

**VISITING NORD ITALIA – PRIMO INCONTRO
PRESSO C.T. ANTENNA G. BEOLCHI**

Venerdì 11 aprile 2014

PROGRAMMA DELLA GIORNATA DI VISITING:

9:45 – 10:30 Presentazione della comunità e introduzione ai punti di forza e di criticità

10:30 – 12:30 Primo community meeting

12:30 – 13:30 Pranzo

13:30 – 14:15 Riunione delle delegazioni

14:15 – 14:45 Secondo community meeting

PARTECIPANTI

Facilitatore esterno

Luca Mingarelli, psicologo

Comunità Antenna

Giuseppe Pozzi, direttore clinico

Massimiliano Ascianto, educatore -facilitatore

Monica Coppi, neuropsichiatra infantile

Giuseppe Salzillo, coordinatore clinico-organizzativo

Emanuela D'Alessandro, educatrice

Elisabetta Lombardo, educatrice

Emanuele Ceriotti, educatore

Marco Aldeghe, educatore

Caterina Ponzio, infermiera

Visiting Antenna G. Beolchi

Stefania Galati, infermiera

Filipi Rozana, infermiera

Comunità Piccola Stella

Debora Zanchi, assistente sociale e coordinatrice-facilitatrice

Veronica Ludovici, psicologa e operatrice

Hsan Shammout, educatore

Filomena Urbano, educatrice

Comunità Rosa dei Venti

Georgia Napolitano, psicologa e coordinatrice- facilitatrice

Marcello Brancaccio, educatore

Ede Marino, educatrice

Verbalizzatrici

Fiorella Gillino, tesista

Francesca Colombo, tesista

PRIMA RIUNIONE – PRESENTAZIONE DEI PARTECIPANTI E DELLA C.T. ANTENNA G. BEOLCHI

Il dottor Pozzi racconta storia e organizzazione della comunità accreditata Antenna:

La comunità nasce dall'associazione clinico-culturale Artelier, avente l'obiettivo teorico di dimostrare che "la clinica senza cultura è un rispecchiamento vano e la cultura senza la clinica risulta priva di mordente". Pozzi in persona scrisse il progetto circa quaranta anni fa sul modello dell'Associazione ANTENNE 110 di Bruxelles, pensata per bambini psicotici. Successivamente presentò la proposta al presidente dell'umanitaria Nannini e alle suore di Cuggiono che gli consegnarono l'immobile e nel giro di poco tempo la Neuropsichiatria inviò i primi casi grazie all'assenso della dottoressa Pisapia (funzionaria in Regione Lombardia).

L'obiettivo della comunità Antenna Beolchi consiste nel restituire i minori alla famiglia con un nuovo legame simbolico; per raggiungerlo usano differenti strumenti, soprattutto l'equipe, siccome il clima terapeutico

che si instaura tra gli operatori influenza il lavoro clinico e la regolazione degli operatori stessi, e da questo dipende la qualità dell'interazione con i minori.

La clinica è la base su cui la C.T si fonda, difatti orienta sia l'amministrazione che l'organizzazione.

L'orientamento teorico si radica nel pensiero di Freud e Lacan.

La Comunità ospita in totale 8 utenti, è organizzata su 2 piani ed è composta da 5 camere da letto (due singole e tre doppie), un'ampia sala da pranzo-soggiorno, una cucina, una salata Atelier per le attività, un'aula informatica, una sala medica, la lavanderia, altre stanze usate come depositi e il cortile interno.

Gli ospiti hanno principalmente patologie ascrivibili al versante psicotico.

PRIMO COMMUNITY MEETING

Punti di forza

Durante il confronto promosso dal Manuale SCIA sono emersi i seguenti punti di forza:

- 1) la comunità ha instaurato diverse convenzioni e collaborazioni con i Servizi del territorio come piscine, scuole e palestre, in modo tale da permettere agli ospiti una costante interazione e integrazione con l'Altro.
- 2) La comunità dispone di ampi spazi accoglienti, come illustrato nella presentazione iniziale.

