

Lavorare nei  
centri diurni

**Stiamo lavorando bene?**

**Denise West**

**Communication Resource Centre**

**Scope Australia**



# Australia



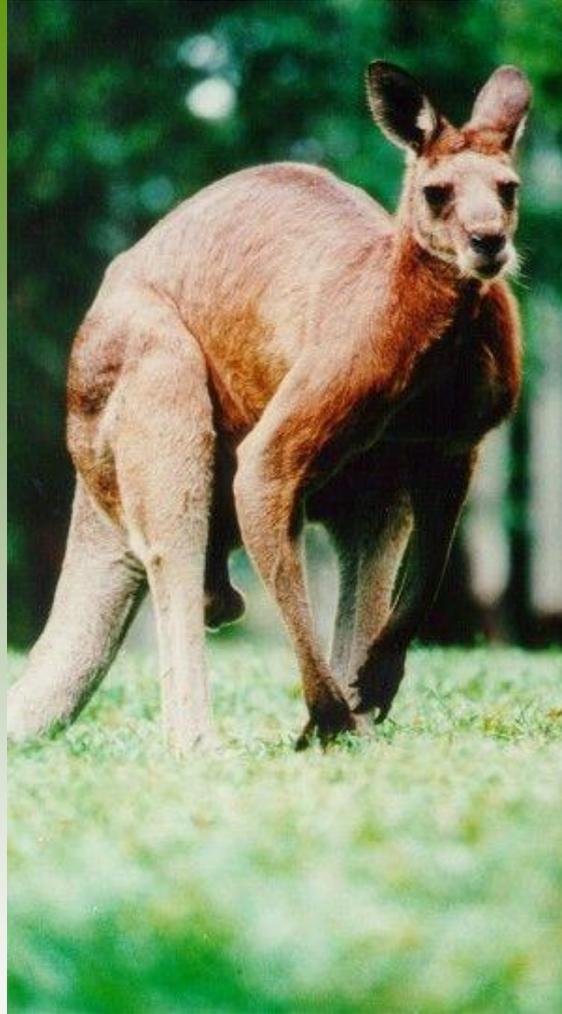
# Melbourne





Tram routes service most major streets in the CBD and inner suburbs.

La linea tranviaria serve la maggior parte delle principali strade del CBD (*Central Business District, N.d.T.*) e dei quartieri periferici urbani.



# COMMUNICATION RESOURCE CENTRE

- ◆ Fornisce supporto a persone con complessi bisogni comunicativi
- ◆ Fornisce informazioni, consulenza, risorse e servizi
- ◆ Fa parte di un modello “Hub & Spoke” (*letteralmente: “Mozzo e Raggi”, N.d.T.*) per l'erogazione di servizi per persone con complessi bisogni comunicativi
- ◆ “Comunicare, istruire e partecipare”

# COMPLESSI BISOGNI COMUNICATIVI

“Persone che hanno problemi di comunicazione associati ad un’ampia gamma di cause fisiche, sensoriali ed ambientali che riducono / limitano la loro capacità di partecipare in modo autonomo alla vita sociale. Queste persone e i rispettivi partner comunicativi possono trarre beneficio dall’utilizzo della Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA), temporaneamente o stabilmente” (Balandin, 2002)

# Lavorare nei centri diurni

- **Formazione del personale - fondamentale**
- **La sfida è : *In che modo si possono accrescere le competenze, le conoscenze e la modifica delle prassi nei servizi?***

# Importanza della formazione dello staff (M. Sherlock)

- ◆ Ruolo del personale (staff) che fornisce assistenza diretta:
  - Ruolo fondamentale nella vita sociale, incluso:
    - ◆ Incoraggiare le relazioni tra pari
    - ◆ Fornire opportunità per attività sociali nella comunità
  - Responsabilità diretta per programmi ed attività
    - ◆ Landesman-Dwyer & Knowles (1987)
  - Quali sono i ruoli che il personale riconosce come propri?
- ◆ Il 32% del personale ritiene di mancare di formazione per poter essere efficiente nei ruoli che ricopre.
  - ◆ Progetto di analisi del personale (2002)

# INTERAZIONI TRA IL PERSONALE E GLI UTENTI (M. SHERLOCK)

Gravi limitazioni di comunicazione associate a disturbi dello sviluppo in adulti disabili.

