

LA BIENTRAITANCE**Prestazioni personalizzate
per favorire il benessere**

Attenzione, condivisione, rispetto: sono le parole chiave di questo approccio nato in Francia verso la metà degli anni Novanta

Il concetto di *bienveillance*, nato in Francia a metà degli anni Novanta nel settore della prima infanzia, si è esteso progressivamente alle istituzioni socio-sanitarie che accolgono utenti in condizioni di fragilità. Il termine è difficilmente traducibile in italiano proprio perché la sua accezione originale riesce a racchiudere in una sola parola diverse condizioni fondamentali. In effetti, il percorso di sviluppo di un approccio *bienveillant* richiede una grande attenzione relazionale del singolo operatore e dei gruppi di lavoro, che, associata a una vera implicazione della struttura e all'interscambio continuo con la persona accolta, permette la ricerca permanente dell'individuazione dei fattori di persona-

lizzazione delle prestazioni a favore della qualità di vita della persona, in un'ottica operativa di etica della *care*.

PROMUOVERE IL BENESSERE. Come definito dall'Agenzia nazionale francese di valutazione e qualità delle strutture e dei servizi socio-sanitari, «la *bienveillance* si traduce in una cultura che ispira le azioni individuali e le relazioni collettive all'interno di un servizio o un'istituzione. Mira a promuovere il benessere dell'utente mantenendo viva l'attenzione al rischio di maltrattamento. Non si riduce però all'assenza di maltrattamento né tantomeno alla sua



prevenzione, ma si caratterizza per la ricerca permanente e continua d'individuazione e personalizzazione della prestazione. La sua concretizzazione è possibile solamente attraverso lo scambio continuo tra tutti gli attori coinvolti».

PRINCIPI FONDAMENTALI. A questo proposito, la letteratura è unanime nell'evidenziare alcuni principi fondamentali da promuovere: una cultura condivisa rispettosa della persona anziana e della sua storia, della sua dignità e della sua individualità; un saper essere, un saper agire e un saper dire, attento all'altro, reattivo ai bisogni e alle richieste dell'anziano e rispettoso delle sue scelte e ancora di più dei suoi rifiuti.

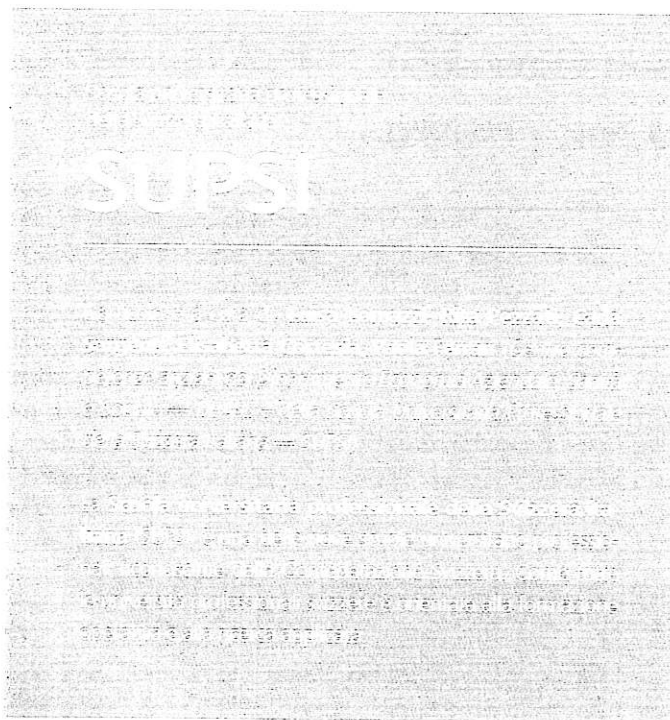
Un percorso rispettoso dei diritti e delle volontà del beneficiario (massima valorizzazione delle sue espressioni); una cultura di valorizzazione del ragionamento critico, che porta a una costante riflessione etica, collettiva sulle pratiche professionali, permettendo quella dinamica di circolarità di pensiero e azioni richiesta dalla complessità delle situazioni; un'attitudine di attenzione e di adeguamento permanente all'evoluzione dei bisogni e alle situazioni specifiche delle persone.

CAMMINO COMUNE. Da sottolineare inoltre la particolare importanza che assume la dimensione organizzativa delle strutture residenziali socio-sanitarie al fine di permettere lo sviluppo di una cultura condivisa, grazie a un quadro istituzionale stabile, trasparente, con regole conosciute e rassicuranti per tutti, un'at-

tenzione specifica a tutte le dimensioni della comunicazione e dell'informazione, una posizione chiara rispetto ai valori e ai principi etici di riferimento e alla loro concretizzazione nella quotidianità. L'approccio della *bienveillance* si caratterizza dunque per il cammino che le organizzazioni e i professionisti devono compiere per sviluppare quella cultura comune che ponga realmente al centro il *rispet-*

to incondizionato della persona, rendendola a pieno titolo co-autrice del proprio percorso (partecipazione della persona anziana alle decisioni e al suo progetto di vita), rispondendo così ai principi enunciati nella *Carta della bienveillance* e all'evoluzione legislativa in materia di tutela dei diritti umani.