- 3) L'equipe è multidisciplinare, presenta professionalità diverse per offrire un'assistenza il più possibile completa. Il personale è difatti composto da: ostetrica laureata anche in scienze della formazione, operatori laureati in scienze dell'educazione, tre psicologi specializzandi in psicoterapia e infermieri. Questi ultimi effettuano il turno di notte, ed è un recente cambiamento per la comunità, prima di gennaio 2014 la notte era seguita dagli operatori ma, nonostante fosse passiva, risultava troppo stancante per gli stessi. La cultura infermieristica ha aiutato a consolidare una nuova forma mentis più organizzata tra gli operatori e a regolarli, requisiti fondamentale affinché anche l'ospite si regoli mediante processi identificativi o imitativi.

I turni sono organizzati nel seguente modo: di giorno sono presenti due operatori sia di mattina che di pomeriggio, invece di notte è presente soltanto un infermiere.

- 4) Il PTI è redatto trimestralmente, questo aiuta la comunicazione con i Servizi e il mantenimento del focus sugli obiettivi di ogni ospite.
- 5) Gli operatori annoverano il loro modello teorico tra i punti di forza da sottolineare. Si basa sulla ricerca del desiderio spontaneo e vitale del soggetto, senza imposizioni; questo implica che l'operatore segua e non piloti le intenzioni dell'ospite, lasciandogli spazio per ricercare ed esprimere la propria energia. Il ragazzo non risulta così incasellato, anzi, può ritrovare e mantenere la propria individualità. La regola da seguire è principalmente per l'operatore, e questo permette al ragazzo di non sentirsi perseguitato o costretto; questo viene veicolato anche dalla non strutturazione rigida delle attività proposte. L'organizzazione è flessibile e tutti gli operatori cercano di creare modelli di relazione che favoriscano l'instaurarsi di legami positivi. Parte integrante di questo modello sono:

- la riunione di comunità, che si svolge tra ragazzi e operatori al fine di definire e correggere insieme questioni principalmente di natura organizzativa

- lo spazio parola, incontro settimanale in cui i ragazzi scelgono i temi di cui discutere e da approfondire con gli operatori. Non va confuso con una psicoterapia di gruppo, infatti l'intento è mostrare *rispetto per la parola dell'altro* tramite il supporto degli operatori. La psicoterapia esterna non ha funzionato in passato, è la regolazione e la pacificazione degli operatori a fungere da terapia 24 ore su 24

- parola scritta, i ragazzi possono comunicare le proprie riflessioni per iscritto, le comunicazioni vengono lette in equipe dagli operatori per essere poi restituite senza un intento interpretativo

I membri delle altre comunità concordano sul fatto che anche nelle loro strutture viene effettuato qualcosa di simile al gruppo parola.

- 6) Gli operatori dispongono di supervisione mensile sui casi clinici, effettuata da esponenti dell'istituto Freudiano.

Nella discussione con i delegati emergono anche i seguenti punti di forza:

- 1) Il rapporto con la scuola: 3 ospiti su 8 vanno a scuola e la comunicazione con gli istituti è frequente e funzionale, sia con i dirigenti scolastici che con gli insegnanti di sostegno
- 2) Il rapporto con le famiglie: i ragazzi spesso effettuano rientri a casa e le famiglie sono aggiornate e coinvolte nel progetto di cura attraverso incontri di gruppo tra operatori e genitori
- 3) La capacità di organizzare concorsi e manifestazioni (per esempio *Le stanze di psiche*)

Punti di criticità

Durante la compilazione dello SCIA sono stati enucleate le seguenti fragilità:

- 1) Elementi strutturali, relativi agli items CV5, CS2, CS4, CS5, CS8

Gli operatori si ritengono sottorganico (in turno sono due per otto ospiti). Hanno recentemente licenziato gli OSS, in quanto poco affini alle basi teoriche su cui si fonda il lavoro comunitario; questo ha incrementato il lavoro degli operatori. Tale criticità è stata acuita dall'intenso turnover, anche se da 6 mesi è stata acquisita la stabilità.

