

Il verosimile e il falsificabile

Storie di cose accadute a qualcuno

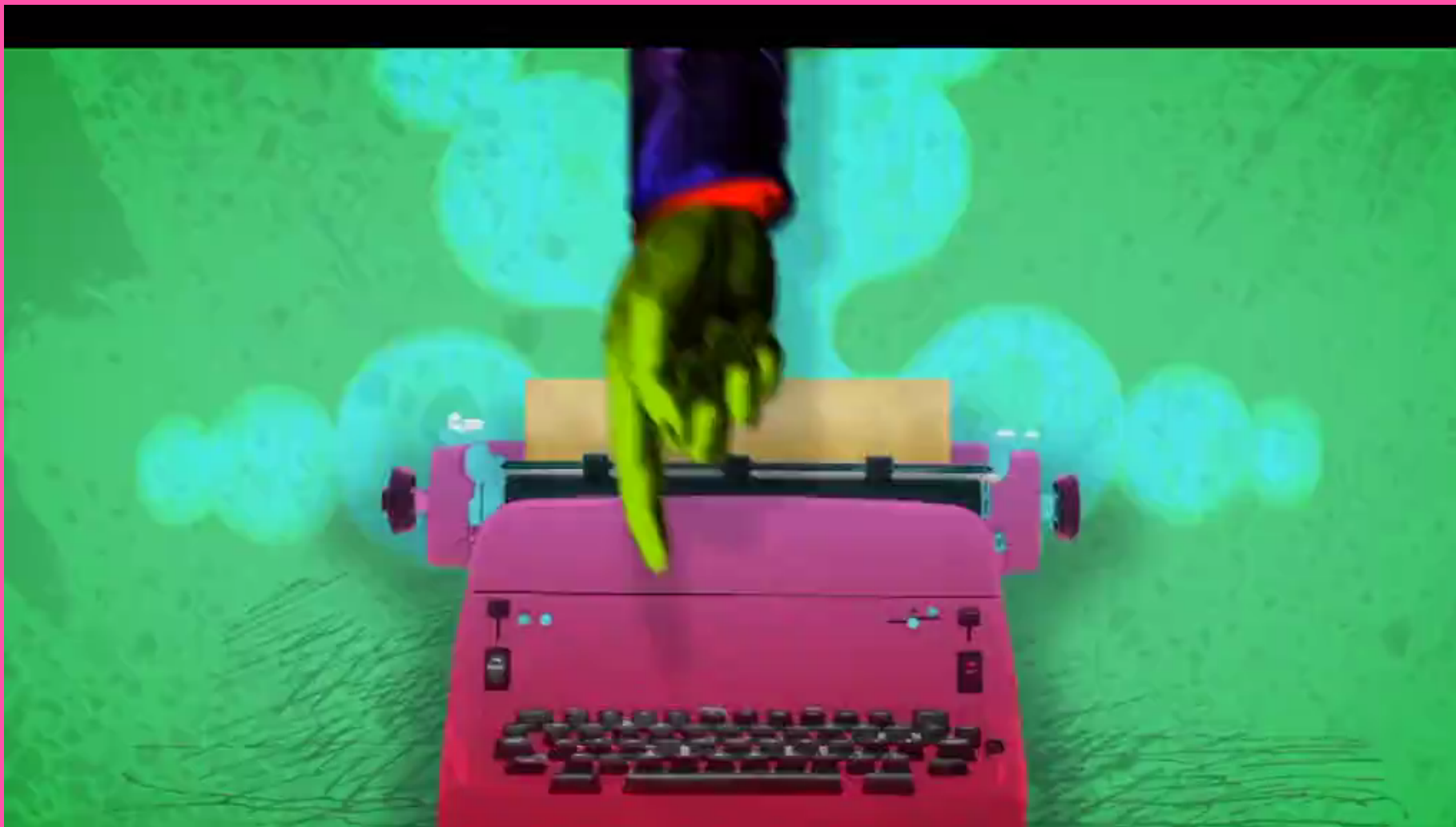
Antonella Maurizio Responsabile dei servizi
Socio Assistenziali ASP Pedemontana di
Cavasso Nuovo

Storie di mal-trattamenti che coinvolgono persone e servizi

Il sequestro di Nelli

- Un canovaccio composito con diversi attori.
- Una vicenda che coinvolge più servizi.
- Una restituzione/ricostruzione mediatica dove misurare le conseguenze di un detto e di un non-detto verosimile e falsificabile

Cronaca di un «sequestro»



Antonella Maurizio Responsabile dei servizi
Socio Assistenziali ASP Pedemontana di
Cavasso Nuovo

