

Dalla fatica emotiva alla costruzione di un'organizzazione che sostiene: l'esperienza della Residenza per Anziani Melitta Care

Immagine generata con il supporto dell'intelligenza artificiale (IA)



Seniorenresidenz
MELITTA CARE
Residenza per Anziani

ALPEN HILFE
Società Cooperativa Sociale
Sozial Genossenschaft

VALES
VALEO SI VALES

eureka

cooperativa
SOLIDARIETÀ



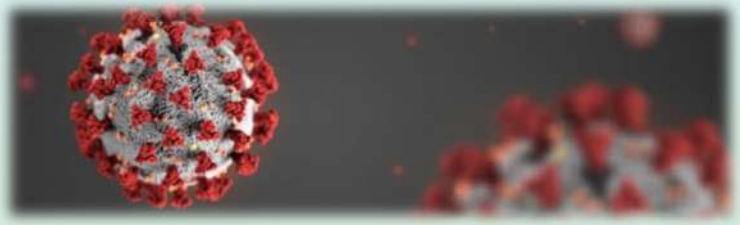


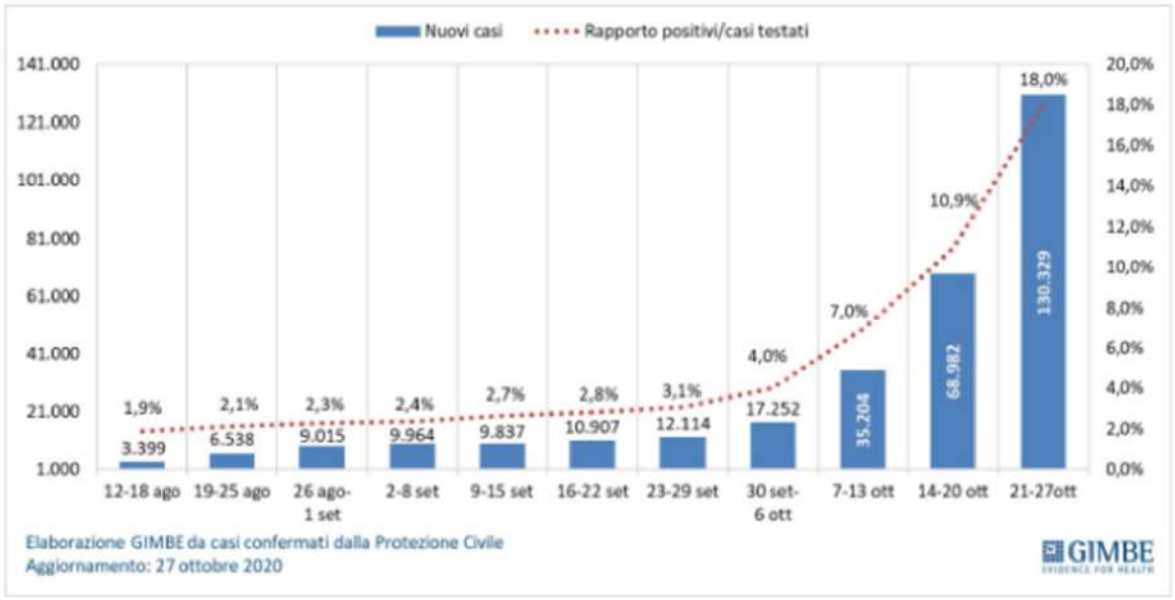





Seniorenresidenz
MELITTA CARE
Residenza per Anziani

ALPEN HILFE
Società Cooperativa Sociale
Sozial Genossenschaft





l'Adige.it

27 ottobre 2020 • 11:30

Omicidio questa mattina a Bolzano. Secondo le prime informazioni, un 82enne avrebbe ucciso a coltellate sua moglie 80enne, disabile, per poi tentare il suicidio.

[redacted]

Immagine generata con il supporto dell'intelligenza artificiale (IA)

1. «Prendersi cura logora?» – La complessità del lavoro di cura

Persone. Relazioni. Responsabilità.
Un lavoro che conta.