Fortunatamente possono contare su tirocinanti e specializzandi.

Gli operatori di Rosa dei Venti spiegano la propria organizzazione: hanno più personale a fronte di pochi ospiti in più (rapporto 1:3). La dottoressa Napolitano aggiunge una riflessione riguardante la gestione della notte: al contrario di Antenna, hanno effettuato una scelta "relazionale", ovvero l'operatore, non infermiere, accompagna la preparazione della notte passiva, a partire dal tardo pomeriggio, garantendo una continuità in questo delicato momento (addormentamento). Questo permette ai presenti di prefigurarsi in anticipo l'andamento della notte e di capire la qualità della

relazione con i singoli operatori. Questa soluzione sembra funzionale infatti garantisce solitamente notti tranquille.

Neppure la Comunità Piccola Stella presenta problemi di numerosità del personale, hanno a loro volta un operatore che effettua la notte passiva e un ASA in notte attiva per l'igiene domestica e il supporto agli ospiti in caso di bisogno, ciò sgrava gli operatori da alcune mansioni.

2) Poca costanza delle attività interne, relativa all'item 2.2

Gli operatori notano una certa difficoltà nel mantenere costanti le attività organizzate all'interno della comunità. Nell'ottica di assecondare i desideri spontanei di ogni ragazzo sono disposti a personalizzare le attività, questo implica che la maggior parte della volte non tutti partecipano ad ogni attività e queste spesso decadono.

Gli operatori di Piccola Stella raccontano che presso la loro struttura la partecipazione ai laboratori non è obbligatoria ma vivamente consigliata e se qualcuno si assenta vengono indagate le motivazioni soggiacenti, in modo tale da creare un'ulteriore occasione di confronto. Nonostante le attività siano prevalentemente decise dagli operatori, vengono spesso ascoltati i suggerimenti degli utenti. Le attività esterne invece sono sia basate sui desideri dei ragazzi, sia usate come rinforzi che permettono l'emersione delle abilità del singolo.

Raccontano l'esperienza del "gruppo cucina", in cui le decisioni riguardanti il menù e la sua realizzazione dipendono dal clima relazionale generale, se non è sufficientemente buono gli educatori non permettono ai ragazzi di assumersi alcuna decisione in merito e si discute collettivamente sulle motivazioni, in un'ottica terapeutica.

Gli operatori di Rosa dei Venti hanno un'impostazione strutturata attorno a laboratori ed attività, nel senso che tutta la giornata verte attorno alle attività, tra cui pet therapy, incontri sull'identità di genere, cucina, intesa come turno di preparazione di pranzo e cena. Se il turno non viene rispettato, si mangiano solo gli avanzi del pasto precedente, questo responsabilizza e incentiva i ragazzi a convincersi vicendevolmente a rispettare l'impegno. Tutti i laboratori hanno un piccolo progetto e un referente sia tra gli operatori che tra gli ospiti, in modo tale da valorizzare anche competenze, attitudini e passioni di tutti.

3) C'è una difficoltà nell'effettuare interventi forti con i Servizi, relativa all'item 5.4.4

Il lavoro di rete è molto strutturato, ma concretamente presenta delle incongruenze.

Nella discussione con le delegazioni emergono anche i seguenti punti di confronto:

1) Definizione di limiti e regole, relative all'item CS3

Ogni comunità espone le proprie direttive in termini di regole:

- Comunità Antenna, le regole dovrebbero giungere all'ospite attraverso la regolazione dell'operatore stesso.
- Comunità Piccola Stella, le regole sono divise in regole date a priori (es: tempo per la tv, cellulare, playstation) che non sono discusse con i ragazzi. Sono state introdotte in modo graduale, ormai sono chiare a tutti e vengono sottoscritte attraverso la firma del regolamento all'ingresso dell'ospite. Altre regole vengono decise in equipe e poi discusse con i ragazzi nella riunione chiamata Gigante. Le regole vengono esposte su cartelloni grandi e colorati creati con gli ospiti stessi. Tutti possono effettuare richieste scritte a riguardo, che vengono poi commentate in equipe per poter dare in seguito un feedback individuale.

