

ANNO XXII 1999 no 4:

L'esperienza del front-office e accoglienza nel Ser.T. di Arezzo

*Emanuela Granucci**, *Eleonora La Ferla**, *Francesca Picchioni**, *Martina Sangalli**, *P.E. Dimauro***

Riassunto

Da fine novembre 1998 è attiva nel Ser.T. di Arezzo l'attività di front-office e accoglienza; titolari di questa esperienza sono i quattro Educatori Professionali in ruolo al Ser.T., con la collaborazione di altre figure professionali.

Tale attività offre agli utenti uno spazio di accoglienza (anche telefonica), dove è possibile un ascolto attivo di ogni richiesta di aiuto formale o informale.

Il luogo evidenziato è la sala d'attesa del Servizio da dove si accede agli ambulatori medico-infermieristici nei quali vengono somministrate le terapie farmacologiche.

Il servizio ha riflettuto sul significato che per alcuni utenti ha il sostare all'interno del Ser.T..Da tale riflessione è nata l'esigenza, per gli operatori aretini, di gestire la sala d'attesa.

Parole chiave: front office, abbandono, accoglienza, presa in carico, educatore professionale

Abstract

Frontline office as a strategy of reception in the public drug dependence unit of Arezzo

Since November 1998 a front office was established by the four professional educators in cooperation with other professionals working in the public drug dependence unit of Arezzo.

This service offers a first reception (including telephone calls) whereby users can be received and assisted in their requests. This reception desk is set aside in the waiting room of the unit, leading to the treatment rooms. The need to better utilize the waiting room as a way to effectively manage the space available led to this idea.

Keywords: front office, patient abandonment, reception, professional educators

* Educatori Professionali, Dipartimento delle Dipendenze, Ser.T. AUSL 8 Arezzo, Via Fonte Veneziana 17, 52100 Arezzo, Tel. 0575/305704-08, Fax 0575/305711.

** Direttore, Dipartimento delle Dipendenze, Ser.T. AUSL 8 Arezzo.

Introduzione

Per far sentire indesiderata una persona non è indispensabile la presenza della guardia giurata o di un vetro divisorio.

Si può danneggiare la salute di chi si rivolge a un servizio innalzando barriere invisibili e, per questo, più difficili da oltrepassare: è sufficiente attraversare la sala d'attesa incuranti sia delle persone, sia di ciò che si sente e si vede. Intorno a questo rischio di depersonalizzazione di alcuni ambienti all'interno del Ser.T. di Arezzo, gli operatori del servizio hanno riflettuto molto; tale riflessione ha definito una specifica metodologia di lavoro diretta alla gestione della sala d'attesa. L'iniziativa nasce, per gli operatori aretini dall'osservazione quotidiana di utenti che si soffermano nei corridoi

"senza giustificazione", assumendo una posizione regredita verso il servizio. Si è pensato allora di tradurre "l'attendere" in possibilità, nell'attesa di cambiamento. Interventi di questo tipo sono raramente reperibili nel nostro paese, mentre sono più diffusi nel mondo anglo-sassone e francese. Questa attività informale e di sostegno si esplica senza un setting predefinito; gli operatori che vi lavorano si trovano ad avere un contatto immediato e diretto con utenti, familiari e partners. Questi scambi comunicativi consentono, da un lato di esprimere la metodologia di lavoro per il Ser.T., dall'altro la costruzione ed il consolidamento di un rapporto significativo. In più si ha una definizione ulteriore del ruolo degli operatori: né controllori, né spettatori attoniti ed impotenti di fronte allo spettacolo che il tossicodipendente consuma davanti ai loro occhi, bensì operatori attenti che accolgono e decodificano la richiesta ed incoraggiano un progressivo cambiamento.

È allora che il front-office e quindi la gestione della sala d'attesa, si definisce come situazione che consente di accompagnare il paziente verso attività più strutturate. Se ciò non sarà possibile, il sostegno informale continua diventando una prestazione vera e propria.

Personale, metodi e strumenti

Si spiega così la scelta degli Educatori professionali nella gestione di questo spazio: essa è dovuta alla specificità di questa professione nell'agire anche in contesti informali, con una attenzione volta a definire gli spazi per una relazione educativa. In questo compito gli Educatori professionali sono sostituiti in caso di necessità dai colleghi Infermieri Professionali, dagli Assistenti Sociali e dal Terapista della Riabilitazione.

Nata quindi come sala d'attesa si è pensato di collocare la scrivania nel "cuore" del Ser.T. che ha dimensioni grandi ma non tali da far perdere la percezione mentale d'ambiente protettivo e soprattutto che non risultasse sala d'attesa ma luogo di prestazione; per questo abbiamo personalizzato lo spazio con posters grandi e colorati, piante d'arredamento e una bacheca fruibile dai ragazzi per lasciare messaggi riguardanti il mondo del lavoro, attività culturali e ricreative.