Oggi per un domani più umano.



Demenza
Comprendere oltre le parole

Fine vita
Essere presenti nel momento che conta

Team multiculturale
Diverse esperienze, una stessa missione

Famiglie
Alleati nel percorso di cura

Organizzazione
Risorse, tempi, riconoscimento, qualità sostenibile

Insieme per una cura sostenibile

Persone al centro

Comunità che sostiene

Organizzazioni responsabili

Un futuro di dignità

STESSA UMANITÀ.
NUOVE POSSIBILITÀ.

Seniorenresidenz
MELITTA CARE
Residenza per Anziani

ALPEN HILFE
Società Cooperativa Sociale
Sozial Genossenschaft

VALES
VALEO SI VALES

eureka

cooperativa
SOLIDARIETÀ





Seniorenresidenz MELITTA CARE Residenza per Anziani

ALPEN HILFE Società Cooperativa Sociale Sozial Genossenschaft

VALES VALEO SI VALES · eureka · cooperativa SOLIDARIETÀ

Migrazione, rete sociale e rischio suicidario

Sintesi delle evidenze: distinguere lo status migratorio dai fattori sociali e post-migratori

Le **evidenze** indicano che

la disconnessione sociale,
la solitudine e
la perdita delle reti di sostegno possono contribuire al rischio suicidario nelle popolazioni migranti.

Le relazioni significative e il sostegno comunitario rappresentano quindi importanti fattori

1 Connessione sociale

Una revisione su immigrati, nuovi arrivati e richiedenti asilo identifica la connessione/ disconnessione sociale come determinante rilevante della salute mentale e del rischio suicidario.

Aran et al., 2023

2 Rifugiati e rischio suicidario

Una meta-review del 2024 rileva un rischio suicidario complessivamente più elevata nei rifugiati rispetto alle popolazioni dei Paesi ospitanti, pur sottolineando che l'evidenza sul rischio è eterogenea.

Bevione et al., 2024

3 Solitudine e isolamento

Nei rifugiati reinsediati in Paesi ad alto reddito, solitudine e isolamento sociale risultano frequenti; separazione familiare e stress di acculturazione sono tra i principali fattori associati.

Nguyen et al., 2024

Immagine generata con il supporto dell'intelligenza artificiale (IA)

Von unseren Werten → zur Vision des Dienstes

MOTIVATION
Wir handeln mit Begeisterung und Sinn.

MENSCHLICHKEIT
Wir begegnen jedem Menschen mit Respekt und Wertschätzung.

TEAMFÄHIGKEIT
Wir arbeiten zusammen, vertrauensvoll und auf Augenhöhe.

PROFESSIONALITÄT
Wir handeln kompetent, verantwortungsvoll und zuverlässig.

BESCHEIDENHEIT
Wir bleiben bodenständig und offen für andere.

VERZICHT AUF FREIHEITSEINSCHRÄNKENDE MASSNAHMEN
Wir fördern Selbstbestimmung, Würde und Vertrauen.

INKLUSIVER ANSATZ DER PFLEGE UND BETREUUNG FÜR MENSCHEN MIT DEMENZ
Wir sehen den Menschen in seiner Einzigartigkeit und begleiten ihn individuell und ganzheitlich.

INKLUSIVER ANSATZ DER MITARBEITERFÜHRUNG
Wir führen mit Respekt, hören zu und fördern Potenziale.

SINNVOLLES LEBEN IN EINER MIKRO-GEMEINSCHAFT
Wir schaffen ein Zuhause, in dem Gemeinschaft, Sicherheit und Lebensfreude wachsen.