Vista l'utenza, è naturale che le regole non vengano sempre accettate serenamente, ma il lavoro relazionale degli operatori ne facilita la comprensione. L'infrazione comporta delle conseguenze formulate in base alla gravità dell'accaduto, in casi estremi salta il rientro a casa, in altri casi viene richiesta una riparazione definita sul progetto del ragazzo stesso.

- Comunità Rosa dei Venti, il regolamento si struttura su cinque livelli. Il primo corrisponde al patto d'intesa firmato formalmente e simbolicamente dall'ospite il giorno dell'ingresso e composto dalle macroregole (es. rientri). Il secondo è un regolamento etico che si definisce e co-costruisce con i ragazzi, quando l'utenza cambia viene rimesso in discussione e rimodellato, in modo tale da facilitarne il rispetto; nello stilare si cerca di utilizzare il linguaggio dei minori. Al suo interno sono presenti anche le conseguenze/riparazioni alle trasgressioni, sempre decise con i ragazzi. Il terzo livello è composto dalle regole civili della società per esplicitare che è la società stessa a imporre dei limiti e annovera la collaborazione con i carabinieri e la polizia della zona. Il quarto è relativo alle regole individuali discusse e controllate ogni settimana nel confronto tra utente e operatore di riferimento (es. relative a soldi e sigarette). Il quinto livello è sul rispetto degli spazi/casa. Anche presso Rosa dei Venti è considerato centrale il concetto di riparazione.

1) Gestione dei colloqui individuali formali e non:

- Antenna ritaglia spazi minimi e informali perché la strutturazione verrebbe letta come spazio terapeutico e potrebbe creare confusione di ruolo. I colloqui più intimi vengono effettuati su

richiesta in configurazione triadica con la presenza del Dottor Salzillo, di un operatore e del ragazzo.

- Rosa dei Venti, in essa sono presenti tre momenti di colloquio individuale: una volta a settimana con il Neuropsichiatra, un'incontro di referenza di 30' con l'operatore di riferimento e alcuni spazi informali. E' importante trovare un equilibrio armonico tra contenitori diversi (società/gruppo/piccolo gruppo/individuo).

- Piccola Stella struttura i momenti di incontro nel seguente modo: incontro settimanale con lo psichiatra per il trattamento, psicoterapia esterna individuale per chi la richiede e colloqui con la coordinatrice. Sono incentivati anche spazi informali di confronto con gli educatori pur non avendone uno di riferimento.

Le tre comunità sembrano adattarsi alle peculiarità dei loro ospiti, senza adottare strutture rigide a priori.

2) Operatori di riferimento:

- Presso Antenna l'operatore di riferimento viene scelto in base al transfert del ragazzo, non viene cambiato e viene condiviso con il ragazzo stesso. E' ritenuto utile per mantenere il focus sul ragazzo.
- Presso Rosa dei Venti il tutor si sceglie durante l'equipe a seconda delle affinità tra operatori e ragazzi. Il legame di referenza non viene mantenuto per tutto il percorso, perché la separazione (attaccamento-separazione), essendo un tema spesso difficile per gli utenti, va affrontata all'interno del loro progetto. Ogni settimana è previsto un incontro tra educatore e ospite; c'è poi un incontro ogni 6 mesi di microequipe progettuale in compresenza con il responsabile clinico, il minore e l'operatore referente.
- Presso Piccola Stella viene scelto un educatore adibito all'osservazione di un singolo ragazzo solo nei mesi successivi all'ingresso dello stesso, in modo tale da delineare una relazione clinica accurata. In seguito la responsabilità si distribuisce su tutti, salvo necessità di progetto.