*“Per le persone con disturbi dello sviluppo, la semplice presenza di un potenziale partner comunicativo, spesso, non è sufficiente a creare l’occasione di uno scambio comunicativo efficace”*

Sigafoos (1999)

Per una comunicazione che abbia successo, occorrono partner comunicativi competenti.

# INFORMAZIONI DI BACKGROUND



## Richieste

- ◆ Logopedia per 49 adulti con severe disabilità multiple – in 7 centri
- ◆ Mirare ad  competenze, conoscenze ed esperienza del personale di supporto nelle case-famiglia e nei centri diurni
- ◆ Programma di formazione alla comunicazione PICTURE IT
- ◆ Approccio complessivo di servizio

# LETTERATURA

Purcell e altri, (2000), hanno evidenziato che, affinché la formazione sia efficace, deve essere:

- ◆ Basata sul lavoro
- ◆ Guidata da un mentore
- ◆ Centrata sull'utente
- ◆ Le strategie di comunicazione dovrebbero essere documentate e condivise

# DESCRIZIONE DEL PROGETTO

- ◆ Team e famiglie dalle case-famiglia e centri diurni
- ◆ Sessione informativa
- ◆ Pre-valutazioni
- ◆ Compiti
- ◆ Valutazioni sul posto di lavoro effettuate durante e dopo il completamento del corso
- ◆ Corso di formazione di 6 mesi
- ◆ Sessioni di 4 ore una volta al mese

# PIANIFICAZIONE

Incontro con la direzione e accordo su:

◆ Impegno da parte di tutti i soggetti:  
staff / famiglie / logopedisti

- ◆ Procedure
- ◆ Date
- ◆ Scadenze
- ◆ Sostegno della gestione
- ◆ Filosofia
- ◆ Valutazione
- ◆ Rendicontazione
- ◆ Risultati
- ◆ Costi
- ◆ Report finale/raccomandazioni

# SESSIONE INFORMATIVA

- ◆ Per tutto il personale e le famiglie
- ◆ L'alta dirigenza esamina le aspettative da parte del CRC e del personale
- ◆ Presentazione delle linee-guida per il personale riguardanti preoccupazioni/copertura posti vacanti/lavoro preparatorio, ecc.
- ◆ Elenco dei contatti per ciascuno
- ◆ Accordo su giorni/date per la formazione
- ◆ Analisi delle aspettative e aspirazioni che tutto il personale si attende dal percorso di formazione
- ◆ Completamento del questionario del personale su base individuale

# SESSIONE INFORMATIVA (segue)

- ◆ Selezione/assegnazione delle persone a ciascun membro dello staff
- ◆ Completamento delle pre-valutazioni
- ◆ Completamento del modulo di pre-valutazione
- ◆ Presentazione della cartellina con le informazioni più importanti sul corso per tutti i partecipanti
- ◆ Discussione sulle componenti della valutazione
- ◆ Decisione su quali altre persone coinvolgere

# ORGANIZZAZIONE DELLE SESSIONI

- ◆ 8 Sessioni x 3,5 ore a casa / presso il centro diurno
- ◆ Prima sessione – sessione informativa/pre-valutazione
- ◆ Sessione finale – presentazione dei casi da parte di ciascun membro dello staff
- ◆ Invitate anche famiglie/staff di altri centri.
- ◆ 6 sessioni. Pianificazione contenuti. Combinazione di teoria, lavoro di gruppo e attività interattive
- ◆ Al termine delle sessioni, si ha una valutazione sul posto di lavoro a distanza di 1 mese e, poi, di 3 e 6 mesi.