Nella scrivania, posta all'ingresso del Ser.T. c'è a turno ogni giorno, escluso la domenica, dalle ore 8.00 alle ore 14.00, un Educatore Professionale con il compito di accogliere chi arriva, dare spiegazioni ed informazioni sul funzionamento del Servizio, ascoltare le richieste, fissare primi appuntamenti e fare da filtro, smistando le richieste pervenute a tutti gli operatori.

Al fine di assolvere in maniera efficace a tale scopo è stato necessario organizzarsi attraverso la scelta e l'utilizzo di strumenti appropriati di lavoro quali:

- registro delle presenze ed dei turni di tutti gli operatori del Servizio;
- registro uscite operatori;
- inserti nominativi dei singoli operatori in cui vengono depositati tutti i messaggi pervenuti durante la mattinata, tramite l'Educatore in turno al Front-office;
- registro delle comunicazioni, in cui vengono quotidianamente lasciate consegne e impressioni per le colleghe;
- modulo di rilevazione delle prestazioni effettuate durante l'attività di front-office (vedi Tabella 1).

Inoltre due volte al mese si svolge una riunione degli Educatori Prof.li con l'obiettivo di condividere contenuti e strategie. In questa sede vengono valutati e verificati i risultati ottenuti, il grado di soddisfazione di ciascuno, il modo in cui sono state gestite le risorse e le modalità relazionali durante il lavoro. Un aspetto importante sta nella condivisione del vissuto emotivo di ognuno, con un lavoro di contenimento delle ansie e delle frustrazioni che il rapporto con il tossicodipendente spesso suscita.

La presenza quotidiana di un Educatore all'entrata del Servizio ha permesso, nonostante le varie resistenze iniziali, di costruire con gli utenti un rapporto di fiducia e di empatia che ha facilitato il contatto dell'utente stesso con gli altri operatori.

Infatti, la prima reazione che l'utente ha avuto di fronte alla necessità di doversi confrontare quotidianamente con questa figura nuova, è stata di difendersi dietro atteggiamenti di disinteresse, di indifferenza e a volte provocatori e squalificanti; c'è voluto del tempo per cogliere il significato più autentico ed educativo delle prestazioni offerte, come c'è stato bisogno della tenacia dell'Educatore che si è dovuto "attrezzare", soprattutto emotivamente, per superare ostacoli e resistenze fortissime. Accade spesso che l'utente, nella fase iniziale del suo rapporto con il Servizio, tenda a

"difendersi" identificandosi con un preciso stereotipo a cui si adegua e con cui si maschera: è proprio attraverso questa maschera difensiva che propone, all'operatore che lo accoglie, il proprio disagio.

Dai dati presenti nella tabella 1 emergono alcune considerazioni:

- nel mese di giugno i risultati sono scarsamente attendibili perché esso ha rappresentato il tempo necessario per tarare lo strumento per tutti gli operatori impegnati.
- il numero complessivo di contatti da luglio a dicembre, di utenti in carico accolti sia in sede che telefonicamente è risultato notevolmente superiore a quanto previsto.

I contatti codificati come "attività varie" sono trasferimenti in altri Ser.T. di programmi metadonici, fax in altri servizi, fotocopie...

Il rapporto con gli utenti in trattamento è più diretto durante le fasce di somministrazione del metadone: in questi momenti è possibile avvicinare anche coloro che utilizzano il Servizio esclusivamente come risposta farmacologica e non come luogo terapeutico: al mattino ci sono due fasce orarie, con la massima affluenza di utenti: di qui la scelta del Servizio di offrire questa attività dalle ore 8.00 alle ore 14.00 (Tabella 2).

La richiesta d'accoglienza, da parte di nuovi utenti, è espressa direttamente all'operatore di turno al front-office che, dopo un primo scambio, lo invita ad accomodarsi in una stanza vicina per un colloquio più strutturato nel quale si raccolgono i primi dati e si fa una prima decodifica della domanda. A questo scopo è prevista la compilazione di una scheda d'accoglienza (raccolta dati). Generalmente il primo colloquio d'accoglienza si conclude con l'invio alla figura professionale che si ritiene possa rispondere il più adeguatamente possibile alla richiesta fatta dalla persona. Questa fase d'osservazione e di proposta terapeutica costituisce il percorso iniziale di presa in carico.

Nella tabella 3 i dati comprendono le accoglienze della mattina, del pomeriggio e dei festivi. Rispetto al dato totale hanno seguito l'iter di accoglienza-front office 25 utenti.

Dalle valutazioni fatte in itinere è emersa la necessità, al fine di ottimizzare il servizio offerto, di pensare a come impegnare in maniera più proficua ed interessante il tempo che i ragazzi trascorrono nella sala d'attesa del Ser.T. È nata così l'idea e successivamente il progetto "sala d'attesa" con il preciso intento di offrire ai ragazzi un'opportunità di verificare, arricchire ed acquisire informazioni utili per la tutela della propria ed altrui salute e per sollecitare una maggiore consapevolezza nella presa in carico della propria condizione psico-fisico-sociale. Dal punto di vista degli operatori ciò permette una migliore conoscenza dei bisogni degli utenti stessi all'interno dello spazio del front-office.