RIUNIONE DELLE DELEGAZIONI

Durante la riunione delle delegazioni è stato redatto nuovamente il Manuale SCIA e sono stati cambiati i punteggi relativi ai seguenti items:

2.1.1: I membri della comunità condividono la comprensione del limite e del perché essi sono importanti. Si suppone un abbassamento da 2 a 1, nell'ottica di incentivare un miglioramento sulla gestione del limite

C.S.2: La C.T. riconosce il legame tra benessere emotivo e qualità delle relazioni; si sono attribuiti un punteggio pari a 2, a causa del loro essere sotto organico, ma il comportamento adeguato dei ragazzi suggerisce la presenza di un clima comunque buono e costruttivo, quindi meritano 3

2.1.2: Il punteggio si alza da 2 a 3, l'item è relativo alla capacità degli ospiti di mantenere i limiti, ed è stato notato che i ragazzi sono molto collaborativi e adottano comportamenti adeguati

3.6.1: il punteggio viene alzato da 1 a 2, siccome alcuni operatori hanno partecipato a workshop esperienziali quali quello proposto dal Nodo Group in collaborazione con Mito&Realtà, della serie GRC Learning from action

3.6.3: Il punteggio viene alzato da 1 a 2, siccome attualmente partecipano al confronto con altre C.T. attraverso il progetto Visiting

4.5: Il punteggio si alza da 2 a 3, perché attraverso il Visiting ricevono una valutazione esterna

4.5.3: Il punteggio viene alzato da 2 a 3, perché la partecipazione al Visiting è un progetto di ricerca sull'efficacia della C.T. stessa

I coordinatori inoltre concordano sul fatto che la comunità sia molto abile nel mantenere relazioni con il territorio, inteso anche come coinvolgimento dei media e definizione/partecipazione a concorsi, ma manca un item apposito nello SCIA.

SECONDO COMMUNITY MEETING

Condivisione e definizione di obiettivi di miglioramento

Le delegazioni ipotizzano alcune aree di miglioramento potenziale:

- 1) **STRUTTURA**, ovvero Ruoli, Attività e Regole, attualmente le regole sono poco proposte, potrebbe essere utile al fine di facilitarne il rispetto un maggiore focus sulla co - costruzione o condivisione . Inoltre, per favorire una maggiore adesione alle attività, anche nell'ottica di far scoprire ai ragazzi interessi nuovi, potrebbe essere utile renderle più strutturate e incentivarne più attivamente la partecipazione e negoziazione. Invece, per ovviare alla carenza di personale, il suggerimento verte attorno ad una diversa organizzazione oraria: mantenere un solo operatore coadiuvato dai volontari di mattina, quando la maggior parte dei ragazzi è a scuola, per averne invece tre al pomeriggio; ma anche introdurre una suddivisione meno rigida tra giorno e notte. Essendo un punto di forza il

legame con il territorio potrebbe essere ulteriormente valorizzato mandando il maggior numero possibile di ragazzi a scuola e reclutando il più possibile, come sopra indicato, i volontari del territorio disponibili.

Secondo gli operatori di Antenna le regole passano attraverso l'operatore e quindi l'obiettivo è favorire la strutturazione interna dello stesso, però trovano interessante la co-costruzione con l'ospite di linee guida e il concetto di negoziazione. Sulla suddivisione giorno/notte, essendo appena stata introdotta, trovano opportuno attendere prima di poterne commentare la funzionalità.