# LISTA DI VERIFICA DELLA COMUNICAZIONE E VALUTAZIONE SUL POSTO DI LAVORO

## Valutazione:

- ◆ Frequenza
- ◆ Completamento dei compiti
- ◆ Attuazione di strategie
- ◆ Modulo pre/post-valutazione – conoscenza delle competenze comunicative degli utenti
- ◆ Partecipazione
- ◆ Presentazioni dei casi
- ◆ Filmati delle interazioni
- ◆ Valutazioni sul posto di lavoro

# Valutazioni/osservazioni sul posto di lavoro

<b>DIMOSTRA</b>	<b>S</b>	<b>U/S</b>
Uso appropriato di suggerimenti mediante il tocco		
Uso appropriato di oggetti e suggerimenti mediante oggetti		
Uso appropriato di segni e gesti		
Utilizzo di routines coerenti		
Si rivolge alle persone in modo appropriato		
Risponde in modo appropriato ai tentativi di comunicazione		
Propone ed fornisce una gamma di esperienze sensoriali adeguate		
Garantisce che ausili e attrezzature siano disponibili alle persone che le potrebbero utilizzare – ad esempio, sensori		
Garantisce che la persona disponga degli ausili personali in tutte le situazioni, ad esempio, occhiali, ausili di comunicazione, pacchetti per il benessere, Big Mack		
Colloca la persona in una posizione tale che possa vedere ciò che gli accade intorno		
Aggiorna e verifica continuamente preferenze ed avversioni della persona		
Interagisce con la persona a livello dei suoi occhi		
Offre possibilità di scelta a tutte le persone		
Fornisce alla persona opportunità di partecipare ad una gamma di attività sociali		
Riconosce e risponde ad ogni tentativo di comunicare della persona		
Ha familiarità con le competenze e abilità comunicative della persona		
Dà alla persona la possibilità di accedere alle sue attività preferite		
Coinvolge la persona nelle attività quotidiane		
L'assistente parla di quello che si sta facendo ed esprime commenti sulle attività		
Conosce le reazioni della persona e ciò che significano – ad esempio, una smorfia con la bocca indica il rifiuto del cibo		
Lascia alla persona il tempo necessario affinché possa reagire		
Rispetta le differenze delle persone nelle modalità e abilità comunicative		
Richiede aiuto od ulteriori informazioni quando non è certo delle competenze e abilità comunicative di una persona		

## CASO DI STUDIO - GREG



# GREG



- ◆ 39 anni
- ◆ Anamnesi: -Rosolia
  - Disabilità visiva
  - Grave reflusso esofageo
  - Cardiopatia congenita
- ◆ Prima del 1997 viveva in un grande istituto
- ◆ Nel 1997 si è trasferito in una casa famiglia con altre 6 persone

# Greg – 10 ANNI FA

- ◆ Greg comunicava in modo informale non-intenzionale – pianto/grida, espressioni facciali e linguaggio del corpo
  - ◆ A volte, conduceva gli altri verso le cose che desiderava
  - ◆ Ritenuto dal personale come molto esigente e alla costante ricerca di attenzione
  - ◆ Trascorreva molto tempo nella sua camera dedito ad un comportamento di auto-consolatorio
  - ◆ Preoccupava l'autolesionismo – picchiava testa e guance con la sua mano
    - sbatteva la testa su tavoli e pareti
- ⇒ danni al volto, gravi ferite da taglio e lacerazioni alla testa e al viso

# 1997- ADESSO

- ◆ Tutto il personale che lavora con Greg, sia a casa che nel centro diurno, ha partecipato ad un corso di formazione della durata di 6 mesi.
- ◆ Nel corso degli ultimi 6 anni, gli è stata fornita consulenza di logopedia.