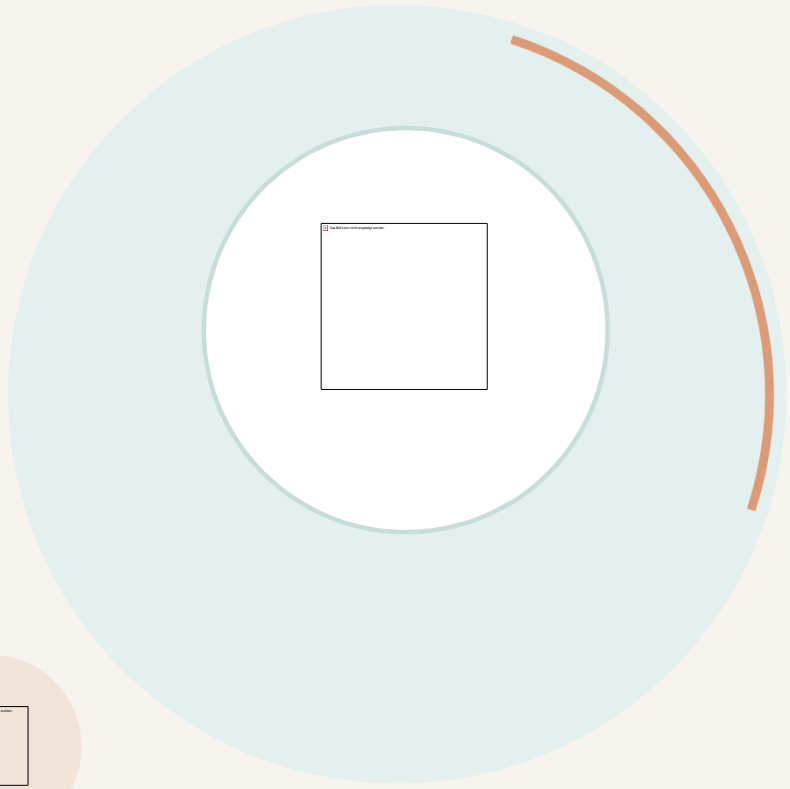
Immagine generata con il supporto dell'intelligenza artificiale (IA)



Prendersi cura di chi cura

Dal «devo essere forte» al «possiamo prenderci cura insieme»

Una cultura della cura nasce anche dal modo in cui ci prendiamo cura delle persone che ogni giorno garantiscono la cura.



PERSONA → TEAM → ORGANIZZAZIONE

Nessuno deve essere forte da solo.

01

Da dove siamo partiti

Un percorso iniziato nel 2023

2023

Formazione

“L’organizzazione efficace e che apprende”

PASSO 1

Valori dichiarati

Rendere chiaro ciò in cui crediamo

PASSO 2

Valori visibili

Relazioni, difficoltà, cura delle persone

PASSO 3

Valori agiti

Comportamenti riconoscibili nella quotidianità

Obiettivo: passare dai valori dichiarati ai valori agiti.

02

La cura è un lavoro complesso: dipende anche dalla qualità delle relazioni tra le persone che la garantiscono ogni giorno.

La competenza del singolo non basta

QUALITÀ DELLA CURA

Comunicare

in modo efficace

Conflitti

affrontarli senza rompere le relazioni

Chiedere aiuto

senza vergogna

Non sentirsi soli

nel lavoro di cura

Sostenersi

reciprocamente

03

Un quinto valore: l’umiltà

Un valore emerso dall’esperienza dei collaboratori

> **Mi puoi dare una mano?**

> **Hai bisogno di aiuto?**

Chiedere aiuto non è una debolezza.

Può essere un atto di responsabilità e di cura.

Motivazione	Professionalità	Umanità	Lavoro in team	**Umiltà**

04

I Custodi

Custodire ≠ controllare



Custodire una cultura condivisa

Valori

Rispetto

Partecipazione

CULTURA CONDIVISA

Responsabilità

Fiducia

Richiamare nella quotidianità i valori dell'organizzazione.

Contribuire a mantenere viva una cultura organizzativa condivisa

Mantenere vivo, proteggere e alimentare ciò in cui crediamo.

L'obiettivo: diventare tutti, nel tempo, custodi della cultura organizzativa.