- 2) Equilibrio tra spazio individuale e gruppale, le delegazioni ritengono importante incrementare la parte strutturata individuale; viene suggerita una supervisione sulle dinamiche del gruppo degli educatori, che li strutturi maggiormente visto che la componente clinica teorica sui casi specifici sembra invece non necessitare di costante supervisione in quanto risulta già ben consolidata internamente e con alto livello di competenze cliniche.
- 3) Monitorare accuratamente la relazione con i Servizi, al fine di non far ricadere sulla relazione con gli utenti il peso di eventuali discordanze.
- 4) Terminologia: gli operatori adottano un linguaggio affascinante, denso di significato e specifico, che rischia però di non essere immediatamente compreso e ricondotto alla pratica.

Gli operatori di Antenna si dimostrano aperti al confronto e interessati a riflettere su quanto emerso. Si riservano di definire i propri obiettivi in seguito ad una fase di riflessione.

DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Dopo un'attenta riflessione, i membri della C.T. hanno definito i propri obiettivi futuri:

- 1) lavorare nella direzione di un potenziamento strutturale, volto sia all'inserimento di un terzo operatore nelle fasce di maggiore intensità lavorativa, che ad un aumento dei contratti definiti nelle riunioni di condivisione "a chiamata", a seguito di debita formazione ed affiancamento, al fine di favorire una regolarizzazione dei turni lavorativi e di riposo del personale operativo, nell'ottica di un miglioramento

qualitativo del desiderio dell'operatore.

2) lavorare nella direzione di una maggiore regolazione dell'operatore. Durante la riunione per l'aggiornamento del piano qualità, si è potuto fare luce sulla fondamentale distinzione tra linee guida, protocolli e procedure. L'intervento si esplicita all'interno di un condiviso lavoro di lettura e modificazione, ove necessario, delle linee guida, volto ad una riduzione a 4-5 principi di riferimento entro i quali declinare a livello protocollare e procedurale le aree di intervento. L'intento è quello di favorire una necessaria flessibilità dell'atto terapeutico ed educativo dell'operatore all'interno di una cultura clinica di riferimento definita ed interiorizzata, evitando superflue ramificazioni delle documentazioni procedurali.

3) sulla scia dell'obiettivo precedente, favorire un dialogo strutturato con i Servizi invianti, che si esplicita nella creazione di un protocollo interno declinato in step generici di intervento con l'ospite orientati nel tempo di permanenza (dalla già presente costante revisione trimestrale degli obiettivi terapeutici, al rientro dopo un anno di permanenza, alla fase di dimissione dopo l'anno e mezzo di permanenza dell'ospite in struttura), al fine di responsabilizzare gradualmente il servizio inviante nel graduale lavoro di presa in carico con l'utente post-permanenza in struttura.

4) lavorare nella direzione di una maggiore definizione di momenti individuali e momenti gruppali: l'intervento si esplicita nella valutazione, in accordo con i Servizi Invianti, di prese in carico psicologiche individuali esterne alla struttura, in funzione del progetto terapeutico dell'ospite.

5) maggiore definizione nel lavoro in equipe del rapporto atelier-obiettivo terapeutico; il lavoro consiste nell'individuazione e nel mantenimento di un equilibrio tra gli estremi del lavoro personalizzato sul singolo ospite, anche se all'interno di attività gruppali, rispetto agli atelier che garantiscono una maggiore presenza numerica ma a scapito della specificità del lavoro orientato dai piani terapeutici.

6) maggiore utilizzo del concetto di riparazione, acquisito dalle riunioni di condivisione, e bilanciare maggiormente i momenti strutturati di festa ai momenti di dialogo e confronto per gli avvenimenti "negativi". Si è osservata una maggiore propensione a individuare momenti di dialogo e confronto strutturati, con i relativi provvedimenti, su questioni negative più che al festeggiamento o alla celebrazione di momenti importanti per il percorso dell'ospite (come la fine della scuola o un rientro in casa).

SUGGERIMENTI SUGLI ITEMS DA MODIFICARE

1.3.3 dà per scontata la presenza di un operatore di riferimento, anche se non sempre nella realtà comunitaria è così.

Visiting Antenna G. Beolchi

Andrebbe inserito un item sui rapporti con il territorio.