COLLABORAZIONE CONTINUA. La *bienveillance* è quindi da considerarsi come quella dinamica che rein-



LA BIENTRAITANCE

Per la persona anziana la percezione del tempo è diversa rispetto agli altri: il tempo è quello dell'attesa, della sofferenza, della sospensione. Uno spazio lento e dilatato.

terroga in modo continuo le pratiche professionali e le modalità di accompagnamento delle persone anziane fragili e che esalta l'importanza della comunicazione tra tutti gli attori in gioco: la persona anziana, i caregiver, l'istituzione e l'ambiente familiare e sociale di riferimento. Come sottolineano Asioli e Trabucchi, «la qualità assistenziale è determinata in modo decisivo dall'abilità non solo professionale, ma anche relazionale e umana degli operatori. In questi casi si potrebbe dire che la tecnologia sono gli operatori e la qualità della care può essere garantita principalmente dalla loro capacità di prendersi cura dei pazienti, nel senso più pieno di questa espressione». Una delle grandi sfide per le équipes delle strutture residenziali è inoltre quella di apprendere ed esercitare la capacità di ricercare quel complesso e delicato equilibrio tra le aspettative, le esigenze, la volontà dell'anziano e le necessità di cura, salvaguardando i principi etici, deontologici, esistenziali e relazionali che devono coesistere nel modo più armonioso possibile.

TEMPO LENTO E DILATATO. Un ulteriore aspetto fondamentale riguarda la riflessione sul concetto di «tempo». La sua percezione è fondamentalmente diversa se ci si situa nel mondo della persona anziana, dove il tempo è quello dell'attesa, della sofferenza, della sospensione, uno spazio lento e dilatato, oppure nel mondo del curante, dove il tempo è costretto e sfuggente, perché scandito dalla vita istituzionale/comunitaria. Questi due mondi coesistono, sono in costante tensione e devono forzatamente convivere. Questa è una delle grandi sfide con le quali bisogna confrontarsi, in ogni luogo di vita dove una popolazione giovane e sana si prende cura di persone fragili, dipendenti e sovente sole. Diventa dunque un'esigenza imparare a considerare la grande diversità di percezione del tempo, mirare ad accordare il più possibile i due diversi mondi per permettere un'armonia sempre più ampia.

CONSAPEVOLEZZA E VOLONTÀ. Sempre in riferimento a questo tema, un altro aspetto di estrema importanza risulta essere il concetto dell'abitare il

tempo. Con questo principio intendiamo quella capacità che ogni collaboratore dovrebbe poter sviluppare e integrare e che porta a vivere il tempo dell'incontro come un tempo pieno di presenza e di significato al di là dello spazio a disposizione. In effetti, anche pochi minuti di intenso incontro e accoglienza possono bastare per far sentire l'altra persona degna d'interesse e di rispetto.

Questo tipo di approccio dovrebbe essere quello da tutti privilegiato. Sappiamo però altrettanto bene che per sviluppare tale capacità occorre grande consapevolezza, una buona conoscenza di sé, formazione e la volontà e la capacità di *es-porsi*. L'approccio della *bienveillance*, pienamente centrato sulle persone anziane e sulla loro qualità di vita, contribuisce dunque alla difficile ricerca di quello spazio di equilibrio tra la qualità attesa e percepita e quella effettivamente erogata dai servizi. In questo quadro le istituzioni e il loro management giocano un ruolo determinante nella promozione della *bienveillance* e nella conduzione di un percorso di sensibilizzazione e accompagnamento delle équipes curanti.

CARTA DELLA BIENVUEILLANCE

1. *Adottare* in ogni circostanza e per ogni tappa

del percorso della persona anziana (beneficiario) un'attitudine professionale di ascolto.

2. *Dare* alla persona anziana e ai suoi cari informazioni accessibili, individuali e leali.
3. *Garantire* alla persona anziana la possibilità di essere co-autrice del proprio progetto considerando libertà di scelta e di decisione.
4. *Mettere* in atto tutto ciò che rispetta l'integrità fisica e psichica, la dignità e l'integrità della persona anziana.
5. *Imporsi* il rispetto della confidenzialità delle informazioni riguardanti la persona anziana.
6. *Agire* contro il dolore acuto e/o cronico, fisico e/o morale.
7. *Accompagnare* la persona e i suoi cari nel percorso di fine vita.
8. *Ricerca* costantemente il miglioramento delle prestazioni (di accoglienza, alberghiere, di cura, ecc.).
9. *Garantire* una presa in carico medica e infermieristica conforme alle buone pratiche e alle evidenze scientifiche.
10. *Valutare* e considerare la soddisfazione della persona anziana e dei suoi cari in una dinamica che possa permettere un miglioramento continuo dei servizi.