05

Dalla cura verticale alla cura orizzontale

La cura di chi cura non può avvenire soltanto dall'alto verso il basso

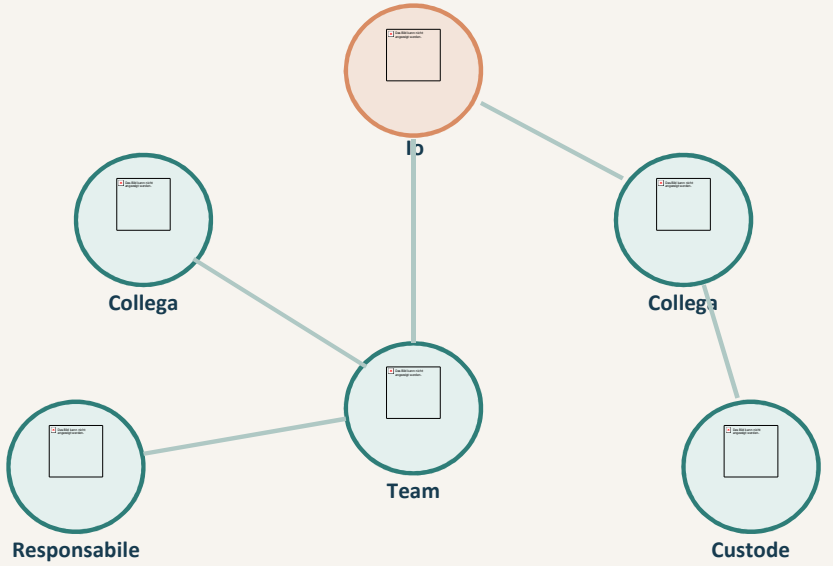
PRIMA



DIVENTA

DOPO

- La cura deve passare anche da persona a persona
- Da collega a collega, attraverso il sostegno tra pari
- Deve diventare normale chiedere aiuto e offrirlo
- "Oggi faccio fatica" deve poter essere detto senza sentirsi giudicati
- Una richiesta di aiuto diventa un'opportunità per prendersi cura insieme



La responsabilità resta.
Il sostegno si distribuisce.

ALPEN HILFE

06

Un cambiamento culturale

Non solo nuovi strumenti o nuovi progetti

DEVO ESSERE FORTE

Sempre disponibile
Sempre competente
Capace di affrontare tutto
Non mostrare fatica



POSSIAMO PRENDERCI CURA INSIEME

Competenza + vulnerabilità
Chiedere aiuto senza vergogna
Trovare qualcuno che tende la mano
Non essere forti da soli



Una buona organizzazione permette alle persone di non essere forti da sole.

Immagine generata con il supporto dell'intelligenza artificiale (IA)



2025

Prima di tutto: ascoltare l’altro

Dalla comunicazione alla personalizzazione dell’assistenza

ASCOLTO AUTENTICO

Non soltanto “comunicare bene”, ma imparare a sentire realmente l’altro.

- adattare il linguaggio alle capacità della persona
- leggere bisogni, emozioni e segnali non verbali
- costruire una relazione realmente personalizzata

LA BIOGRAFIA È PARTE DELLA CURA

Ogni residente è più della propria condizione attuale.

Ruoli, relazioni, esperienze e significati costruiti nel tempo diventano informazioni essenziali per comprendere la persona.

> *«Non ci sono soltanto persone da assistere. Ci sono storie di vita da accogliere e ascoltare.»*

ASCOLTO CHE SI ALLARGA

Dalla persona alla famiglia

La relazione di cura coinvolge una rete, non un singolo individuo

1 **Residente** → Storia, bisogni, desideri

2 **Famiglia** → Emozioni, domande, fatica

3 **Team** → Ascolto, orientamento, continuità

4 **Comunità** — Sostegno e appartenenza

Sportello Demenza
Ascolto e orientamento
Melitta Care

Sportello di ascolto e orientamento sulla demenza

Apertura: 16 settembre 2026 • due volte al mese

Uno spazio per comprendere, dare un nome alle emozioni e non sentirsi soli nel percorso di accompagnamento.