# INTERVENTO

- ◆ Pacchetto per il benessere (scrigno di legno)
- ◆ Dizionario di comunicazione personale
- ◆ Oggetti /Simbolo
- ◆ Attività sensoriali
- ◆ Profilo delle sue preferenze e avversioni
- ◆ Segni e gesti (utilizzati dai partner comunicativi)
- ◆ Diario per la comunicazione
- ◆ Libro dei ricordi/Libro per chiacchierare (Chat book)
- ◆ Il mio programma personale



Lo staff comprende il modo in cui comunica Greg e come comunicare con lui in modo soddisfacente



# IL PROGRAMMA PERSONALE DI GREG

**Importante** – Cose che dovrei avere o fare:

- ◆ La possibilità di muovermi intorno o sedermi ogni volta che lo desidero nel mio ambiente domestico, ma senza lasciarmi trascorrere troppo tempo da solo nella mia stanza.
- ◆ Come a tutti, mi piace che nella mia routine quotidiana vi sia un po' di continuità ed avere uno staff che sappia e capisca ciò che mi piace e ciò che non mi piace, ogni volta che è possibile.
- ◆ Mi piace andare a trovare la mamma e uscire in auto con lei.

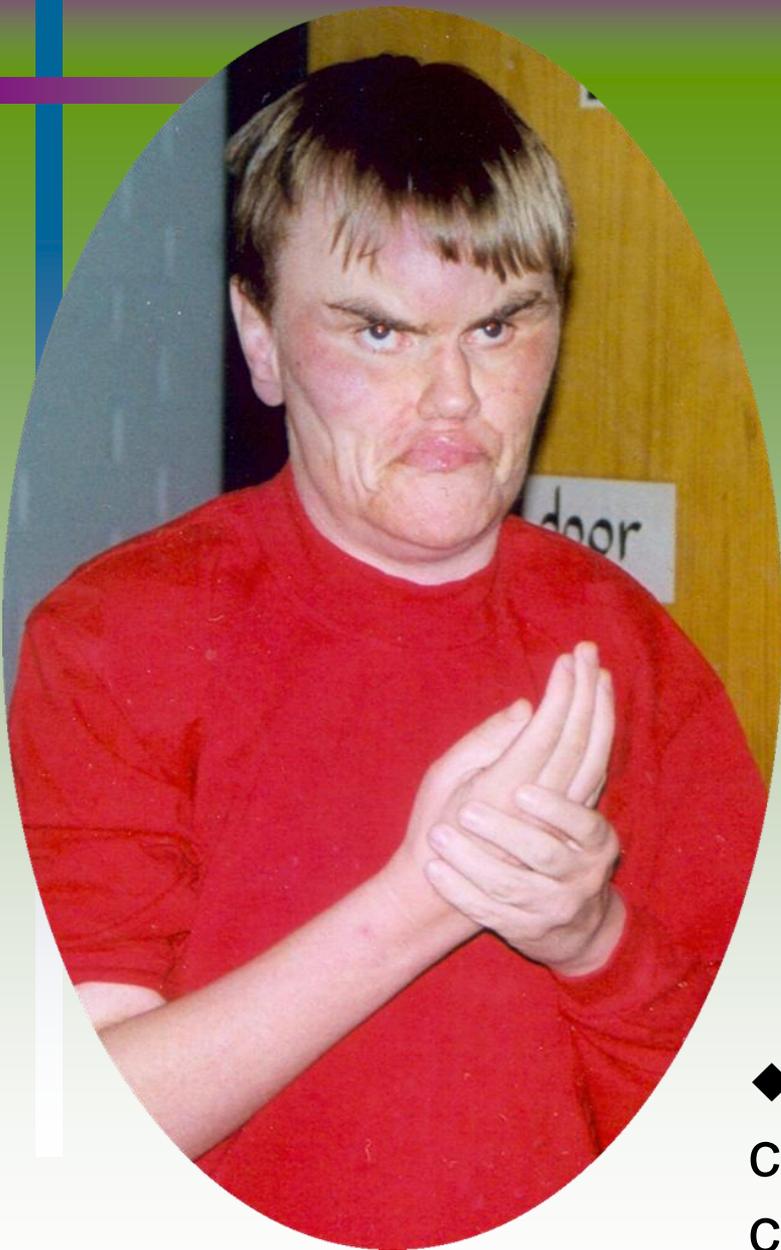
# IL PROGRAMMA PERSONALE DI GREG (segue) :