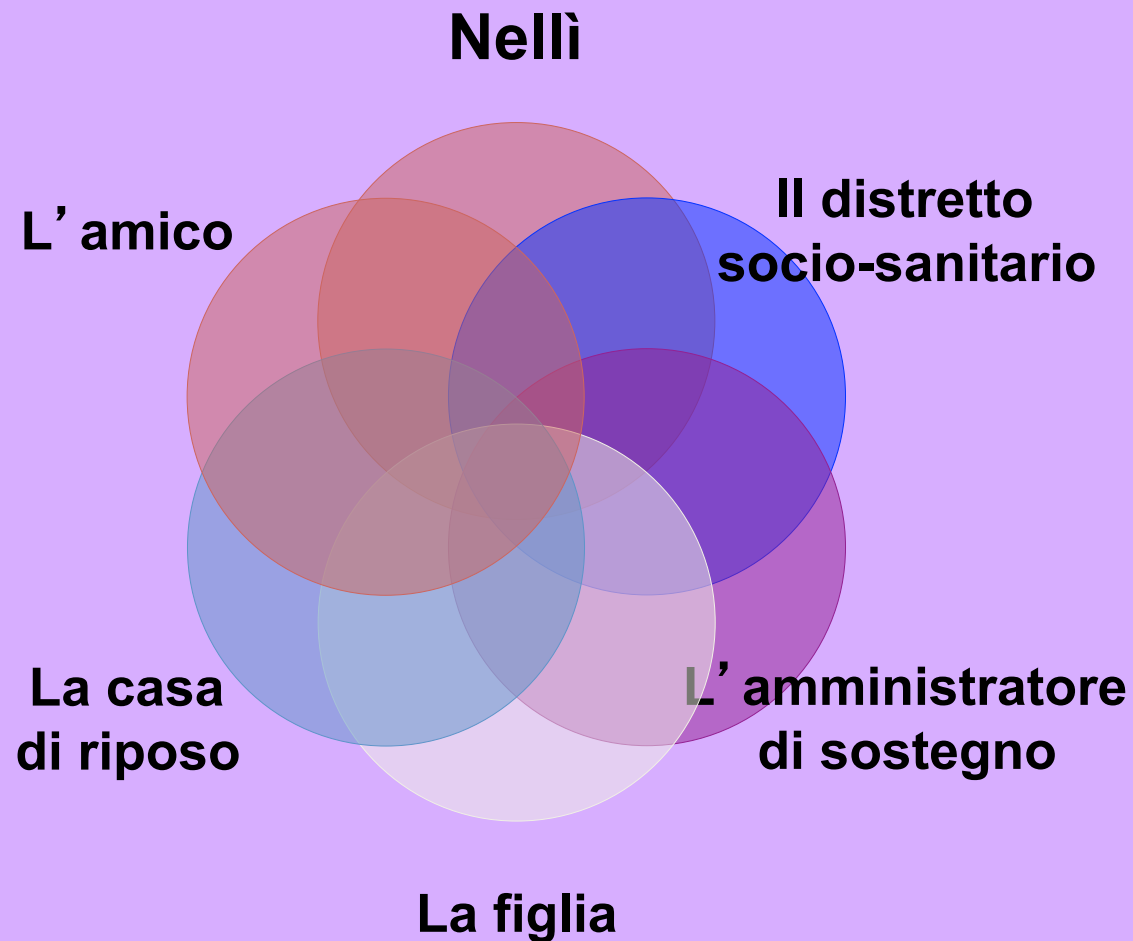
Fetta di storia

- **3 aprile** Nellì viene accolta in una casa di riposo, proveniente dalla residenza sanitaria protetta del distretto, a seguito di domanda di accoglimento avviato dall'amministratore di sostegno
- **30 aprile** prima segnalazione scritta della casa di riposo all'ADS circa le complesse relazioni con l'amico di Nellì e la volontà espressa dall'anziana di rientrare a domicilio.
- **Mesi di Maggio e di Giugno** arrivano in casa di riposo le Iene, chiamate dall'amico di Nellì, la prima volta in incognito e la seconda in modo ufficiale
- **6 luglio** la casa di riposo chiede la convocazione urgente dell'Unità di Valutazione Distrettuale
- **11 luglio** Incontro congiunto con i Responsabili di Distretto, Assistente Sociale, ADS, Rappresentanti della Residenza. In quella sede viene chiesto alla casa di riposo di non dimettere Nellì in attesa che il Giudice tutelare si esprima sulle sorti della signora.
- **23 luglio** l'ADS comunica alla casa di riposo le dimissioni della sig.ra Nellì e il suo rientro a domicilio.
- **24 luglio** ritorno a casa alla presenza delle Iene.

Altri elementi di storia (pre e post)

- **Marzo 2015** a seguito della segnalazione di un'infermiera della residenza sanitaria il responsabile del distretto interviene in una situazione che ritiene possa configurarsi come circonvenzione di incapace e ne fa segnalazione al giudice tutelare. Quest'ultimo procede alla nomina d'urgenza di un amministratore di sostegno per Nelli, il quale, congiuntamente ai Servizi Sociali del comune, inoltra domanda di ricovero presso una residenza protetta, debitamente valutata anche nella Unità di Valutazione Distrettuale.
- **Agosto 2015** Dopo un tentativo fallito di affidare il servizio domiciliare per l'assistenza di Nelli ad un'agenzia, l'ADS incarica come badante l'amico.
- **Ottobre 2015** in seguito alla trasmissione delle lene si dimette il Responsabile di Distretto. Dimissioni respinte. L'Azienda Sanitaria avvia un'indagine sull'uso delle contenzioni nelle Case di Riposo del Distretto.