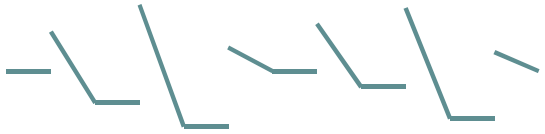
PAROLE DI CURA

La comunicazione è anche tono, ritmo, pausa e presenza

La voce può rassicurare, avvicinare, contenere

LA VOCE COME STRUMENTO

Le stesse parole possono rassicurare o aumentare la tensione.



- tono
- volume
- ritmo
- atteggiamento
- pause

ATTENTI AL LUPO – COMUNICAZIONE EMPATICA

1 OSSERVAZIONE

Che cosa sta accadendo?

2 SENTIMENTI

Che cosa sento / sente?

3 BISOGNI

Che cosa è importante?

4 RICHIESTA

Che cosa possiamo chiedere?

Applicazione: rifiuto delle cure • richieste ripetitive • agitazione • conflitto • de-escalation

IL PASSAGGIO DECISIVO

Lo sguardo si rivolge verso di noi

Le emozioni dell'altro incontrano inevitabilmente anche le nostre

NELLA PERSONA ASSISTITA

- Paura
- Rabbia
- Frustrazione
- Disorientamento
- Bisogno di sicurezza

→

IN CHI CURA

- Stanchezza
- Paura di sbagliare
- Senso di impotenza
- Frustrazione
- Rabbia / dolore
- Energie emotive ridotte

> *«Per riconoscere davvero le emozioni dell'altra persona devo imparare, con umiltà, a riconoscere anche le mie.»*

2026

La persona che cura entra nel campo visivo

Benessere emotivo come competenza professionale

PRIMA

La relazione con la persona assistita

Comprendere bisogni, emozioni e comportamenti.

→

POI

Anche la persona che cura

Leggere ciò che accade dentro di noi durante la quotidianità lavorativa.

Fragilità • sofferenza • responsabilità • relazioni • carichi organizzativi

Le emozioni non sono un ostacolo da eliminare: possono diventare segnali da ascoltare e informazioni professionali da utilizzare.

PREVENIRE PRIMA DELLA CRISI

I segnali sentinella

Riconoscere precocemente il sovraccarico cambia il modo di intervenire

ENERGIA	**Stanchezza che non passa**
REGOLAZIONE	**Irritabilità crescente**
SENSO	**Perdita di motivazione**
CONFINI	**Difficoltà a prendere distanza**
EFFICACIA	**Senso di impotenza**
RELAZIONE	**Riduzione della disponibilità emotiva**

Non aspettare “non ce la faccio più”

Riconoscere → **Nominare** → **Condividere** → **Chiedere sostegno**

RITROVARE IL SENSO

Perché ho scelto questo lavoro?

La motivazione non elimina la fatica, ma può restituire orientamento

“

Perché ho scelto questo lavoro?

Ritornare alla motivazione originaria significa recuperare il senso, non idealizzare la professione.

L’obiettivo non è…

RESISTERE DI PIÙ

ma…

RICONOSCERE PRIMA

- comprendere ciò che sto vivendo
- riconoscere i propri limiti
- attivare strategie di autocura
- chiedere sostegno quando serve

MESSAGGIO FINALE

La prevenzione comincia molto prima della crisi

Prendersi cura delle emozioni di chi cura non significa eliminare la fatica

FARE IN MODO CHE LA FATICA POSSA ESSERE

RICONOSCIUTA → **NOMINATA** → **CONDIVISA** → **AFFRONTATA**

prima che diventi

SOLITUDINE

La prevenzione inizia quando una persona riconosce il proprio sentire
e trova un contesto in cui può parlarne senza sentirsi debole o inadeguata.

Immagine generata con il supporto dell'intelligenza artificiale (IA)

4. Non basta formare l'operatore: è necessario allargare lo sguardo

Dalla competenza individuale alla rete che sostiene.



Persona
Ogni storia conta

Relazioni
Nessuno da solo

Sostegno
Chiedere aiuto è possibile

Organizzazione
La cura deve diventare cultura

Prevenzione
Inizia molto prima della crisi

ALLARGARE LO SGUARDO
SIGNIFICA VEDERE
NON SOLO L'OPERATORE,
MA IL CONTESTO
CHE LO SOSTIENE.