- ◆ Adoro la mia tazza di caffè.
- ◆ Mi piace trascorrere del tempo viso a viso con altri. In particolare, mi piace quando le persone rispondono e riconoscono le mie vocalizzazioni ripetendo i miei suoni.
- ◆ Mi piacciono il nuoto e le terme, e fare il bagno/la doccia.



- ◆ Mi piacciono poco le scarpe. Per favore, quando è possibile, lasciami togliere le scarpe.
- ◆ A volte, non mi piace la folla o il troppo rumore.
- ◆ Non mi piace che le persone mi ignorino.

# INTERVENTO – PROFILO DI COMUNICAZIONE



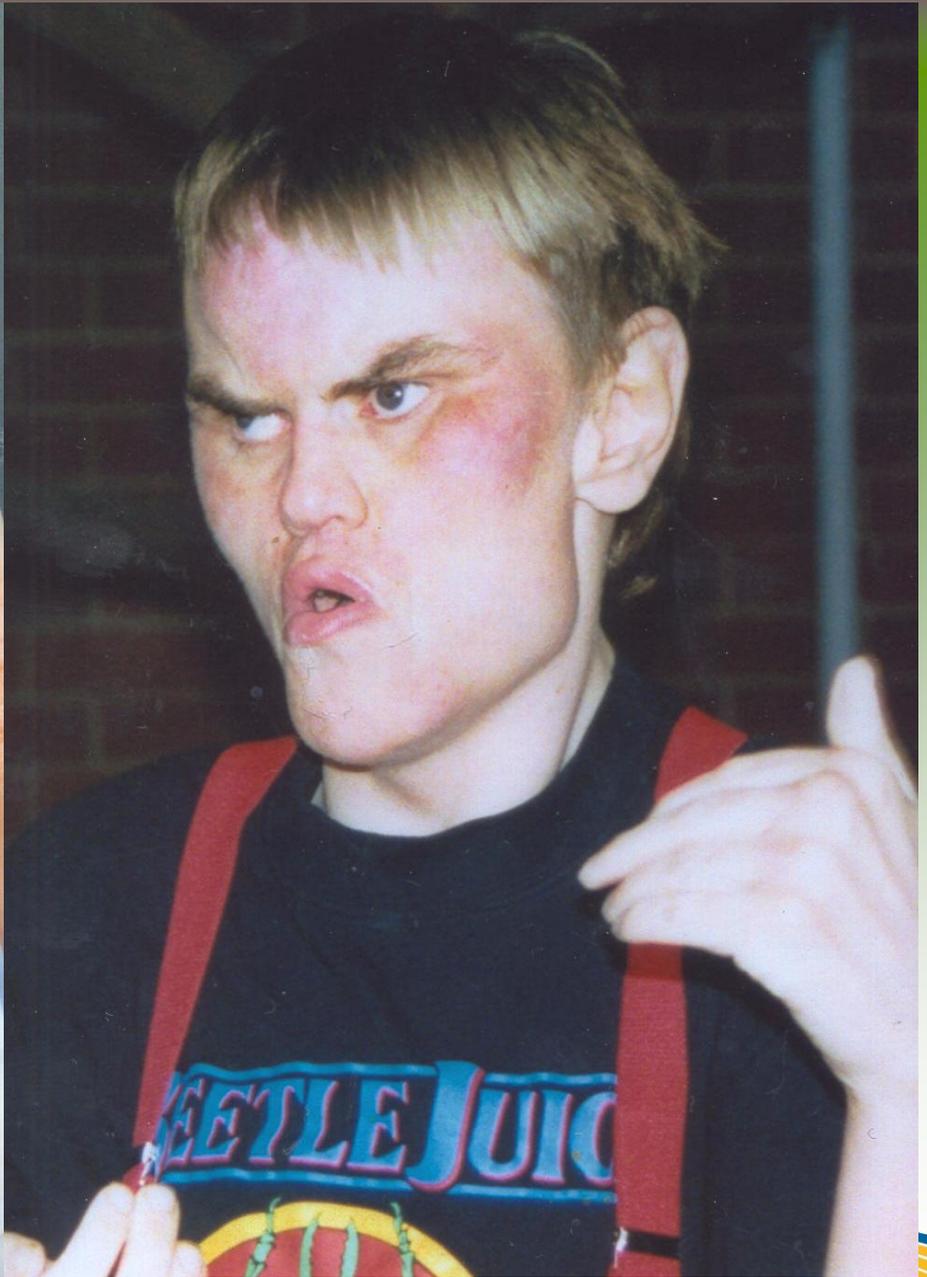
- ◆ Aspetti sensoriali / Punti di forza / Preferenze
  - ◆ Altre informazioni che potresti aver bisogno di sapere per aiutarmi a comunicare
  - ◆ In che modo comprendo meglio te e ciò che succede intorno a me
- ◆ In che modo ti spiego meglio le cose oppure in che modo mi comprendi meglio