Il progetto prevede una serie d'incontri su temi ritenuti di maggior interesse cui si auspica facciano seguito incontri proposti dagli utenti stessi. Sia la preparazione sia la trattazione degli incontri sarà gestita dagli Educatori del front-office con la presenza, secondo le tematiche trattate, di un medico, un infermiere o altre figure professionali del Ser.T. Si affronteranno i seguenti temi:

- Overdose e Narcan;
- Alcol e patologie alcolcorrelate;
- Sesso e contraccezione;
- Malattie infettive correlate alla tossicodipendenza;
- Aspetti legali della tossicodipendenza;
- Alimentazione e salute.

Discussione

A distanza di un anno si è resa opportuna una verifica del Progetto Front-office che evidenzi punti di forza e punti di debolezza; gli uni da mantenere e potenziare, gli altri da migliorare e modificare.

- I dati raccolti permettono di valutare come positiva l'accettazione di questo nuovo servizio da parte dell'utenza;

- È altresì evidente la ridefinizione conseguente della sala d'attesa come di un luogo di prestazione, contrariamente alla situazione precedente, in cui lo stazionamento nei locali aveva prevalenti aspetti di ambiguità e di scarsa definizione progettuale.
- È stata resa possibile la risposta in tempo reale sulla disponibilità e sul reperimento degli altri operatori del servizio.

A questo scopo sono stati individuati punti di forza e debolezza:

Punti di forza

- un approccio informale che ha reso possibile avvicinare al Servizio utenti, aiutandoli nella conoscenza di altre prestazioni oltre quella farmacologica;
- lo stare quotidianamente nella sala d'attesa ha creato, per gli operatori, un "osservatorio privilegiato", all'interno del quale circolano comportamenti, linguaggi, informazioni, che quando raccolti, diventano patrimonio terapeutico per tutti gli operatori. Da qui la necessità di una maggiore condivisione fra le varie figure professionali, al fine di progettare, in maniera univoca, l'intervento sul singolo;
- facilitare il contatto di utenti presso altri servizi pubblici o associazioni con cui affrontare tematiche non necessariamente legate allo stato di tossicodipendenza (consultorio, caritas, ufficio di collocamento, informagiovani...).

Punti di debolezza

- la difficoltà che rimane, in alcuni utenti, è l'incapacità di riconoscere le competenze che la figura presente al front-office ha e quindi fermarsi a considerare tale figura, con un ruolo di mero controllore di comportamenti inadeguati e dissonanti, senza cogliere le opportunità offerte dal Servizio;
- la collocazione della scrivania e la presenza del telefono, portano a confondere il ruolo dell'Educatore in segretario depositario d'informazioni e dell'organizzazione del Servizio. Tale idea, per alcuni utenti, è funzionale a non mettersi in relazione e quindi a non mettersi in gioco e non affidarsi al Ser.T.

Bibliografia

1. Alessandro Checcucci: "Cronache dalla Penombra", Edizioni Cultura della pace S. Domenico, Fiesole, 1994.
2. William Miller e Stefan Rollnick: "Il colloquio motivazionale", Edizioni centro studi Erickson, 1994.
3. Marco Orsenigo: "Le professioni nel sociale: tra clinica e controllo sociale. Il lavoro psicologico nei servizi delle tossicodipendenze", Franco Angeli Editori, 1996.
4. Sara Fine, Paul M. Glasser: "Il primo colloquio; coinvolgimento e relazione nelle professioni di aiuto", Edizioni MC Graw Libri Italia SRL, Milano, 1999.
5. "Ragioni del lavoro di strada l'esperienza del gruppo Abele di Torino", Itaca, pubbl. n. 2, 1997.
6. Rivista "Informa Ser.T.", pubbl. Dicembre 1998 e Marzo 1999.

Tabella 1. Prestazioni effettuate dal front-office nel II semestre 1999

	appuntam. telefonici	appuntam. in sede	prenotaz. appuntam. utenti	comunicaz. per operat. tra servizi	informaz. telefonica sul servizio	informaz. in sede sul servizio	accogliem. ut. carico telefonica	accogliem. ut. carico in sede	colloqui sostegno ut. carico	attività varie	accettazione nuovi utenti o reingressi
LUGLIO	25	37	43	172	65	65	169	472	46	83	4
AGOSTO	12	22	23	144	62	62	83	431	40	107	2
SETTEMBRE	14	36	37	158	85	100	93	456	32	124	4

OTTOBRE	9	29	31	121	70	85	93	497	33	117	6
NOVEMBRE	14	19	25	185	77	93	91	268	19	169	4
DICEMBRE	10	13	22	127	71	71	68	230	22	89	4
TOTALE	84	156	81	907	430	476	597	2354	192	689	24

Tabella 2. Numero medio di somministrazioni giornaliere di metadone - II semestre 99

Mattina	120
Pomeriggio	60

Tabella 3. Utenti nuovi o reingressi - II semestre 99 (solo Tossicodipendenti)

Nuovi	53
Reingressi	23
TOTALE	76