01

Prendersi cura significa allargare lo sguardo

La cura riguarda tutta la comunità organizzativa

Personale e collaboratori

Ogni persona deve poter sentirsi vista, ascoltata e sostenuta.

Responsabili e coordinatori

Anche chi guida ha bisogno di sostegno.



Familiari e persone di riferimento

Parte della relazione di cura e della comunità.

Residenti

La persona resta al centro della vita quotidiana e delle relazioni.

**Indipendentemente dal ruolo,
nessuno dovrebbe essere invisibile.**

02

Sostenere chi guida

Il percorso di coaching avviato nel 2026



Chi coordina ha bisogno di sostegno

Una responsabile può prendersi cura del proprio team quando sa di non essere sola nel proprio ruolo.



STRUMENTI

Per leggere situazioni, relazioni e conflitti



CONFRONTO

Spazi per pensare, condividere e apprendere



SOSTEGNO

Sapere di non essere soli nel ruolo

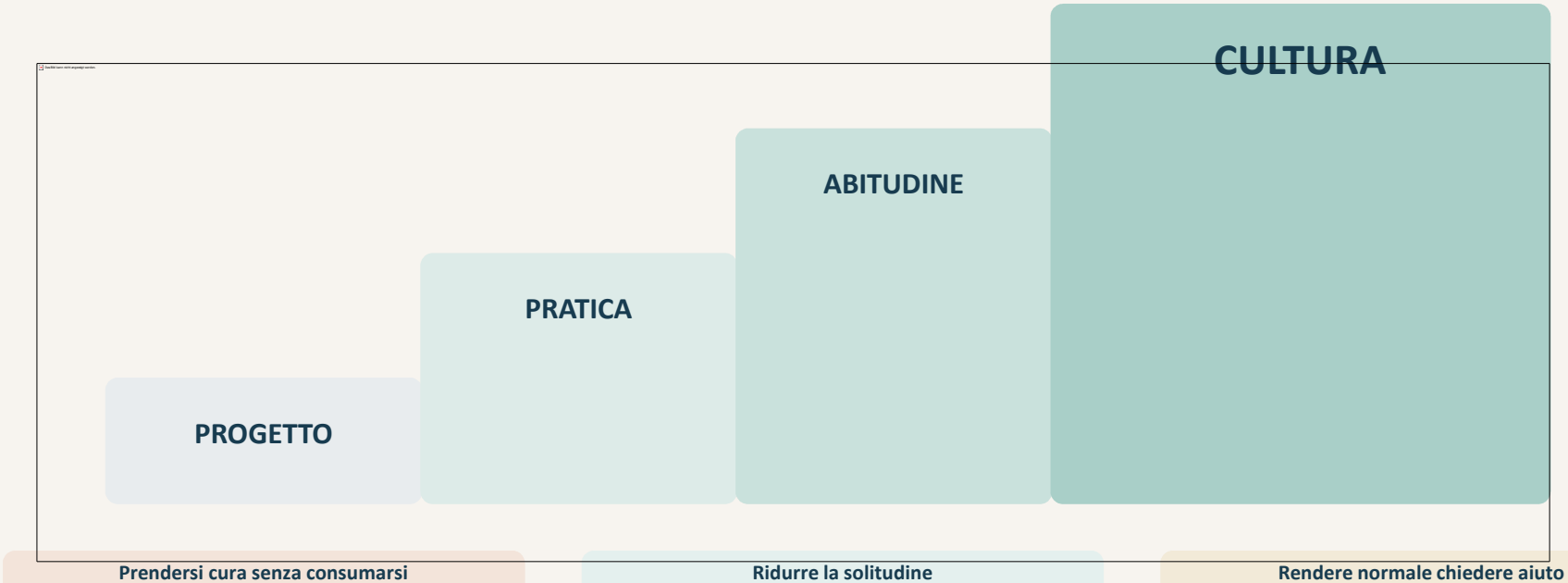
Non possiamo chiedere a chi coordina di riconoscere la fatica degli altri senza sostenere anche loro.

