progressivamente scaricato sui servizi, peraltro passando attraverso periodi di crisi sul piano umano e clinico-assistenziale.

Occorre sviluppare modelli di assistenza domiciliare che tengano presente il ruolo che la famiglia può svolgere in modo integrato con i servizi stessi.