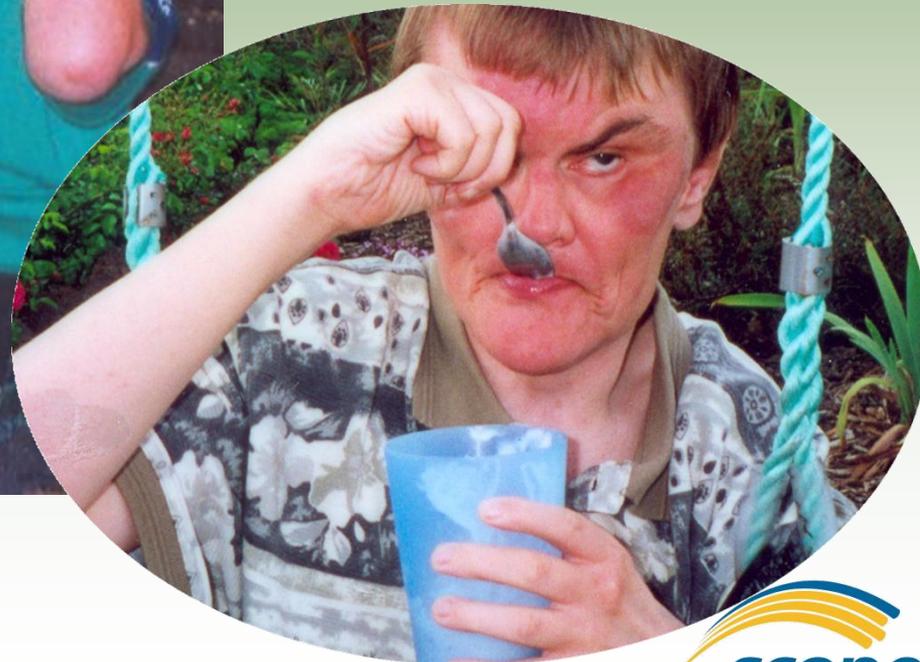
## IL MIO DIZIONARIO DI COMUNICAZIONE PERSONALE