03

La cura deve diventare cultura

Dal progetto al modo di essere organizzazione

La cura esce dai singoli progetti e diventa parte integrante del nostro modo di essere organizzazione.



04

Prendersi cura di chi cura

La sintesi del percorso

Significa creare le condizioni affinché chi cura possa continuare a farlo nel tempo, con competenza, con motivazione e senza sentirsi solo.

COMPETENZA

Saper agire con responsabilità e professionalità

MOTIVAZIONE

Continuare a trovare senso e energia nel lavoro di cura

NON SENTIRSI SOLI

Sapere che esiste una rete capace di vedere e sostenere

Nessuno dovrebbe essere soltanto colui che dà aiuto.

Immagine generata con il supporto dell'intelligenza artificiale (IA)

5. Verso un nuovo modello di gestione delle persone

Vedere la persona. Sviluppare le risorse.
Custodire i legami.



Accoglienza
Ogni persona conta

Crescita
Sviluppare capacità

Comunità
Nessuno da solo

Sostegno
Chiedere aiuto è possibile

Direzione
Valori che orientano

Da valutare la persona a sviluppare la persona

Il modello tradizionale mostra i suoi limiti

Modello centrato sulla performance

NON SOLO:
“Quanto manca?”

- Standard da raggiungere
- Misurazione dello scostamento
- Correzione del deficit
- Se il divario resta troppo ampio: permanenza in discussione

Modello centrato sulla persona

ANCHE:
“Che cosa può portare?”

- Storia ed esperienze
- Punti di forza e potenzialità
- Fragilità da comprendere
- Percorsi di crescita e sviluppo
- Contesto relazionale e appartenenza

ACCOGLIERE | ACCOMPAGNARE | SVILUPPARE

Un modello inclusivo che tiene insieme crescita, responsabilità e sostegno.

Le domande cambiano

Dal deficit alle possibilità

La domanda non è più soltanto:

> "Che cosa manca a questa persona?"

ma diventa:

1. Che cosa può portare?
2. Dove può esprimere meglio le proprie capacità?
3. Che cosa possiamo fare per accompagnarne la crescita?

Formazione · affiancamento · coaching · sostegno

Particolarmente importante in una realtà multiculturale, dove storie migratorie e percorsi di vita diversi richiedono ascolto e accompagnamento.

Inclusione sì. Ma con confini chiari

Accogliere la persona non significa accettare tutto

TI VEDO

"Ti vedo per quello che sei e voglio aiutarti a sviluppare le tue risorse."

Accoglienza · sviluppo · fiducia

TI ORIENTO

"Ti dico con chiarezza quali sono i valori e i limiti entro i quali possiamo camminare insieme."

Rispetto · responsabilità · sicurezza · qualità della cura · umanità · team · umiltà

I confini non sono arbitrari: sono definiti dai valori condivisi dell'organizzazione.

Quando il sostegno tra pari non basta

Un progetto pilota per introdurre lo psicologo nelle Residenze per Anziani

1 Relazioni e team

Ascolto tra colleghi, Custodi, figure di coordinamento, sostegno orizzontale.

Fondamentale, ma non sempre sufficiente.

2 Sostegno professionale

Serve una competenza specifica di ascolto e sostegno psicologico per leggere situazioni complesse e riconoscere precocemente il sovraccarico.

3 Progetto pilota

Alpen Hilfe + Croce Rossa

Proposta presentata alla Provincia per sperimentare la figura dello psicologo nelle Residenze per Anziani.

Una risorsa per persone assistite, familiari e personale.

L’organizzazione come rete protettiva

Prendersi cura di chi cura significa costruire condizioni che riducano la solitudine



Un’organizzazione non può dare senso alla vita di una persona.
Può però creare condizioni perché nessuno rimanga solo con la propria fatica.

ALPEN HILFE

Seniorenresidenz
MELITTA CARE
Residenza per Anziani

ALPEN HILFE
Società Cooperativa Sociale
Sozial Genossenschaft

VALES
VALEO SI VALES

eureka

cooperativa
SOLIDARIETÀ