Personaggi e interpreti



Antonella Maurizio Responsabile dei servizi
Socio Assistenziali ASP Pedemontana di
Cavasso Nuovo

Personaggi e interpreti

Nelli e la sua lunga storia vissuta tra gli Stati Uniti e l'Italia

- I suoi desideri e le sue aspettative
- Il suo stato di salute e la sua idea di qualità di vita
- Le sue relazioni e il significato che attribuisce loro

L'amico e l'amministratore di sostegno:

entrambi si dichiarano interessati e coinvolti nel fare il bene di Nelli, l'uno per affetto, l'altro per incarico. Il primo si farà interprete dei suoi bisogni espressi, il secondo si muoverà faticosamente tra i compiti di tutela

Personaggi e interpreti

IL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO E LA CASA DI RIPOSO:

Entrambi camminano pericolosamente su una corda tesa tra gli obiettivi di benessere presunti, inespressi (o indotti) e quelli espressi dalla diretta interessata

Entrambi si muovono su binari, parlano con il linguaggio dei servizi, agiscono secondo procedure e utilizzano strumenti

E LA FIGLIA?

Antonella Maurizio Responsabile dei servizi
Socio Assistenziali ASP Pedemontana di
Cavasso Nuovo

Gli strumenti utilizzati dai servizi

(e le loro sfide aperte)

IL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO

- L'unità di valutazione distrettuale (quando si sceglie in fretta)
- L'iter di assegnazione del servizio (il delicato momento della raccolta del consenso)
- Le consulenze specialistiche (un modo per conoscere o per tutalarsi?)

LA RESIDENZA PROTETTA

- Il colloquio pre-ingresso e la composizione del contratto con la struttura (quali sono stati i veri mandati?)
- L'equipe multi professionale interna (e il membro esterno)
- I piani di assistenza individuali (quelli praticati sono stati scritti altrove)

Alle sorgenti del mal-trattamento

interrogativi possibili

- Il mal-trattamento è un processo o un esito?
- Il mal-trattamento è il risultato di singoli comportamenti o agisce un sistema mal-trattante che supera, influenza e determina i comportamenti dei singoli?
- Chi veglia sugli errori dei singoli?
- E su quelli di un sistema?
- In quanti modi si declina il mal-trattamento?

Alle sorgenti del mal-trattamento

- Nelli è stata mal-trattata?
- Da chi?
- Di chi è Nelli?
- Chi ha intercettato i bisogni espressi da Nelli?
- Chi se ne è fatto carico?
- Chi se ne poteva accorgere?
- A chi poteva dirlo?
- A chi doveva dirlo?

Alle sorgenti del mal-trattamento

- Ma..si poteva dirlo?
- Quali erano le avvisaglie?
- Quante Nelli ci sono?
- Chi ha queste informazioni?
- Cosa ne fa?
- Come si potrebbe trasformare l'amico esterno in un amico interno?

L'INSULTO

- Un'anziana ospite si presenta al coordinatore di struttura (**ASP**) per denunciare mal-trattamenti subiti la sera prima da parte di un'operatrice d'assistenza, dipendente della **società** che fornisce il personale.
- Vengono effettuate le verifiche del caso ed esce anche un testimone, oltre la stessa anziana, **un'operatrice di recente assunzione**.
- L'operatrice viene prima contestata e poi licenziata. Nel frattempo alcune colleghe riferiscono alla società fatti pregressi che non avevano mai avuto il coraggio di denunciare.
- Il licenziamento viene impugnato. In prima istanza il giudice del lavoro dà ragione all'operatrice e condanna il datore al pagamento di 16 mensilità.
- Il datore ricorre nella causa di lavoro e l'ASP procede con una denuncia penale.

L'INSULTO

- Storia di un'anziana che trova il coraggio di denunciare un mal-trattamento
- Storia di un operatore non più in grado di elaborare i propri comportamenti e di una organizzazione poco competente nel fare prevenzione, leggere segnali e gestire episodi di non-conformità complessi
- Storia di alleanze e di separazioni
- Storia di percorsi umani e legali

Possibili interrogativi

- Se la signora anziana non fosse stata in grado di raccontare cosa doveva succedere per fare emergere il problema?
- Come mai l'ultima arrivata (operatrice) è stata colei che ha rotto l'omertà?
- L'omertà del gruppo è il portacandele della cattiveria individuale o sono entrambe espressione di un'organizzazione che non fornisce occasioni di elaborazione dei comportamenti professionali?