NOME: GREGORY

Data: Iniziato a Maggio 1999    Revisionato ad aprile 2003

Quando faccio questo...	Significa che...	Che cosa dovresti fare
Ti saluto con un sorriso e tocco delicatamente il tuo braccio o il tuo viso. Emetto un lieve suono: "ooh-ah"	Sono contento di vederti. Questo è il mio modo di salutarti.	Rispondimi con un sorriso, salutami anche tu, parla con me e riconosci che sono di buon umore. Mi piace se ripeti i miei suoni, perché mi fai capire che mi stai ascoltando.
Ti prendo per il braccio e ti conduco verso quello che voglio.	Se ti porto in cucina, può darsi che voglia del cibo o un caffè. Può darsi che voglia andare a letto oppure in bagno.	Se possibile, offrimi un caffè, se ne ho già bevuto uno, di semplicemente "No" e dimmi che devo aspettare. Magari offrimi una bevanda fredda o una tazza di té o di latte o di acqua calda.
Ho le dita sulle mie orecchie e sto passeggiando tranquillamente oppure sono seduto su una sedia.	Forse desidero un momento di tranquillità e non ho voglia di ascoltarti o di seguire quello che succede intorno a me.	Permettimi di passare un po' di tempo da solo, a meno che non sia necessario interrompermi per i pasti o le medicazioni.
Ho le dita sulle mie orecchie e mostro segni di agitazione.	Può darsi che l'ambiente sia troppo rumoroso per me	Se possibile, rendi l'ambiente più tranquillo oppure indicami una zona più tranquilla.











# LA COMUNICAZIONE DI GREG ADESSO:

## Greg comunica utilizzando:

- ◆ Espressioni del viso
- ◆ Tocco
- ◆ Vocalizzazioni - “Whoa, Whoa, Whoa”
- ◆ Oggetti Simbolo - Chiavi
  - Tazza (per il caffè)
  - Asciugamano (per il nuoto)
- ◆ Comunicazione informale. Ad esempio, vi prende per mano e vi conduce all'attività/oggetto che desidera
- ◆ Linguaggio del corpo
- ◆ Gesti naturali

# CAMBIAMENTI:



- ◆ Utilizzo da parte di Greg dai 6 agli 8 oggetti simbolo
- ◆ Ridotta auto-stimolazione ⇒ i capelli sono cresciuti
  - ⇒ danni facciali ridotti
  - ⇒ meno ricoveri in ospedale
- ◆ Si interessa maggiormente a persone, attività ed oggetti
- ◆ Comunicazione soddisfacente con il personale
- ◆ Il personale è in grado d'interpretare in modo preciso la comunicazione di Greg
- ◆ Cambiamento di atteggiamento – Greg è in grado di comunicare
- ◆ Lo staff ora si aspetta che Greg partecipi e comunichi
- ◆ Miglioramento della rete sociale

# RIEPILOGO:

## **Successo: perché???**

- ◆ La formazione è avvenuta sul posto di lavoro
- ◆ Si è svolta nel corso di un lungo periodo di tempo
- ◆ Valutazioni sul posto di lavoro
- ◆ Sono state individuate, documentate e condivise congiuntamente delle strategie di comunicazione
- ◆ Sostegno dei pari e sistema di monitoraggio
- ◆ Sostegno da parte della dirigenza
- ◆ Coinvolgimento di tutto il team
- ◆ Questionario pre-intervento
- ◆ Discussioni

# RIEPILOGO (segue):

- ◆ Rilascio nel tempo
- ◆ Sviluppo di risorse. Ad esempio: oggetti simbolo
- ◆ Coinvolgimento di familiari, amici e staff
- ◆ Opportunità di feedback e di discussione

# DETTAGLI DI CONTATTO:

Denise West  
Communication Resource Centre  
Level 2, 830 Whitehorse Road  
BOX HILL VIC 3128  
AUSTRALIA



**+61 3 9843 2002 / 2000**

**Telefono: 1800 888 824**



**Cellulare: 0417 549 108**



**Fax: +61 3 9843 2033**



**E-mail: [dwest.crc@scopevic.org.au](mailto:dwest.crc@scopevic.org.au)**

**[www.scopevic.org.au](http://www.scopevic.org.au)**